



# INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2019



# Contenido

1. PRESENTACIÓN .....	2
2. PRINCIPALES RESULTADOS .....	3
2.1 Aumento de la presencia institucional.....	4
3. AVANCE EN DERECHOS HUMANOS Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	6
4. ACTIVIDADES ADELANTADAS EN EL MARCO DE LOS 3 ELEMENTOS BÁSICOS .....	8
DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS (CONPES 3654 DE 2010)	
4.1 Generación y divulgación de información .....	8
4.2 Promoción del diálogo y participación ciudadana.....	9
4.3 Responsabilidad e incentivos para la promoción .....	12
de la rendición de cuentas al interior de la entidad	
5. AVANCE EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	14
5.1 Nuevo referente estratégico .....	14
5.2 Avances y resultados en el cumplimiento de planes de acción .....	16
5.3 Información sobre presupuesto de funcionamiento e inversión en 2019 .....	16
6. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL .....	18
6.1 Estado de implementación de MIPG .....	18
6.2 Transparencia, anticorrupción y atención al ciudadano .....	19
6.3 Estrategia de gestión del conocimiento e innovación .....	20
6.4 Estrategia de racionalización de trámites .....	20
6.5 Sistema de gestión de calidad .....	20
6.6 Planta de personal y número de contratistas.....	20
7. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO .....	21
7.1 Clasificación de quejas y reclamos por regiones.....	21
7.2 Ejercicio de innovación en oficinas digitales móviles .....	23
8. RETOS PARA EL 2020 .....	26

**FECHA DE PUBLICACIÓN: febrero 2020**

## 1. PRESENTACIÓN

Conscientes que, los usuarios son el eje de los servicios públicos domiciliarios y que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) tiene la misión constitucional de inspeccionar, vigilar y controlar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional, la entidad trabaja arduamente en la vinculación de la ciudadanía y grupos de interés para aportar a la construcción de un mejor país en el marco de la legalidad, el emprendimiento y la equidad.

En este sentido, la entidad reitera su compromiso en la gestión de las políticas de: (i) Integridad, (ii) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y (iii) Participación ciudadana en la gestión pública. En el marco de lo cual, prioriza la rendición de cuentas como un mecanismo para fortalecer el valor institucional de la responsabilidad entre los colaboradores de la entidad, asegurar una gestión más transparente y promover el control social.

Es así como, la Superservicios ha formalizado su estrategia de rendición de cuentas priorizando los componentes que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), a través de: (i) la difusión amplia y suficiente de información en lenguaje claro; (ii) la promoción del diálogo bidireccional con la ciudadanía y grupos de interés y (iii) el fomento de la responsabilidad frente a los compromisos adquiridos como resultado de las actividades de rendición de cuentas.

Con el propósito de informarle a la ciudadanía y a grupos de interés sobre las actividades de rendición de cuentas adelantadas durante la vigencia 2019 por parte de la Superservicios, se presenta el siguiente informe de rendición de cuentas previo a la audiencia que se adelantará en el mes de marzo. Este informe busca brindar las herramientas para que la ciudadanía tenga información de primera mano y prepare su participación en la próxima audiencia.

Finalmente, para atender pertinentemente a las necesidades de información de los usuarios, la entidad inició una campaña a través de sus canales institucionales para la identificación de temáticas de interés, las cuales serán tenidas en cuenta para la audiencia de rendición de cuentas programada para finales del mes de marzo.

## 2. PRINCIPALES RESULTADOS

- Para la atención de los ciudadanos en el territorio nacional, la Superservicios cuenta con 5 Direcciones Territoriales, 44 Puntos de Atención Superservicios (PAS) y 32 quioscos digitales, llegando así a una cobertura de 26 de los 32 departamentos (81%).
- Se amplió la presencia institucional de la Superservicios en las regiones a través de la plataforma de atención en línea “Te Resuelvo”, en la cual los usuarios de servicios públicos domiciliarios pueden presentar quejas sobre la prestación del servicio, solicitar trámites e información relacionada con los servicios públicos domiciliarios. Asimismo, se habilitaron 32 oficinas digitales móviles (Kioscos digitales) con acceso a la plataforma, donde un gestor digital orienta a los ciudadanos para facilitar su interacción con la Superservicios. Desde su lanzamiento, se han recibido más de 11.500 trámites y 44.600 interacciones con los ciudadanos.
- Se efectuaron aproximadamente 900 actividades de participación ciudadana para promover el control social e informar sobre los deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos. En eventos presenciales participaron 18.223 personas y por medios radiales se logró llegar a más de 12 millones de personas.
- Se realizaron más de 150 “Mesas Construyendo en Servicios Públicos”. Estas mesas son espacios de construcción colectiva para encontrar soluciones a problemáticas en servicios públicos domiciliarios con los diferentes actores involucrados, principalmente con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, entes de control, autoridades locales o regionales, vocales de control, entre otros.
- Se realizó la actualización al Sistema de Información de los Vocales de Control, la cual consistió en: (i) contactarlos, uno a uno, para confirmar su información y (ii) solicitar los actos administrativos a todas las alcaldías de país, con el propósito de actualizar los registros de los vocales, que actualmente conforman dicha base de datos (2003 registros).
- Se recibieron 247.976 trámites (PQR, RAP, REQ, REP, SAP<sup>1</sup> y atenciones personalizadas), un 10.8% más que el año anterior; siendo representativo un incremento del 43.6% en la recepción de recursos de apelación con respecto a los recibidos durante el año 2018.
- Con el Plan Choque Suroccidente, se adelantaron 20.818 encuestas “puerta a puerta” en municipios de los departamentos de Putumayo, Nariño, Cauca y Valle del Cauca. En el marco de la iniciativa se recolectó información sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con el propósito de fortalecer los ejercicios de Inspección Vigilancia y Control en el territorio.
- Se adjudicó la operación, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura, así como la gestión comercial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en Villa del Rosario. Asimismo, se levantó la medida de toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal –EAAAY al determinarse que la empresa superó las causales que llevaron a su intervención en 2013; y se acompañó durante un período de estabilización para evitar problemáticas financieras. Igualmente, se adelantaron acciones fundamentales para la solución de la situación de Electricaribe que encaminaron al prestador hacia la etapa final del proceso, el cual espera concluirse en la vigencia del 2020.

---

<sup>1</sup> PQR: peticiones, quejas y reclamos  
RAP: Recurso de apelación  
REQ: Recurso de queja  
REP: Recurso de reposición  
SAP: Silencio administrativo positivo

- Se proyectó acuerdo de cooperación con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería del Perú (OSINERGMIN), con el objetivo de fortalecer la fiscalización y supervisión de las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, gas natural y gas licuado de petróleo.
- Se avanzó en el desarrollo de los modelos diferenciales de IVC para la actividad de aprovechamiento y de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales. En este sentido, se realizaron 65 talleres de socialización del marco normativo y regulatorio para la vigilancia de prestadores en áreas rurales en todo el territorio nacional.
- Se elaboró la metodología de vigilancia diferencial para los prestadores que se encuentran en las Zonas No Interconectadas (ZNI), la cual pretende atender a las particularidades en la prestación del servicio de energía en estas zonas del país. En el marco de esta estrategia, se realizaron jornadas de orientación a los prestadores de las ZNI para mejorar la calidad y oportunidad en la información cargada al Sistema Único de Información - SUI.
- Se lograron devoluciones por indebida aplicación de la metodología tarifaria por parte de empresas prestadoras de acueducto, así: 14 empresas por \$15.774 millones y devolución por no ejecución de inversiones (marco 287 de 2004): 9 empresas, por \$17.421 millones<sup>2</sup>.
- Se puso en operación la Unidad de Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía y Gas (UMMEG), la cual tiene a su cargo el desarrollo de metodologías para seguimiento y monitoreo de los mercados, el establecimiento de indicadores de desempeño y la publicación de información periódica.
- Se realizó acompañamiento y seguimiento a casos especiales de disposición final, como son: Botadero a cielo abierto Marmolejo, ubicado en Quibdó; ampliación de la vida útil de *Magic Garden* (Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina); El Cascajal (Cali); Doña Juana (Bogotá); Carrasco (Bucarmanaga) y Buchelly (Tumaco).

## 2.1 Aumento de la Presencia Institucional

Para la atención de los ciudadanos en el territorio nacional, la Superservicios cuenta con 5 Direcciones Territoriales, 44 Puntos de Atención Superservicios (PAS) y 32 quioscos digitales, llegando así a una cobertura de 26 de los 32 departamentos (81%). Durante el 2019 se abrieron 13 PAS.

A través de los PAS se atendieron más de 40 mil personas, brindando orientación en procesos de reclamaciones, radicación de peticiones, entre otros.

---

<sup>2</sup> Resolución CRA 287 de 2004, por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Gráfico 1. Puntos de Atención Superservicios (PAS) en el país

**TERRITORIAL CENTRO**

- BOGOTÁ
- IBAGUÉ
- YOPAL
- TUNJA
- NEIVA
- SAN ANDRÉS ISLAS
- FLORENCIA
- VILLAVICENCIO

**TERRITORIAL NORTE**

- BARRANQUILLA (Sede Dirección Territorial)
- SANTA MARTA
- SINCELEJO
- CARTAGENA
- RIOHACHA
- MONTERÍA
- VALLEDUPAR
- MOMPOX

**TERRITORIAL ORIENTE**

- BUCARAMANGA (Sede Dirección Territorial)
- CÚCUTA
- ARAUCA
- BARRANCABERMEJA

**TERRITORIAL OCCIDENTE**

- MEDELLÍN (Sede Dirección Territorial)
- RIONEGRO
- ARMENIA
- QUIBDÓ
- PEREIRA
- MANIZALES
- VILLAMARIA, CALDAS

**TERRITORIAL SUR OCCIDENTE**

- CALI (Sede Dirección Territorial)
- PASTO
- POPAYÁN
- BUENAVENTURA
- TUMACO
- IPIALES
- CARTAGO
- MOCOA
- PUERTO ASIS



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

Gráfico 2. Puntos de Atención Superservicios (PAS) abiertos en 2020



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

Durante la vigencia 2019 se evidenció un incremento significativo en el uso de la plataforma Te Resuelvo. Se recibieron en total 34.305 trámites, con un promedio mensual de 2.894 radicados equivalentes a un aumento porcentual de 74.43% con respecto al promedio de 2018 (1.659), lo cual indica que la ciudadanía se beneficia cada vez más la plataforma.

De igual forma, para la atención al ciudadano, la Superservicios cuenta con el *Call Center*, el cual en la vigencia 2019 atendió más de 52.000 llamadas, 1.949 video llamadas y 9.360 sesiones de chat. A nivel de atención y/o cumplimiento se superó el 90%.

### 3. AVANCE EN DERECHOS HUMANOS Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Con el propósito de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos, la Superservicios priorizó aquellas actividades que contribuyen a los indicadores que establece la Organización de las Naciones Unidas para hacer seguimiento al cumplimiento de los derechos humanos (*human rights indicators tables*). Asimismo, con el ánimo de contribuir a la consecución de un desarrollo sostenible en los siguientes años, a través de la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la entidad trabajó en la identificación de objetivos y de metas país a las que aporta desde su misionalidad, en ese contexto, durante el 2019, se adelantaron las siguientes actividades:

**Tabla 1. Aportes a ODS y Derechos Humanos de la Superservicios en 2019**

ODS	Meta país	Derechos Humanos	Actividades adelantadas durante el 2019
<b>ODS 6: Agua limpia y saneamiento</b>	6.1. Agua potable segura y asequible. 6.3. Mejorar la calidad del agua, el tratamiento de aguas residuales y la reutilización segura. 6.4. Aumentar la eficiencia en el uso del agua y asegurar los suministros de agua dulce.	Artículo 25: derecho a un nivel de vida adecuado (el cual incluye accesibilidad a servicios públicos).	-Proyecto de inversión para prestadores en zonas rurales. -Talleres de acompañamiento a prestadores en temáticas de calidad del agua. -Priorización de los prestadores a los cuales se les realizaría la toma de muestras del agua (de acuerdo con las diferencias identificadas en la información y soportes aportados). -Actividades de vigilancia e inspección encaminadas a la protección y cumplimiento de los estándares de calidad del agua.
<b>ODS 7: Energía asequible y no contaminante</b>	7.1. Acceso universal a la energía moderna. 7.2. Aumentar el porcentaje global de energía renovable.	Artículo 25: derecho a un nivel de vida adecuado (el cual incluye accesibilidad a servicios públicos).	-Plantas solares fotovoltaicas en la sede de Bogotá cll 84 y en la sede de la Dirección Territorial Oriente (Bucaramanga). - Actividades de vigilancia para dar cumplimiento a la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
<b>ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles</b>	11.6. Minimizar el impacto ambiental de las ciudades.	Artículo 25: derecho a un nivel de vida adecuado.	- Lineamientos técnicos para actividades de inspección, vigilancia y control con enfoque en aprovechamiento. - Acompañamiento a las organizaciones de recicladores (en el registro en RUPS). - Asistencia técnica preferencial en el Sistema Único de Información (SUI) a las organizaciones de recicladores en el proceso de formalización. - Informes de aprovechamiento de residuos sólidos y de disposición final publicados.
<b>ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas</b>	16. 6. Instituciones eficaces, responsables y transparentes. 16.7. Toma de decisiones responsiva, inclusiva y representativa. 16.10. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.	Artículo 19: derecho a la libertad de opinión y de expresión (lo cual incluye recibir información sin limitaciones)	-Diseño de una estrategia de rendición de cuentas de forma colectiva con las dependencias. -Seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones y a la ejecución presupuestal. - Ejercicio de caracterización de usuarios. - Estrategia de participación ciudadana (con enfoque en control social). -Ejercicio de innovación abierta que se adelantó, con gestores digitales y con la ciudadanía, para el diseño de la estrategia de kioscos digitales. -Informes sectoriales publicados en la página web de la Superservicios. -Indicador en el que se mide el cumplimiento de la política de gestión de transparencia y acceso a la información pública.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Enero de 2020.

Adicional, transversal al desarrollo sostenible y en el marco del derecho a la igualdad (consagrado en el artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos), la entidad ha trabajado para facilitar el acceso a la información a población en situación de discapacidad. Durante el año 2019, señaló sus puntos de atención, subtituló los videos, incluyó interpretación en lengua de señas en su audiencia de rendición de cuentas y capacitó a colaboradores en lengua de señas, entre otras acciones encaminadas a garantizar la igualdad de acceso a los ciudadanos y grupos de interés.



## 4. ACTIVIDADES ADELANTADAS EN EL MARCO DE LOS 3 ELEMENTOS BÁSICOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS (CONPES 3654 DE 2010)

### 4.1 Generación y Divulgación de Información

- Para fortalecer la rendición de cuentas se informó públicamente sobre la gestión de la entidad y se le facilitó a los ciudadanos y grupos de valor el acceso a la información, en este sentido, la Superservicios a través de las Direcciones Territoriales, realizó 2 videos de rendición de cuentas sobre sus actividades de control social, participación ciudadana y gestión de trámites, los cuales fueron socializados a través del canal institucional en *YouTube*.
- La entidad participó en el IX Congreso Nacional de Comités de Desarrollo y Vocales de Control Social denominado “Control social sostenible: hacia un sistema de vigilancia y control integral”, realizado en Bogotá, donde la entidad rindió cuentas a uno de sus grupos de interés principal. Así como en el II Congreso Vocales de Control, realizado en San Juan de Pasto, donde la Dirección General Territorial y la Dirección Territorial Suroccidente, socializaron resultados de las actividades adelantadas con relación al control social, participación ciudadana y la gestión de trámites.
- Se llevaron a cabo 5 foros regionales “Construyendo control social” realizados en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, con la asistencia de 454 personas, en representación de empresas de servicios públicos domiciliarios, entes de control, autoridades locales, comités de desarrollo y control social y ciudadanía. En estos espacios, la Superservicios compartió los resultados obtenidos en cada región sobre el avance en control social, participación ciudadana y gestión de trámites.
- Se publicó el estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2018. El objetivo del documento fue presentar los principales indicadores técnicos regulatorios, y una primera aproximación a la capacidad existente de los sistemas de acueducto y alcantarillado, frente a la demanda actual de estos servicios.
- Se publicó el informe sectorial de la actividad de aprovechamiento 2018, que tiene como propósito principal, presentar el estado de la actividad de aprovechamiento dentro del servicio público de aseo a nivel nacional, para de esta forma identificar los avances y los retos que se han presentado en el ejercicio de esta.
- Se publicó el informe de disposición final de residuos sólidos 2018, con el objetivo de mostrar el estado de la disposición final de residuos sólidos a nivel nacional. Adicional, se publicaron 20 informes de seguimiento a sitios de disposición final con vida útil inferior a 3 años, con alertas de afectación de la prestación del servicio público domiciliario de aseo.
- Se elaboraron y publicaron 4 boletines de sanciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presentan un resumen de las actuaciones administrativas de la vigencia 2019, en desarrollo de sus funciones de IVC.
- Con el fin de promover la transparencia, el acceso a la información pública, la competitividad y el desarrollo económico, se hizo apertura de datos para el año 2019, publicando 268 archivos correspondientes a 11 formatos de energía, 9 formatos de gas y gas licuado del petróleo (GLP). De manera discriminada, los archivos que se subieron corresponden a 116 de energía y 152 de gas y GLP.
- Con el propósito de dar a conocer el estado, avances y retos de los procesos de toma de posesión, la Superservicios, publicó en la página web un informe semestral de gestión para la ciudadanía y demás grupos de interés, en aspectos relacionados con: inversiones, gestión de recursos, indicadores técnicos, y avance en la solución empresarial, entre otros.

- Se realizó publicación mensual en la página web de los estados financieros, reportes de ejecución presupuestal y actos administrativos del primer pago de la contribución<sup>3</sup>, el cálculo de la tarifa de la contribución y la desagregación presupuestal con base en el Decreto de Liquidación anual.
- A su vez, se publicó el Plan Estratégico Institucional, el Programa de Bienestar, el Plan Institucional de Capacitación y el Plan Anual de Vacantes y Previsión de Recursos Humanos.
- Con el fin de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a vigilancia, inspección y control, de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; se elaboraron y publicaron 90 evaluaciones integrales (30 para prestadores de acueducto y alcantarillado, 30 para los prestadores de aseo y 30 para los pequeños prestadores).
- La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, elaboró y publicó 20 evaluaciones integrales de los servicios vigilados, enfocándose en el seguimiento a la gestión de riesgos de origen eléctrico.
- Como parte de la comunicación institucional frente a los ciudadanos y grupos de interés, se realizaron más de 4.500 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de portal web, redes sociales, intranet, correo electrónico y cartelera virtuales; así como eventos organizados o apoyados para públicos interno y externo (mesas de trabajo, entrevistas, columnas de opinión, participación en foros y congresos, encuentros y actividades institucionales para colaboradores).

## 4.2 Promoción del Diálogo y Participación Ciudadana

- A través de la estrategia de participación ciudadana “Juntos Construyendo País” se desarrollaron actividades de participación y control social en 350 municipios del país, priorizando aquellos donde no había tenido presencia institucional reciente. El principal propósito de la estrategia fue el empoderamiento ciudadano como principal forma de incidencia para una mejor prestación de los servicios públicos domiciliarios y la promoción de herramientas de control social digital como Te Resuelvo, las oficinas digitales móviles (Kioscos digitales) y el Sistema de Vigilancia y Control.

Como resultado de la ejecución de la estrategia, se llevaron a cabo cerca de 900 actividades a través de las cuales se impactó a más de 12 millones de habitantes, así:

---

<sup>3</sup> 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.

Tabla 2. Eventos de participación ciudadana realizados en 2019

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA <sup>4</sup>					TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL USUARIOS RECEPTORES
	DTC	DTN	DTOC	DTOR	DTSO		
Capacitar para incidir	36	23	7	14	15	95	2.355
Feria	6	3	1	0	0	10	116
Mesa construyendo en SP	29	48	15	26	40	158	4.807
Superservicios al barrio	132	40	55	43	44	314	6.876
Superservicios en sintonía	22	11	10	24	13	80	12.295.839
Taller en control social digital	102	30	47	41	11	231	4.069
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>155</b>	<b>135</b>	<b>148</b>	<b>123</b>	<b>888</b>	<b>12.314.062</b>

Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2020.

- Se hizo un esfuerzo de capacitación, acompañamiento y mejora del relacionamiento con los vocales de control de todo el país. En este sentido, la entidad participó en el IX Congreso Nacional de Comités de Desarrollo y Control Social y en el II Congreso de Vocales de Control, adelantados por la Confederación de Comités y Vocales de Control (Confevocoltics) y la Federación de Vocales Suroccidente, respectivamente.
- La entidad adelantó acciones para fortalecer la Red Interinstitucional del Control Social, con el fin de generar alianzas con otras entidades, que cuentan con herramientas que permiten promover el control social en el sector.

Gráfico 3. Red interinstitucional



Fuente: Dirección General Territorial. Enero 2020

<sup>4</sup> DTC: Dirección Territorial Centro  
DTN: Dirección Territorial Norte  
DTOC: Dirección Territorial Occidente  
DTOR: Dirección Territorial Oriente  
DTSO: Dirección Territorial Sur Occidente

- Se realizaron dos encuestas de satisfacción, a través de los canales de atención de la entidad (virtual, telefónico y presencial), identificando y caracterizando los grupos de interés, con el objetivo de conocer las necesidades de los usuarios y las oportunidades de mejora en los procesos de atención.
- Para promover la calidad del agua y el diálogo en torno a la gobernanza del recurso hídrico (a nivel nacional, regional y local) y con los actores del sector (autoridades, prestadores y usuarios), para articular acciones y mejorar su gestión, la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, adelantó 12 talleres departamentales, para brindar información a los prestadores de acueducto sobre la normativa vigente y obligaciones referentes a temas como calidad del agua y gestión del riesgo.
- La entidad diseñó e implementó una estrategia de comunicación y visibilidad sobre su gestión ante los grupos de interés y en especial los usuarios de las empresas en toma de posesión, donde se incluyó la información de contacto para facilitar una comunicación bidireccional en la que se promueve el diálogo. En razón de ello, y una vez evaluadas las características de ubicación, tamaño y condiciones de infraestructura de las empresas en toma de posesión, se definió que las oficinas de atención al usuario de las empresas intervenidas y/o en liquidación agrupaban el mayor número de personas interesadas en información relacionada con las empresas, para lo cual se desarrollaron instrumentos de comunicación, físicos y digitales, para ser publicados en cada una de las oficinas de atención al usuario.
- En el sector de energía y gas combustible, se realizaron las siguientes mesas de trabajo: i) Mesa con el Comité de Seguridad de GLP en Pasto, Nariño; ii) Mesa de trabajo con prestadores de los servicios de energía y de gas, con participación del IGAC y Catastro Bogotá; iii) Mesa de trabajo con los prestadores del servicio de generación, transmisión y distribución para definir lineamientos en materia de comportamiento y definición de información y ajustes sobre los reportes de información con agentes y terceros interesados.

Gráfico 4. Instrumento de comunicación para oficinas de atención al usuario



**INFORMACIÓN DE SU INTERÉS**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le informa que **Empresas Municipales de Cartago E.S.P. - Emcartago** se encuentra en proceso de intervención, en el marco de nuestra función legal de control. Nuestra gestión está encaminada a garantizar la prestación del servicio a los usuarios.

Sí usted tiene inquietudes o consultas sobre la intervención puede comunicarse con la superintendencia al teléfono (1) 691 3005 extensión 2320 en la ciudad de Bogotá, o enviar un correo electrónico a [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

**Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación**

 **Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

Protegemos sus derechos | Promovemos sus deberes

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

 Superservicios-SSPD  @SuperintendenciaSSPD  @Superservicios

Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en liquidación. Febrero 2020.

- Con el propósito de ser más visibles ante los grupos de interés (especialmente frente a los usuarios de las empresas en toma de posesión), la Superservicios cuenta con nuevos canales y mecanismos para lograr un dialogo bidireccional, creando el correo electrónico [rendicionintervenidas@superservicios.gov.co](mailto:rendicionintervenidas@superservicios.gov.co) y se habilitó la extensión No. 2320 en la línea telefónica +57 1 6913005 para resolver todas aquellas inquietudes relacionadas con los procesos en toma de posesión. Adicional se publicó una presentación semestral en la página web de la Entidad.

#### 4.3 Responsabilidad e Incentivos para la Promoción de la Rendición de Cuentas al Interior de la Entidad

- La Estrategia de Participación Ciudadana 2019 se diseñó a partir de mesas de trabajo realizadas con los grupos de interés de la entidad, donde los ciudadanos solicitaron incluir como una de sus actividades principales, la rendición de cuentas permanente. Por esta razón, se socializaron los resultados en control social, participación ciudadana y gestión de trámites a través de videos publicados en el canal oficial de *YouTube* de la Superservicios.
- Se publicó para comentarios el proyecto de resolución por la cual se establece el sistema de muestras de calidad del agua por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez recibidos los comentarios de la ciudadanía, se publicó una matriz donde se relacionaron las observaciones acogidas para la versión definitiva de la resolución.
- Se publicó para comentarios el proyecto de resolución “Por la cual se establecen los aspectos que se tendrán en consideración para aplazar la publicación en el Sistema Único de Información SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas por los prestadores de la actividad de aprovechamiento” para que los usuarios, prestadores, entidades territoriales, entidades del sector y demás interesados, realizaran sus observaciones. Posteriormente, la entidad dispuso en la página web una matriz donde dio respuesta a los comentarios presentados en el término señalado para la consulta.
- Se emitió el Acto Administrativo que hace obligatorio el cargue del número predial catastral para todos los usuarios de las empresas que prestan los servicios de energía eléctrica y de gas combustible por redes. Este acto se expide después de un proceso ampliamente participativo que incluyó consultas públicas, mesas de trabajo con las autoridades catastrales (principalmente con IGAC y con Catastro Bogotá), y la apertura de un espacio para que los agentes probaran el manejo de esta información en sus sistemas de información comercial.
- Se realizó propuesta de metodología para la evaluación de la gestión de riesgos de origen eléctrico (GROE) en la infraestructura de distribución de energía eléctrica en Colombia y se revisaron los lineamientos de reglas de comportamiento aplicados al proceso de conexión y acceso a redes Diagnóstico de Calidad del servicio de energía. Esta propuesta se publicó para comentarios de la ciudadanía, acogiendo las observaciones procedentes.
- Con el fin de identificar las necesidades y preocupaciones más urgentes de los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, y generar acciones de respuesta de los prestadores, la entidad y otras autoridades, se puso en marcha el Plan de Choque en el Suroccidente, en aquellos municipios donde no hay presencia recurrente por parte de la Superservicios. Esta actividad se desarrolló con 32 gestores, a través de visitas a usuarios en sus casas y establecimientos comerciales, aplicando encuestas de percepción sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Esta información empezó a ser utilizada por la entidad para complementar sus acciones de IVC.

**Tabla 3. Encuestas plan choque Suroccidente**

Departamento	Municipio	Fechas	No. Encuestas
Putumayo	Orito	07-08 nov	823
	Puerto Asís	12-15 nov	2482
Nariño	Funes	18-19 nov	253
	Sandoná	18-19 nov	1183
	Ipiales	20-29 nov	3908
Cauca	Timbío	02-03 dic	1093
	Cajibío	02-03 dic	281
Valle del Cauca	Jamundí	04-10 dic	3326
	Yumbo	11-17 dic	3020
	Cartago	18-27 dic	4449
<b>Total</b>			<b>20818</b>

Fuente: Dirección General Territorial. Enero 2020.

**Gráfico 5. Mapa plan choque suroccidente**



Fuente: Dirección General Territorial. Febrero 2020.

## 5. AVANCE EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

### 5.1 Nuevo Referente Estratégico

Acorde con las apuestas del Gobierno Nacional, la Superservicios construyó el referente estratégico alineado a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” y a la planeación estratégica del sector, encabezada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). En este sentido, se desarrollaron talleres y actividades que contaron con la participación de colaboradores de la Superservicios de todos los niveles y de actores representativos del sector de los servicios públicos. Producto de este ejercicio, se establecieron de manera conjunta la misión, visión y objetivos estratégicos, con lo cual se definió el referente estratégico de la entidad así:

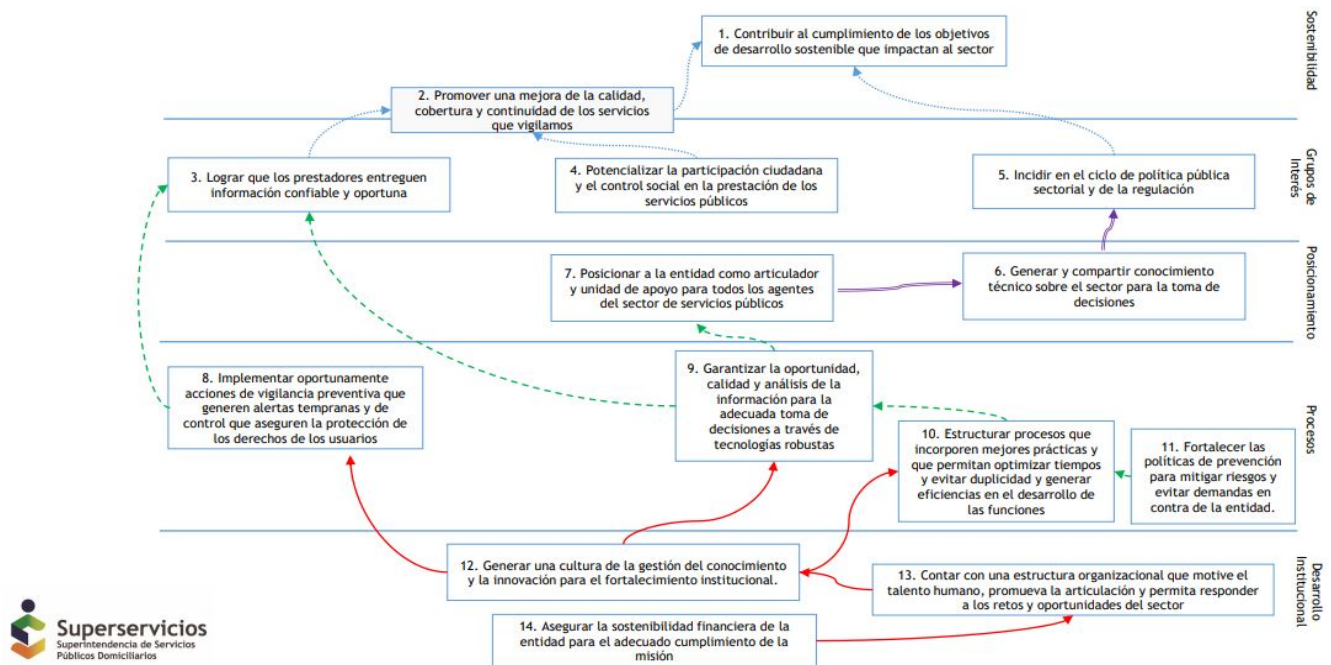
**Misión:** Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad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

**Visión:** Aportamos 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 logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.

#### Objetivos estratégicos:

Como resultado del ejercicio para la definición del Referente Estratégico 2019 – 2022, la Superservicios estableció 14 objetivos estratégicos, que abarcan transversalmente los campos de acción de la entidad. Estos se clasificaron en cinco perspectivas, así: sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional.

**Gráfico 6. Mapa Estratégico Institucional**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación. Enero 2020.

Conforme lo anterior, la Superservicios realizó sus planes de acción con productos definidos, orientados al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales, lo cual ha permitido mejorar los procesos y tiempos en la formulación y seguimiento de la gestión institucional. A continuación, se relacionan los principales resultados obtenidos en cumplimiento de los objetivos estratégicos de acuerdo con lo programado para la vigencia 2019:

- En el marco de los objetivos asociados a la perspectiva de sostenibilidad, durante la vigencia se priorizaron los ODS en los que tiene incidencia la Superservicios y se llevaron a cabo mesas técnicas con el objetivo de identificar las actividades para su respectivo cumplimiento, así, la entidad construyó el documento metodológico con la adopción y plan de trabajo de los ODS.

Asimismo, se elaboró el documento de resultados para la implementación de la metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores de Acueducto y Alcantarillado y Aseo y se elaboró el documento de identificación de los indicadores regulatorios en materia de calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos.

- Como parte del cumplimiento de los objetivos estratégicos 3, 4 y 5 asociados a la perspectiva de los grupos de interés, se adelantaron acciones encaminadas a la generación de agendas de control social en las regiones para optimizar mecanismos de participación ciudadana. Además, se presentaron los resultados de las visitas de campo de acuerdo con la vigilancia diferencial.

De otra parte, se construyeron los documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social y se presentó el proyecto de Ley de Fortalecimiento de la Superservicios al DNP, a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

- En desarrollo de los objetivos 6 y 7 asociados al posicionamiento institucional para esta vigencia, la Superservicios elaboró el documento de requerimientos para el Geo Portal, que contiene la definición y alcance para las especificaciones, protocolos y resultados para la estructuración del directorio de datos institucional. De igual forma, y como parte de fortalecimiento de los servicios de TICs, se identificaron las necesidades para desarrollar las adecuaciones al Sistema Único de Información (SUI) asociada a los nuevos marcos regulatorios de los sectores de energía y gas combustible y acueducto, alcantarillado y aseo.

El desempeño de estos objetivos estuvo influenciado por la optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a través de la construcción de documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano y la ampliación y dinamización de los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.

- En relación con los objetivos de la perspectiva de procesos, la Superservicios enfocó su gestión en la revisión sus procesos, lo que permitió la actualización y mejora en la definición de métodos y criterios para la optimización y entrega de bienes y servicios. Por otro lado, se definieron los criterios de segmentación diferenciales de los prestadores de acuerdo con sus características y su normatividad aplicable, lo que permite realizar con oportunidad acciones de vigilancia.

En la misma línea, se realizó un diagnóstico cuyo objetivo fue identificar las principales causales de reversiones de información suministrada por los prestadores para tomar acciones que subsanen las fallas en este trámite. Por último, la entidad definió y adoptó la política de prevención del daño antijurídico, con el fin de fortalecer la gestión jurídica de la entidad.

- Para el desempeño de los objetivos estratégicos 12, 13 y 14 en el marco de la perspectiva del desarrollo institucional, la entidad creó la metodología de Conocimiento Crítico Mínimo Viable que contribuye a la generación de una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación entre sus servidores. De otra parte, en aras de fortalecer la estructura



organizacional se avanzó en la modernización analizando los factores de viabilidad política, re direccionamiento estratégico, viabilidad técnica y viabilidad presupuestal.

Adicional, con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad se implementó la guía metodológica que define los criterios al interior de la entidad para la liquidación de la contribución especial con base en los cambios introducidos por el artículo 18 de la Ley del Plan Nacional de Desarrollo. Asimismo, se adelantó el proyecto de Decreto Reglamentario del artículo citado.

## 5.2 Avances y Resultados en el Cumplimiento de Planes de Acción

El referente estratégico se ejecuta a través de los planes de acción anuales de cada una de las dependencias de la entidad. Su seguimiento se realiza teniendo en cuenta la eficacia de los productos y actividades registradas por las dependencias. Este indicador permite establecer qué porcentaje de cumplimiento obtuvieron los planes de acción frente a lo programado para el periodo evaluado. A diciembre 31 de 2019, el plan de acción institucional obtuvo un cumplimiento promedio del 99.77%.

**Tabla No. 4. Planes de Acción 2019**

DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO 2019
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	99.88%
Dirección Territorial Sur Occidente	98.36%
Dirección Territorial Oriente	99.84%
Dirección Territorial Occidente	99.77%
Dirección Territorial Norte	99.67%
Dirección Territorial Centro	95.42%
Dirección General Territorial	98.49%
Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	100%
Oficina de Control Interno*	104.58%
Oficina de Informática	100%
Dirección Administrativa	100%
Secretaría General	100%
Dirección Financiera	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	100%
Oficina Asesora Jurídica	100%
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible*	100.31%
Despacho del Superintendente	99.99%
Oficina Asesora de Planeación	99.53%

Fuente: Aplicativo SISGESTION 2019.

\*Estos planes de acción presentaron una ejecución mayor al 100%, las sobre ejecuciones corresponden a la incorporación de actividades que superaron su programación.

## 5.3 Información sobre presupuesto de funcionamiento e inversión en 2019

La Superservicios tuvo una apropiación definitiva de \$141.477 millones conforme a lo establecido en los Decretos No. 2467 de 2018 y 2412 de 2019. De este presupuesto, correspondieron \$118.935 millones a Gastos de Funcionamiento (84%) y \$22.542 millones a Inversión (16%).

**Tabla No. 5. Ejecución presupuestal de la vigencia 2019**

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	Obligación	Pagos
Gastos de personal	\$28.404	\$ 24.868	\$ 24.868	\$ 24.868
Adquisición de Bienes y Servicios	\$44.993	\$ 43.426	\$ 42.258	\$ 40.385
Transferencias	\$45.140	\$ 45.079	\$ 45.079	\$ 45.079
Gastos por tributos, multas, sanciones	\$398	\$397	\$397	\$397
Inversión	\$22.542	\$ 20.882	\$ 19.606	\$ 18.290
<b>Total</b>	<b>\$141.477</b>	<b>\$ 134.652</b>	<b>\$ 132.208</b>	<b>\$ 129.019</b>

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

**Recursos de Funcionamiento:** Los gastos de funcionamiento ascendieron a \$118.936, distribuidos de la siguiente manera: (i) **Gastos de personal** \$28.404 (20%), correspondientes a la remuneración por los servicios laborales prestados por servidores públicos vinculados a planta de personal; (ii) **Adquisición de Bienes y Servicios** \$44.993 millones (31,8%), asociados a gastos por la compra de bienes y la contratación de servicios, que son necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas por la Constitución Política y la Ley 142 de 1993; (iii) **Transferencias** \$45.140 millones (31,9%), resultado de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones y las transacciones hechas al Fondo Empresarial; (iv) **Gastos por tributos, multas y sanciones** \$398 millones (0,33%), destinados para el pago de impuestos y cuota de auditaje. El total de gastos de funcionamiento fue de \$118.936 millones.

**Recursos de inversión:** El presupuesto final de inversión, incluidas modificaciones, fue de \$22.542 millones. El presupuesto se distribuyó en 8 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Los proyectos de Inversión de la Superservicios se destinan fundamentalmente a focalizar recursos de la inversión pública en el fortalecimiento del quehacer misional.

**Tabla 6. Información financiera proyectos de inversión 2019**

Descripción proyecto	Apropiación	Compromisos	Obligaciones	Pagos
Monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible	\$ 1.619	\$ 1.530	\$ 1.481	\$ 1.460
Fortalecimiento de los servicios de TIC	\$ 9.135	\$ 7.916	\$ 7.451	\$ 7.322
IVC para organizaciones de recicladores para la actividad de aprovechamiento	\$ 2.124	\$ 2.042	\$ 2.026	\$ 1.705
Vigilancia integral pequeños prestadores AAA	\$ 2.308	\$ 2.224	\$ 2.172	\$ 1.921
Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana	\$ 4.494	\$ 4.396	\$ 3.927	\$ 3.619
Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua	\$ 1.231	\$ 1.171	\$ 1.013	\$ 942
Metodología de clasificación por nivel de riesgo AA	\$ 490	\$ 469	\$ 414	\$ 328
Mejoramiento integral de la gestión institucional	\$ 1.141	\$ 1.133	\$ 1.123	\$ 993
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22.542</b>	<b>\$ 20.882</b>	<b>\$ 19.606</b>	<b>\$ 18.290</b>

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

## 6. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 6.1 Estado de Implementación de MIPG

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Superservicios, durante el 2019, se identificaron brechas asociadas a las políticas del modelo y se realizaron actividades encaminadas a solventarlas.

En ese sentido, se resaltan los siguientes logros:

- Se caracterizaron los ciudadanos y grupos de interés de la entidad. Esta información servirá como insumo para las estrategias que se diseñen en las próximas vigencias.
- Se identificaron las características de los grupos de interés de la entidad, sus necesidades y expectativas con respecto a los productos y servicios, con el fin de prestarlos de forma más eficaz y adecuada.
- Se diseñó un plan de trabajo para la socialización e interiorización del Código de ética e integridad y los valores institucionales (v.gr: tienda de la confianza, baúl de los malos hábitos y talleres, entre otros).

- Se trabajó en el diseño e implementación de encuestas para la recolección de información que sirva como insumo para la toma de decisiones y para la identificación de posibles mejoras.
- En el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), se incrementó el promedio de evaluación de controles, pasando de 74 puntos en enero a 82 puntos en diciembre. Se destacaron los dominios de criptografía y relación con los proveedores.
- Se adelantó un ejercicio de innovación para la mejora de la estrategia de kioscos digitales de la Superservicios. Como resultado del ejercicio se identificaron las necesidades (puntos de dolor) de los usuarios, se definió una nueva propuesta de valor y se validó con comunidades objetivo de la estrategia.
- Para fortalecer la innovación en la Superservicios: (i) se socializaron metodologías de innovación para generar una cultura de innovación entre los colaboradores de la entidad y (ii) se lideraron ejercicios de innovación para mejorar asuntos que se identificaron como problemáticos.
- Se diseñaron metodologías para hacer mentorías y empalmes (las cuales tienen como propósito facilitar la transferencia del conocimiento y garantizar que se conserve aquel conocimiento importante al interior de la entidad).

Asimismo, se analizó el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas del año 2019 y se identificaron elementos a fortalecer. Las áreas de oportunidad fueron tenidas en cuenta para el diseño de la estrategia para la vigencia 2020.

## 6.2 Transparencia, anticorrupción y atención al ciudadano

Se continuó con el fortalecimiento de la estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción, adoptando acciones de mejora para la política de transparencia y acceso a la información pública.

En los asuntos de prevención de la corrupción, se implementó una estrategia de fomento del Código de Ética e Integridad, que contó con un ambicioso componente de comunicaciones, basado en las herramientas propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para el fomento de los valores institucionales, a saber: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, lealtad y transparencia.

Se crearon piezas comunicacionales para fomentar los valores, tales como: videos, fondos de pantalla, carteleras digitales, huellas con la ruta de la integridad, el baúl de los malos hábitos y la tienda de la confianza; asimismo, se desarrollaron formatos de conflicto de interés con el objetivo de fomentar una declaración oportuna de los mismos y mitigar riesgos para la entidad.

En el marco de esta estrategia, se acordó un plan de trabajo conjunto con la Secretaría de Transparencia, de la Presidencia de la República, donde se realizaron conferencias a nivel territorial sobre rutas de integridad. Además, la Secretaría de Transparencia apoyó la revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, particularmente el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

En cuanto a los temas de detección de hechos de corrupción, se cuenta con una herramienta digital para la recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios, contratistas o personal vinculado a las empresas en intervención. Este canal garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante. Se encuentra disponible 7x24 a través de la página web de la Superservicios.

En relación con los temas de política de datos abiertos, se tiene publicado 15 terabytes de información de prestadores de servicios públicos de energía y gas combustible. Así los diversos grupos de interés del sector y la ciudadanía en general, cuentan con información para ser utilizada, reutilizada y redistribuida como medida de transparencia, disminución de asimetrías de información y para generar un efecto multiplicador en la vigilancia.

### 6.3 Estrategia de Gestión del Conocimiento e Innovación:

Con el propósito de ser más innovadores en la Superservicios, se socializaron metodologías particulares para abordar problemáticas desde distintas perspectivas. Para ello, se realizaron capacitaciones y talleres con los colaboradores de la entidad para generar una cultura de innovación.

Adicional, se realizaron ejercicios de innovación para mejorar asuntos que se identificaron como problemáticos en la entidad. Por una parte, se evaluó la estrategia de kioscos digitales de la entidad, se re diseñó y se validó con la comunidad. Y en segunda instancia, se implementó una metodología de innovación cerrada para la identificación de puntos de dolor en la formulación de Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora (ACPM), así como para la definición de actividades que permitan mejorar su formulación y seguimiento.

### 6.4 Estrategia de Racionalización de Trámites

Como parte del cumplimiento de la estrategia la Superservicios, propuso racionalizar para la vigencia 2019 el trámite “Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la entidad para implementar una mejora dirigida a los ciudadanos o empresas”. Teniendo en cuenta el resultado de los elementos determinantes en la intervención del trámite, como por ejemplo la prioridad y expectativa del usuario en la culminación del trámite en el año 2019, se decide continuar con la estrategia hasta el 30 de junio de 2020, con el fin de contar con los elementos cuantitativos de éxito, impacto y bienestar en los usuarios.

### 6.5 Sistema de Gestión de Calidad

Se fortalecieron aspectos asociados a los métodos de seguimiento y medición de los procesos, la gestión de riesgos de procesos y de corrupción, así como riesgos de seguridad y privacidad de la información. Asimismo, se sistematizó la metodología para la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, se definió e implementó en el módulo de Normograma la Matriz legal Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo para mejorar los procesos de la entidad.

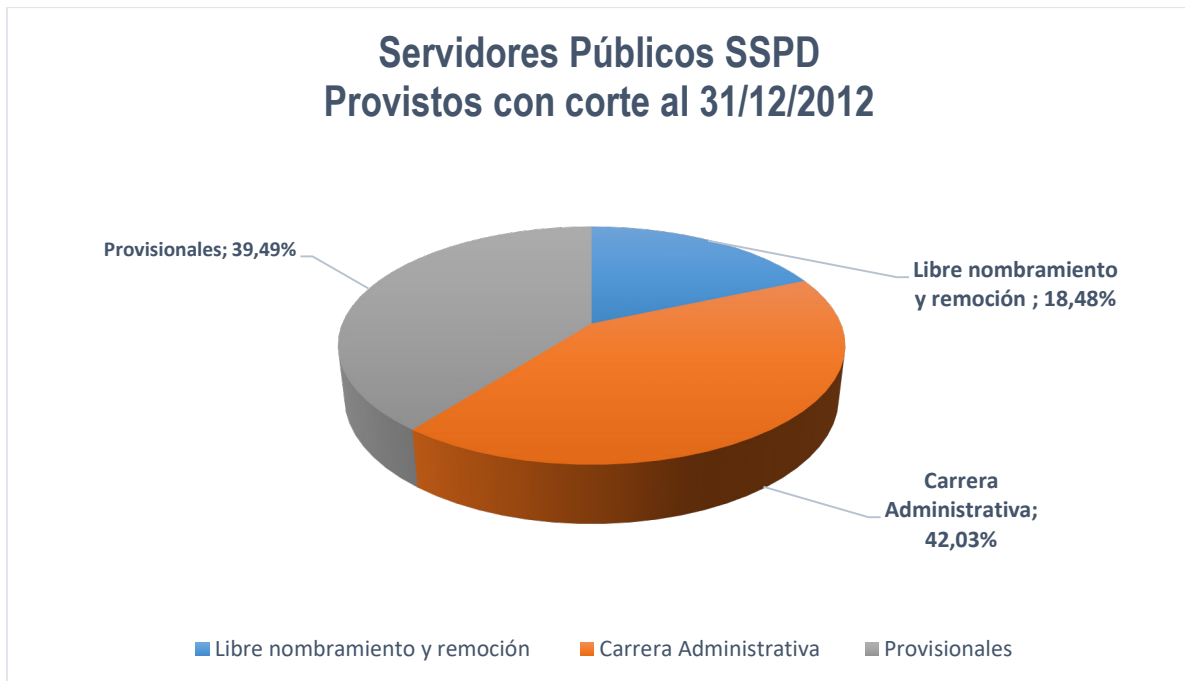
Para la vigencia 2019, se desarrollaron planes de mejora para fortalecer la implementación de los sistemas gestión ambiental y seguridad y privacidad de la información. Adicional, se logró la integración de todos los sistemas de gestión de la entidad al Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, demostrando un cumplimiento del 99% de los objetivos definidos para el SIGME.

### 6.6 Planta de personal y número de contratistas

La planta de personal de la Superservicios es de 302 empleos, se encuentra establecida por el Decreto 990 de mayo 21 de 2002 y está conformada por 246 empleos de carrera administrativa y 56 de libre nombramiento y remoción. A 31 de diciembre de 2019, la provisión de empleos de la Superintendencia es de 276 servidores públicos (91%); sin embargo, es importante precisar que el máximo de empleos a proveer es equivalente a 299, toda vez que 3 Cargos de Libre Nombramiento y Remoción no se pueden proveer, pues de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, ya no se cumplen funciones de IVC en el sector de telecomunicaciones.

A continuación, se grafica la distribución de los empleos, de acuerdo a la forma de vinculación de los servidores:

**Grafico 7. Distribución empleos de SSPD**



Fuente: Grupo Administración del Talento Humano. Febrero 2020.

Igualmente, en la vigencia 2019 la entidad contó con 925 contratistas vinculados mediante prestación de servicios de apoyo y prestación de servicios profesionales. El origen de los recursos de la contratación se encuentra distribuidos así: 68% son recursos de funcionamiento y el 32% a recursos de inversión.

## 7. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO

### 7.1 Clasificación de quejas y reclamos por regiones

Frente a la atención de trámites, es importante destacar que en la vigencia 2019 se recibieron 247.976 trámites, un 10.8% más que el año anterior (223.866 total recibido en 2018); evidenciándose un incremento del 43.6% en la recepción de derechos de petición y del 17.9% en recursos de apelación. En el mismo periodo se dio trámite 198.666 solicitudes.

**Tabla 7. Trámites recibidos en 2019**

Tipo de trámite	2019
Derechos de petición	39.722
Silencios administrativos positivos	10.242
Recursos de apelación	129.484
Recursos de reposición	67
Recursos de queja	19.544
Revocatorias	1.584
Atención personalizada	41.648
Sin clasificar	5.685
<b>Total</b>	<b>247.976</b>

Fuente: Dirección General Territorial. Febrero 2020.

Los tramites presentados por los usuarios, se encuentran clasificados por regiones de acuerdo con la ubicación de las Direcciones Territoriales. La región que recibe el mayor volumen de solicitudes es la región norte, seguida de la región centro las cuales suman más del 80% del total de trámites, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla No. 8. Clasificación de los trámites por región**

Dirección Territorial / Región	Departamento	Número de Solicitudes
<b>Centro</b>	D.C.	54.931
	Boyacá	1.899
	Caquetá	181
	Cundinamarca	10.349
	Huila	2.767
	Meta	4.124
	Tolima	5.434
	Casanare	1.885
	Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina	98
	Amazonas	5
	Guainía	9
	Guaviare	31
	Vichada	12
	<b>Total</b>	<b>81.725</b>
<b>Norte</b>	Atlántico	42.340
	Bolívar	11.211
	Cesar	17.898
	Córdoba	15.266
	La guajira	6.588
	Magdalena	17.833
	Sucre	6.054
	<b>Total</b>	<b>117.190</b>
<b>Occidente</b>	Antioquia	9.348
	Caldas	964
	Chocó	1.385
	Quindío	1.817
	Risaralda	3.084
	<b>Total</b>	<b>16.598</b>
<b>Oriente</b>	Norte de Santander	4.334
	Santander	9.203
	Arauca	101
	<b>Total</b>	<b>13.638</b>
<b>Suroccidente</b>	Cauca	3.915
	Nariño	3.346
	Valle del cauca	7.867
	Putumayo	118
	<b>Total</b>	<b>15.246</b>

Fuente: Dirección General Territorial. Febrero 2020.

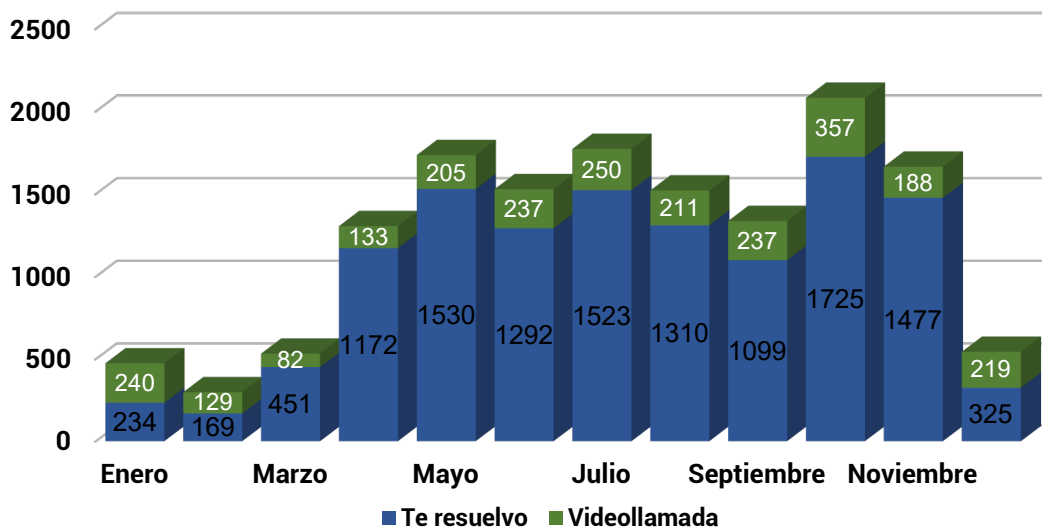
El tiempo promedio de respuestas por tipo de trámite fue el siguiente: Peticiones, quejas y reclamos (PQR) 13 días hábiles; Recursos de apelación (RAP) 64 días; Recursos de queja (REQ) 57 días; Atención personalizada 1 día; Revocatoria (REV) 59 días; Silencio Administrativo Positivo (SAP) 140 días; y Recursos de Reposición (REP) 110 días; Los SAP y REP son tramites que contienen varias etapas probatorias, por lo cual el tiempo promedio de respuesta es mayor.

## 7.2. Ejercicio de innovación en oficinas digitales móviles

Como estrategia de innovación, la Superservicios adelantó acciones enfocadas a fortalecer las oficinas digitales móviles (Kioscos digitales). La estrategia se enfocó en municipios con mayores problemáticas frente a la prestación de servicios públicos y, por otro lado, en municipios donde no existiese presencia alguna de la entidad. Asimismo, fue creada con y para los ciudadanos, y tuvo como principal objetivo brindar un canal directo para entender las problemáticas de acceso a los servicios de la entidad.

Como resultado, se caracterizaron los usuarios que acceden a través de las oficinas digitales, se clasificaron sus principales demandas en cuanto a la atención en el punto (Kiosco digital) y se diseñó un plan de mejora que busca: (i) potencializar la atención de los gestores digitales ubicados en el punto y (ii) reubicar las oficinas en puntos de fácil acceso. Este ha sido una acción importante de la entidad, ya que se evidenció un uso relevante de este canal, tal y como se demuestra en la siguiente gráfica:

**Grafica 8. Comportamiento oficinas digitales móviles (Kioscos digitales) en 2019**



Fuente: Dirección General Territorial



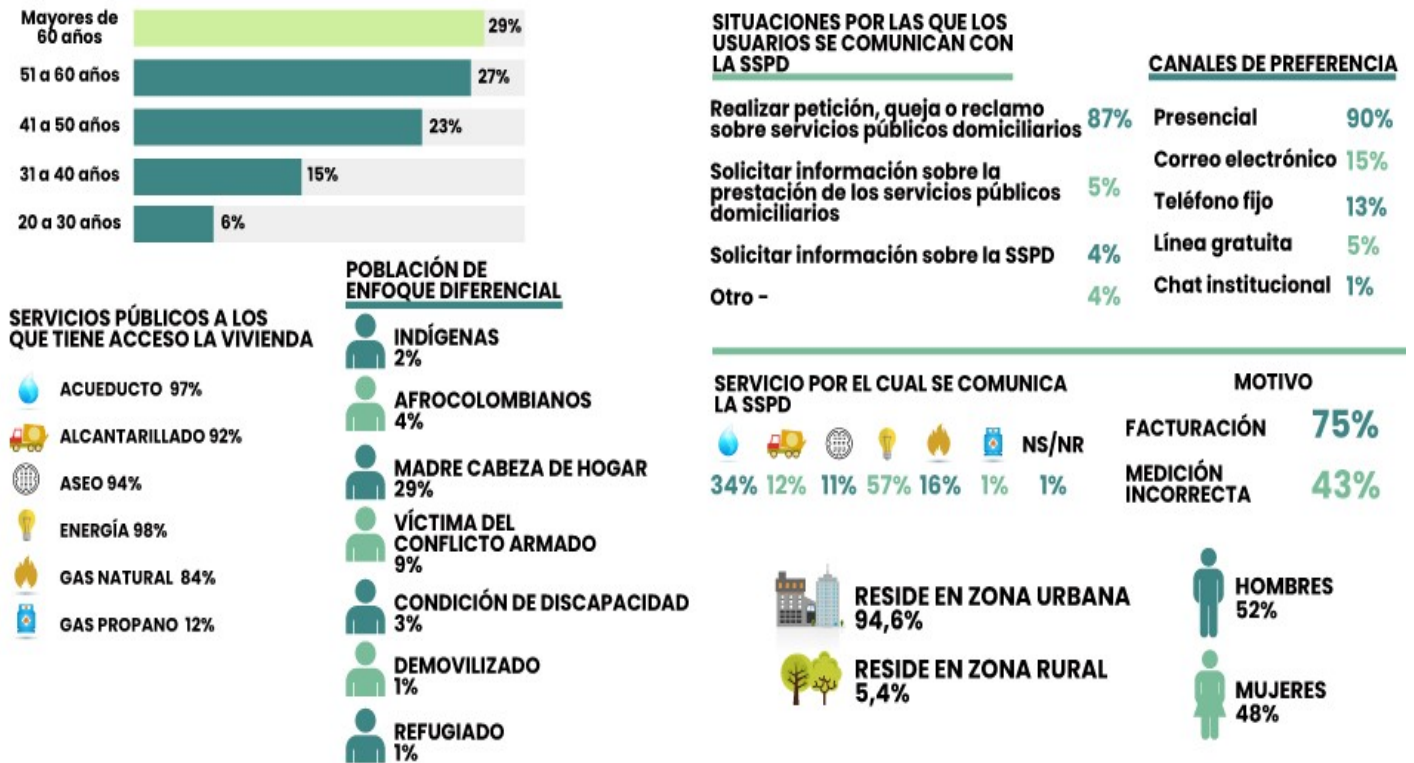
**Tabla 9. Ubicación Oficinas Digitales Superservicios**

TERRITORIAL	CIUDAD	UBICACIÓN
Centro	Bogotá	Gobernación de Cundinamarca - Calle 26 No. 51-53 Torre Salud Oficina CIAC 2do piso
Centro	Bogotá - Superservicios	Punto de Atención al Ciudadano Primer Piso - Cra. 18 No. 84 - 35
Centro	Bogotá - Fontibón	Casa del Consumidor - Calle 18 No. 99-02 Esquina
Centro	Bogotá - Usme	Casa de la Cultura - Cra 14 No. 136 A
Centro	Bogotá - Kennedy	Casa del Consumidor - Transv. 73 D N 38 C - 80 Sur
Centro	Bogotá - Mártires	JAL Los Mártires. Cra. 19 B No. 23 - 90
Centro	Bogotá - Suba	Casa de la participación - Calle 147 No. 90 -62
Centro	Soacha - Cundinamarca	Alcaldía - Cra. 7 No.14-18
Centro	Melgar	Alcaldía - Cra 25 No. 5 - 56
Centro	La Mesa	Alcaldía - Calle 8 No. 20 - 2
Norte	Sabanalarga	Alcaldía - Calle 21 No. 18 - 46
Norte	Malambo	Alcaldía - Calle 10 No. 15 - 04
Norte	Magangué	Alcaldía - Av. Colombia CAN Calle 16B No. 17-65
Norte	Ciénaga	Alcaldía - Cra 11 A No. 8A - 23
Norte	Agustín Codazzi	Alcaldía - Cra 16 No. 17 - 02
Norte	Montelíbano	Alcaldía - Calle 6 No. 15-23
Norte	Corozal	Centro Integrado de Servicios CIS - Cra 28 No. 31A - 8
Occidente	Montenegro	Alcaldía - Cra 6 Calle 17 esquina cam, 1 piso
Occidente	Sabaneta	Oficina de Atención al Ciudadano - Cra 45 No. 68 sur - 55
Occidente	Dosquebradas	Centro Comercial Los Molinos - Cra 16 No. 32A - 248 local 23
Occidente	Belarcázar	Alcaldía - Calle 15 No. 4 - 17
Occidente	Calarcá	Edificio EMCA - Cra. 24 Calle 40 Esquina
Occidente	Medellín	Centro Administrativo la Alpujarra (Sótano) - Cra. 24 Calle 40 Esquina
Oriente	Piedecuesta	Alcaldía - Cra 7 No. 9-43
Oriente	Bucaramanga	Gobernacion de Santander - Cra 37 No. 10 -30
Oriente	Barrancabermeja	Alcaldía - Calle 48 No. 21 A - 15
Oriente	Los Patios	Alcaldía - Calle 35 No. 3 - 80
Suroccidente	Bugalagrande	Alcaldía - Carrera 6 No.5 - 65
Suroccidente	Candelaria	Punto Vive Digital - Calle 11 No. 9 - 81
Suroccidente	Tuluá	Alcaldía - Cra 25 No. 25 - 04
Suroccidente	Santander de Quilichao	Alcaldía - Calle 3 No. 9 - 75 - CAM
Suroccidente	Palmira	Alcaldía - Calle 30 - Cra. 29, Esquina

Fuente: Dirección General Territorial

Adicional a lo anterior, se contrató a la firma Infometrika S.A.S (Concurso de méritos SSPD-CM-02-2019) para realizar el proceso de caracterización de ciudadanos, con el fin de identificar los perfiles de los usuarios y grupos de interés con los cuales interactuamos y mejoramos las estrategias de participación ciudadana, servicios al ciudadano, trámites y rendición de cuentas, para ello se usaron metodologías de innovación, que se enfocan en conocer a profundidad los problemas, pensamientos y expectativas de la ciudadanía. Esta es una herramienta importante para identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los que interactúa la entidad, ya que facilita la construcción de estrategias para el relacionamiento.

Gráfico 9. Caracterización de usuarios



Fuente: Dirección General Territorial. Enero 2020

## 8. RETOS PARA EL 2020

- Redefinir el modelo de operación por procesos, para vigilar y controlar la prestación de los servicios públicos de una forma más sincrónica, inteligente, focalizada y estratégica.
- Avanzar en el esquema de vigilancia sobre la calidad del agua, a través de la toma de muestras y la producción de información oportuna y confiable, que contrarreste las asimetrías en la información reportada en SUI y SIVICAP (Sistema de información de la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano).
- Generar mayor presencia institucional en el territorio, mediante talleres normativos y encuentros regionales para brindar asistencias técnicas a los prestadores del servicio acueducto, alcantarillado y aseo.
- Avanzar en la vigilancia del servicio de energía eléctrica, a través de instrumentos que consoliden las reglas de comportamiento del sector, con el fin de establecer un nuevo enfoque que fortalezca la supervisión respecto a la prestación del servicio ante una mayor variedad de agentes, acciones e interacciones, tanto en operación como en el ámbito económico del mercado.
- Consolidar una metodología que facilite la planeación, implementación y el seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles priorizados en la entidad, así como indicadores que aporten al desempeño de las metas en cada uno de los sectores vigilados.
- Elaborar el estudio técnico de la modificación en la estructura organizacional mediante el cual se busca la ampliación de la planta de personal y la modernización de la entidad.
- Obtener la certificación del Sistema de Gestión Ambiental en la sede principal de la entidad.
- Construir el Modelo de Requisitos del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, con la finalidad de evaluar la herramienta de gestión documental ORFEO frente a los requisitos exigidos y así mismo diseñar el Mapa de ruta para la implementación del SGDEA.
- Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno, para fortalecer la transparencia e integridad en nuestras actuaciones.
- Mejorar la atención de población con discapacidad mediante la mejora de la comunicación a través de la aplicación del lenguaje de señas y el subtítulo en nuestros productos y servicios.
- Construir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2021, de forma colaborativa con los grupos de interés (vocales de control, líderes comunitarios, gremios y Secretaría de Transparencia, entre otros).



**Carrera 18 No. 84 - 35**  
**Bogotá D.C, Colombia**  
**(571) 691-3005**  
**[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)**  
**[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)**

