



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2014

Enero de 2015

Contenido

CONTENIDO	2
PRESENTACIÓN	2
1. LINEAS PRIORITARIAS DE GESTIÓN:	3
1.1 LÍNEA PRIORITARIA 1. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS ORIENTADAS AL FORTALECIMIENTO DE LA LABOR DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL CON ÉNFASIS EN UNA GESTIÓN PREVENTIVA	4
1.2 LÍNEA PRIORITARIA 2: FORTALECER LA PRESENCIA INSTITUCIONAL CON EL FIN DE TENER UN MAYOR ACERCAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	6
1.3 LÍNEA PRIORITARIA 3. FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	8
1.4 LÍNEA PRIORITARIA 4. DEFINIR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD	8
1.5 LÍNEA PRIORITARIA 5: APROVECHAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL ORIENTADA AL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES	9
2. RESULTADOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	10
2.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO 1: PROMOVER MAYORES NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PRESTADORES FRENTE A LA LABOR DE LA ENTIDAD	11
2.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO. 2: PROMOVER UNA EFICIENTE LABOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	12
2.2.1 SECTOR ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO: LA GESTIÓN EN ESTE SECTOR, SE ENFOCÓ PRINCIPALMENTE EN LAS SIGUIENTES ACCIONES:	13
2.2.2 SECTOR ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	14
2.2.3 DIRECCIÓN DE EMPRESAS INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	15
2.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO. 3. FORTALECER E INCREMENTAR LA PRESENCIA INSTITUCIONAL Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
2.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO. 4. GESTIONAR INFORMACIÓN OPORTUNA Y CON CALIDAD PARA EL BENEFICIO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DEL SECTOR Y DE LAS AUTORIDADES DEL ESTADO	17
3. GESTIÓN PRESUPUESTAL	22
3.1 PROYECTOS DE INVERSIÓN:	23
4. INDICADORES SISMEG - METAS DE GOBIERNO	26

PRESENTACIÓN

El propósito del presente informe es consolidar los principales resultados de gestión logrados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a 31 de diciembre de 2014 previstos en el plan institucional y planes de acción formulados por cada una de las dependencias.

En el informe se resaltan los principales logros obtenidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el cumplimiento de las líneas prioritarias definidas para la vigencia 2014, así como el resultado de las acciones más relevantes orientadas al cumplimiento de sus objetivos estratégicos y de calidad.

El informe se realizó con base en i) la información migrada a la aplicación SISGESTIÓN, aplicativo de información mediante el cual se registra la formulación y seguimiento de la planeación institucional reportada por las áreas ii) la información de seguimiento a los proyectos de inversión registrada por los coordinadores de proyectos en el SPI. iii) la información de seguimiento a los indicadores SISMEG registrada en SINERGIA. iv) la ejecución presupuestal con corte a 31 de diciembre de 2014 fuente SIIF.

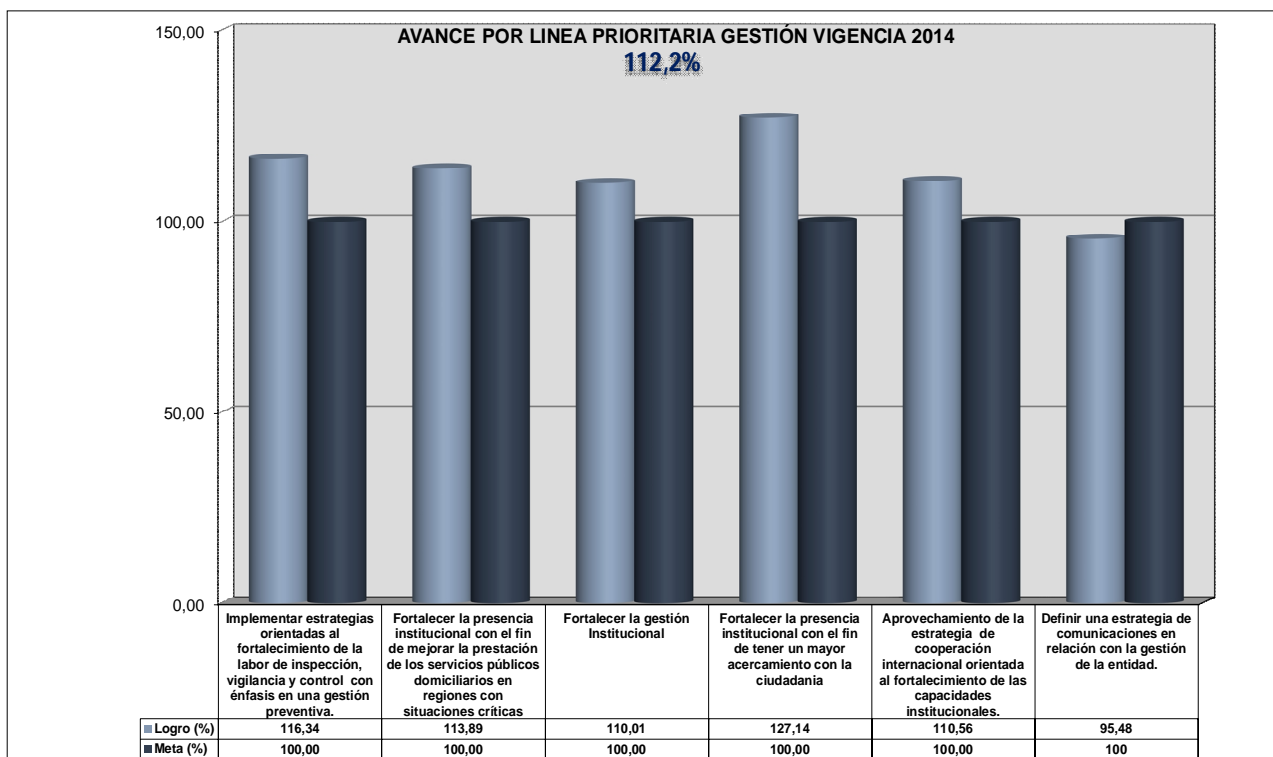
1. LINEAS PRIORITARIAS DE GESTIÓN:

Acorde con la dinámica institucional y con fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos definidos en el plan indicativo cuatrienal, la Superintendente precisó cinco (5) líneas prioritarias de gestión que corresponden a las principales prioridades institucionales, orientadas a fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control de la entidad. Sus productos se alinean con las políticas y componentes del modelo integrado de planeación y gestión y son las siguientes:

- Implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de la labor de inspección, vigilancia y control con énfasis en una gestión preventiva.
- Fortalecer la presencia institucional con el fin de tener un mayor acercamiento con la ciudadanía
- Fortalecer la gestión Institucional.
- Definir una estrategia de comunicaciones en relación con la gestión de la entidad.
- Aprovechamiento de la estrategia de cooperación internacional orientada al fortalecimiento de las capacidades institucionales.

En la siguiente gráfica se observa el desempeño institucional frente a estas las líneas prioritarias de gestión a 31 de diciembre de 2014.

Gráfica No. 1 Comportamiento líneas prioritarias de gestión 31/12/2014



Fuente: Plan institucional SSPD – Datos promedios – 31/12/2014

Los principales resultados obtenidos del cumplimiento de las líneas prioritarias son:

1.1 Línea Prioritaria 1. Implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de la labor de inspección, vigilancia y control con énfasis en una gestión preventiva.

Los resultados asociados a esta línea son gestionados por las superintendencias delegadas de los sectores de energía y gas combustible y acueducto, alcantarillado y aseo, conjuntamente con la dirección general territorial y las direcciones territoriales. Los siguientes son los principales resultados incorporados a esta línea:

- Realización de 34 mesas de trabajo convocadas a través de reuniones técnicas, visitas itinerantes y eventos de participación con el fin de generar acciones de vigilancia preventiva. Las mesas facilitan los compromisos con los prestadores para ajustar y dar aplicación efectiva a los planes de contingencia, en aras de mejorar la calidad y oportunidad de los servicios públicos domiciliarios ante situaciones de riesgo, y los niveles de satisfacción de la comunidad. Algunas de las regiones en las cuales se efectuaron las mesas son: Santo Tomás, Sabanagrande, Palmar de Varela, Santa Marta, Quibdó, La Mesa Cundinamarca, Tunja, Florencia, Cartagena, Ibagué, Maicao entre otras.
- Mediante trabajo articulado con Procuraduría, se adelantaron mesas de trabajo para el mejoramiento del Sistema Único de Información a partir de la redefinición del modelo de inspección, vigilancia y control y de la inclusión de temas específicos como: Seguimiento a la aplicación de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, Vigilancia de la información de gestión del riesgo y Gestión de la información solicitada mediante el SUI en las directivas de la Procuraduría General de la Nación.
- Como gestión relevante la Superservicios participa activamente en las discusiones de los nuevos marcos regulatorios de agua y saneamiento básico. En este sentido, se analizaron los proyectos de temas regulatorios relevantes del sector, dentro de los cuales están: Nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado y nuevo marco tarifario de aseo para prestadores que atiendan más de 5.000 suscriptores.
- Como parte de la reactivación de la correlación institucional con las agremiaciones del sector, la entidad ha fortalecido los esquemas de acción interinstitucional mediante la verificación del cumplimiento de cargue y calidad de información de las alcaldías municipales y autoridades ambientales que impacten en la prestación de servicios públicos, al respecto se elaboraron 34 fichas municipales y departamentales.
- Con el fin de mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, la entidad elaboró un diagnóstico de la problemática de la prestación de 50 pequeños prestadores catalogados previamente como críticos identificando y desarrollando las posibles acciones de inspección, vigilancia y control.
- La Superintendencia analizó, evaluó y participó en las iniciativas y proyectos regulatorios de la CREG y demás normativa que impacte los servicios de energía y gas. Entre los más relevantes se resalta: la metodología para determinación de la ENFICC de plantas geotérmicas, reconocimiento de cargos regulados a XM S.A E.S.P, estatuto de riesgo para situaciones de desabastecimiento, subastas de reconfiguración del cargo por Confiabilidad 2014-2015, convocatoria UPME 07 de 2013, metodología para el cálculo de las tasas de remuneración, bases metodológicas para estudio del costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica, remuneración del suministro de gas licuado del petróleo de uso domiciliario, expansión en generación y cargo por confiabilidad, modificación de obligaciones de los transportadores de GLP (Resolución CREG 048 de 2014), modificación reglamento comercializador mayorista de GLP (Resolución CREG 049 de 2014, modificación del cronograma para presentación de los contratos del agente Comercializador y de los contratos

de Gas Natural.

1.2 Línea Prioritaria 2: Fortalecer la presencia institucional con el fin de tener un mayor acercamiento con la ciudadanía.

A través del cumplimiento de los productos de esta línea la entidad promueve la presencia institucional en las regiones y amplía los espacios de participación ciudadana para obtener mayores niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, para atender a los ciudadanos la Superintendencia cuenta con cinco direcciones territoriales y 19 puntos de atención PAS dos de los cuales, Sincelejo y Santa Marta, se implementaron en el 2014.

Se destaca el esfuerzo de la entidad para mejorar la comunicación y conectividad de los PAS con la sede central, las direcciones territoriales y los usuarios, mediante la implementación de la telefonía Voz IP, con ello se simplificó la infraestructura de comunicaciones y la integración de los diferentes PAS con las demás sedes de la Superservicios en un sistema unificado de telefonía. De igual forma, se unificó la imagen institucional en los PAS, lo que generó impacto positivo en la población por cuanto el nombre de la entidad y su logro son más visibles y de esta manera la comunidad puede acceder rápida y fácilmente a los servicios que ofrece la entidad en cada una de las 19 ciudades donde se encuentran ubicados dichos puntos de atención.

La siguiente imagen refleja la distribución regional de la entidad a diciembre de 2014.

Grafica No. 2 Distribución regional SSPD



- Mesas técnicas de trabajo. Con la estrategia de mesas técnicas la Superintendencia logró un acercamiento directo a los temas de región, debatiendo problemáticas puntuales con las administraciones locales, las agremiaciones, representantes de la comunidad y prestadores. El desarrollo de estas mesas dieron la posibilidad de escuchar de los participantes la problemática que presentaban los municipios y solicitar respuesta inmediata por parte de las empresas prestadoras a estas inquietudes. Adicionalmente, las mesas facilitan la realización de compromisos para dar solución a las inquietudes planteadas. Como parte de la gestión adelantada en las mesas se establecieron en 175 compromisos, de los cuales 107 se han gestionado por parte de la entidad y 68 se encuentran en trámite.

En 2014, se llevaron a cabo 10 mesas técnicas en los municipios de Leticia, Buga, Pereira, Santa Marta, San Gil, Chía, Anapoima, Yopal, Popayán y Riohacha, en las cuales se contó con la presencia de Alcaldes, Personeros, Concejales, Vocales de Control, líderes comunitarios y las empresas prestadoras. Para agilizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo se diseñó una herramienta que consolida los principales aspectos asumidos en los diferentes eventos de presencia institucional.

- Con el propósito de promover y apoyar el control social a los servicios públicos domiciliarios la Superintendencia adoptó el 11 de julio como día nacional del usuario y vocal de control, logrando que se realizaran en todo el territorio nacional, actividades de participación ciudadana a la cuales se unieron 27 departamentos, 28 alcaldías, 20 personerías, 12 entidades privadas, 92 empresas prestadoras y se atendieron a 5.059 usuarios, que representa el 94% más de los usuarios que se han atendido en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en el último año.
- La Superintendencia participó en 6 Ferias Nacionales de Servicios en regiones consideradas críticas: Malambo Riohacha, Tumaco, Cartago, Cauca y Yopal. En las ferias se atendieron 1003 usuarios y fueron escuchados con respecto a las principales quejas de las regiones; Desviación significativa, cobros estimados, suspensión del servicio en zonas especiales, facturación de consumos distribuidos, cobros de consumos dejados de facturar, errores de facturación, entre otros. Estas ferias facilitan a la entidad hacer una mayor divulgación de la misión, de los puntos de atención y entrega de material publicitario y de interés para los usuarios de los servicios públicos.
- Se divulgó y apropió la política de participación y servicio al ciudadano en la entidad conforme a los lineamientos institucionales y se incluyó en el Código de ética y buen gobierno. “La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de la corresponsabilidad Estado – Ciudadano, está comprometida con el fortalecimiento de los espacios y mecanismos de participación ciudadana y comunicación entre los diferentes actores del sector y la implementación de estrategias orientadas a facilitar el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como con la atención a los lineamientos de gestión sectorial e institucional en materia de eficiencia administrativa y actitud de servicio frente al ciudadano”.
- Con el fin de promover los canales de atención, ampliar la presencia de la población, la entidad en 2014 celebró alianzas con las siguientes entidades: Instituto Nacional de Ciegos, INCI e Instituto Nacional de Sordos, INSOR, Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, Red Nacional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas del Valle del Cauca, ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ESAP, Subsecretaria de Servicios Públicos Domiciliarios (Alcaldía de Medellín) y Empresas Públicas de Medellín E.S.P, SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA, Federación Colombiana de Municipios (Fedemunicipios), Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (Asocars)
- Con el propósito de que los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos domiciliarios, accedan a los servicios prestados por la entidad, se diseñó, implementó y puso en funcionamiento la APPSERVI. Con el apoyo del ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), la Superservicios a través de la Dirección General Territorial generó

un nuevo canal de interacción con la ciudadanía, mediante la implementación del móvil que permita a los usuarios tramitar ágilmente peticiones, quejas o reclamos ante la superintendencia y acceder a la información general de la entidad, por medio de teléfonos móviles, de acuerdo con la política para el uso de plataformas tecnológicas en entidades gubernamentales y la participación ciudadana por medios electrónicos.

1.3 Línea Prioritaria 3. Fortalecer la gestión Institucional.

Los siguientes son los principales resultados obtenidos en el marco del fortalecimiento de la gestión institucional para la vigencia 2014:

- Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) fortalecido. Para dar cumplimiento con esta línea se realizó la auditoria de recertificación de la calidad obteniendo satisfactoriamente la certificación al sistema de gestión de la Calidad en el marco de los requisitos de las normas NTCGP1000:2009 e ISO9001:2008, por la firma certificadora SGS Colombia, lo cual evidencia la mejora continua del sistema de calidad de la entidad, certificado otorgado por una vigencia de 3 años.
- Como parte del mejoramiento continuo se realizó el seguimiento y actualización de los mapas de riesgos por proceso e institucional, actualización y creación de documentación del sistema integrado de gestión y mejora de acuerdo a la solicitud de los usuarios del sistema, actualización y creación de acciones correctivas y preventivas del sistema. De igual forma, se adelantaron 21 auditorías en desarrollo del plan de auditoria internas de calidad y gestión de los procesos del sistema integrado de gestión y mejora, con el propósito de verificar el nivel de cumplimiento de cada uno de los procesos frente a los requisitos de ley y de la norma de calidad NTCGP1000:2009 e ISO9001:2008.
- En cumplimiento de los planes y programas de gestión del talento humano, se lideraron y ejecutaron las actividades propias de la administración del talento humano, resaltando los estudios internos realizados para proveer vacantes en encargo, para lo cual en el 2014, se posesionaron 69 funcionarios. Adicionalmente se realizó el estudio de clima organizacional y la ejecución de programas de capacitación, seguridad y salud en el trabajo y bienestar social.
- En cumplimiento de lo establecido en la Política de Eficiencia Administrativa, se estructuró, aprobó y divulgó el Plan de Gestión Ambiental y la Política Ambiental para la Superservicios, su socialización incluyó alcance para las sedes de la Superservicios ubicadas en Bogotá, el cual cuenta con 5 programas. Se realizó la revisión inicial en el tema ambiental en las sedes de las Direcciones Territoriales ubicadas en Medellín, Barranquilla, Bucaramanga y Cali.

1.4 Línea Prioritaria 4. Definir una estrategia de comunicaciones en relación con la gestión de la entidad.

Esta línea prioritaria está orientada a contribuir al posicionamiento de la entidad y fortalecer los medios de comunicación internos y externos disponibles. En este sentido, sus principales resultados para la vigencia 2014 se citan a continuación:

- Se implementó y divulgó la estrategia de servicio al ciudadano en la entidad conforme a los lineamientos institucionales, se efectuó diagnóstico inicial, talleres y actividades de sensibilización. Igualmente se produjeron piezas como porta-afiches de pared, afiche de la carta de trato digno al ciudadano y calendario de mesa 2015 con mensajes relacionados al manual de servicios al ciudadano de la entidad

- Definición de la política institucional de comunicaciones e incorporación de esta al código de ética y buen Gobierno de la entidad
- Gestión institucional divulgada a los diferentes grupos de interés de la entidad, en forma oportuna y con calidad:
 - Publicación de 179 comunicados de prensa sobre la gestión de la superintendencia a medios de comunicación masiva y otros grupos de interés.
 - Elaboración de 10 informes periodísticos a la red de apoyo Informativo conformado por medios locales y comunitarios
 - Apoyo de 38 eventos institucionales externos, dentro de los cuales se citan las mesas técnicas de servicios públicos y ferias de servicios públicos
- Línea de base sobre la imagen y reputación de la superintendencia. Como resultado se realizó estudio que establece línea de base sobre la percepción de diferentes públicos de interés frente a la superintendencia, a partir de los resultados de los estudios de satisfacción de usuarios y empresas disponibles en la entidad. Del estudio se desprendió una nueva herramienta de medición de imagen para la entidad.
- Producción de 4 nuevos videos institucionales y material audiovisual y producción de 20 avisos institucionales externos para las direcciones territoriales y puntos de atención.
- Renovación y actualización de la Página Web institucional y redes sociales administradas y actualizadas.
- Como un ejercicio de participación ciudadana, la Superintendencia realizó la rendición de cuentas a la ciudadanía en el marco del congreso de la Confederación de Comités de Desarrollo y Control Social Confevolcoltic en la ciudad de Armenia. Este ejercicio se enfocó en la presentación a la ciudadanía de las principales acciones llevadas a cabo por la entidad con respecto a la vigilancia, inspección y control orientadas a la protección de los derechos de los usuarios y al mejoramiento en la calidad y cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas en el país a cargo de 6.579 prestadores supervisados.

1.5 Línea Prioritaria 5: Aprovechamiento de la estrategia de cooperación internacional orientada al fortalecimiento de las capacidades institucionales.

Con el propósito de mejorar las capacidades institucionales de la entidad mediante el intercambio de conocimientos y buenas prácticas con países hermanos y posicionar a la Entidad, de manera que sea reconocida hoy por su labor frente a usuarios, prestadores y demás organismos nacionales e internacionales, la Superintendencia conjuntamente con el apoyo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC – Colombia), viene adelantando esta estrategia cuyos principales resultados en el 2014 son:

- Definición y aprobación de la política de internacionalización de la entidad.
- Participación en "Desafíos de la Regulación en el Sector Agua", en San José de Costa Rica, cuyo objetivo entre otros fue contribuir a la ARESEP en la apropiación de conocimientos y experiencias de Colombia en materia de regulación y metodologías tarifarias de los servicios públicos domiciliarios que sirvan para el fortalecimiento de la estructura del sector en Costa Rica.

- Realización del Congreso Internacional de Acueductos Rurales, experiencias exitosas en Armenia, Colombia, cuyo objetivo fue el intercambio de experiencias, el diagnóstico de la situación actual y las nuevas políticas públicas, planes de inversión, tendencias y propuestas de regulación, vigilancia y control para el sector rural en relación con la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
- Reactivación de relación con el COCME y presencia institucional en asamblea mundial de energía.

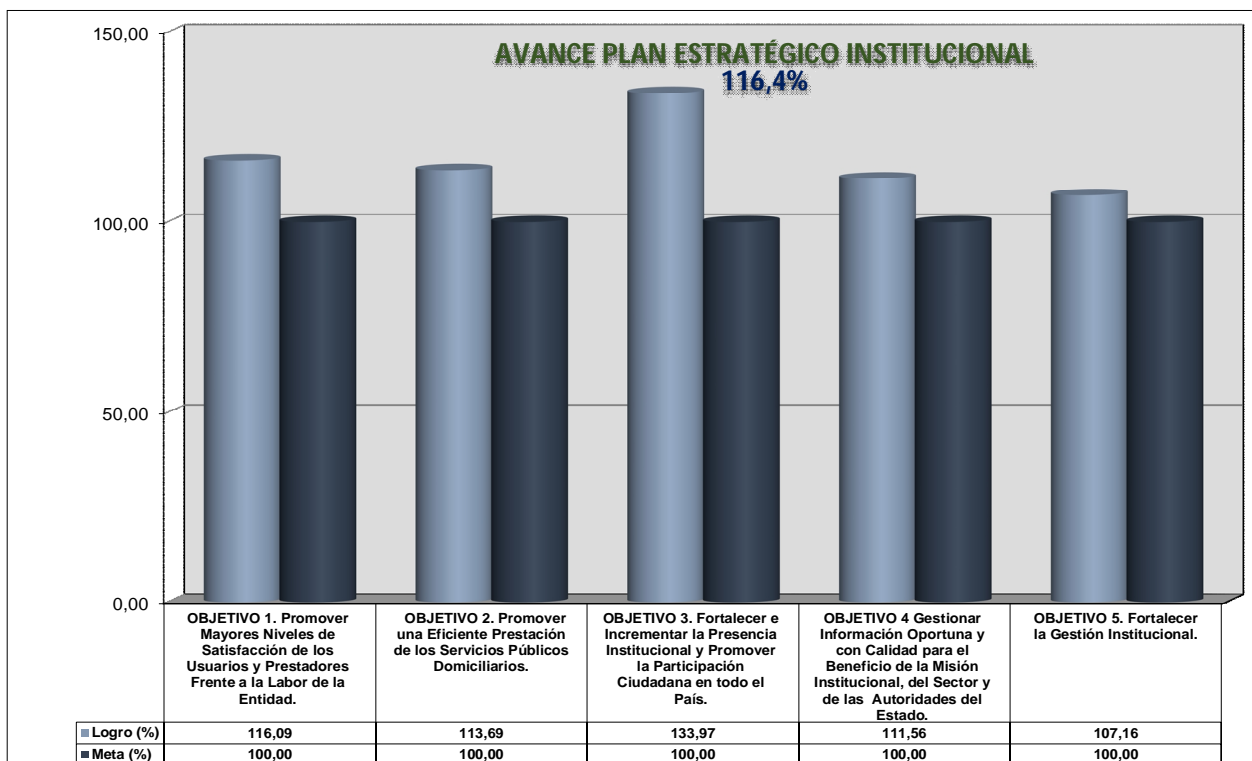
En el marco del fortalecimiento de buenas prácticas para el intercambio de conocimientos se incorporaron los siguientes talleres y pasantías:

- Pasantía – Taller, in situ, sobre buenas prácticas en el uso de mecanismos de participación ciudadana en la SSPD, dirigido a funcionarios de Honduras, Guatemala y Costa Rica. Realizada, en San Gil, Colombia
- Taller para sensibilizar al personal del ERSAPS sobre las buenas prácticas de la SSPD en materia de servicio al ciudadano y atención de peticiones, quejas y reclamos en Tegucigalpa, Honduras
- Pasantía de transferencia de conocimientos y experiencias, in situ, sobre uso de mecanismos de participación ciudadana y de servicio al ciudadano en Tegucigalpa y Comayagua, Honduras
- Visita técnica de transferencia de buenas prácticas en materia de supervisión de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y de estructura, funcionamiento del sistema único de información – SUI y mecanismos de participación ciudadana y de servicio al ciudadano. Realizado, en Quetzaltenango – Guatemala.

2. RESULTADOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El resultado acumulado promedio de avance de los objetivos estratégicos de la entidad con respecto a la gestión institucional a 31 de diciembre de 2014 corresponde al 116.4% lo que indica que el plan de acción superó la meta y sus productos se cumplieron por encima de la programación esperada para el periodo como se observa a continuación:

Gráfica No. 3. Comportamiento de los Objetivos Estratégico a 31 de diciembre 2014



Fuente: SISGESTIÓN Plan institucional SSP - Datos promedios acumulados a 31/12/2014

2.1 Objetivo estratégico No 1: Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad.

Las actividades que involucra este objetivo se orientan hacia la implementación de la política de servicio al ciudadano y acciones relacionadas con el proceso de comunicaciones. En este sentido, su accionar se dirigió a proporcionar espacios para que el ciudadano pueda obtener los servicios de la Superintendencia, primordialmente mediante la atención de solicitudes y orientación en materia de reclamaciones de manera personalizada, en los sitios dispuestos para tal fin en ciudades intermedias del país y en sedes de las direcciones territoriales, además a través de las líneas telefónicas del Call Center y las ventanas de chat. Los principales resultados que apuntan al cumplimiento del objetivo están asociados a:

- Gestión de reclamaciones: A 31 de diciembre de 2014 las direcciones territoriales recibieron 91.502 trámites más 27.693 peticiones de 2013 que se encontraban pendientes de fallo para un total de 119.195 trámites por resolver en el 2014, de los cuales se tramitó el 83.78% equivalente a

99.867 tramites, se encuentran pendientes por resolver 19.328 trámites (rezago) dentro de los cuales 874 son de 2013.

La siguiente tabla muestra la distribución de las reclamaciones:

Tabla No. 1 Gestión de Reclamaciones 2014.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REZAGO AÑO 2013	RECIBIDOS 2014	TRÁMITES EVACUADOS	REZAGO 2013 PENDIENTE	REZAGO 2014 PENDIENTE	TRÁMITES PENDIENTES
CENTRO	7.730	36.793	41.500	155	2.868	3.023
NORTE	11.775	32.461	31.176	706	12.354	13.060
OCCIDENTE	734	6.272	6.705	0	301	301
ORIENTE	6.186	8.488	12.654	0	2.020	2.020
SUROCCIDENTE	1.268	7.488	7.832	13	911	924
TOTAL	27.693	91.502	99.867	874	18.454	19.328

Fuente: estadísticas DGT diciembre 2014

Con el propósito de mejorar los indicadores en la gestión de reclamaciones, se implementó un sistema de ajuste de las alarmas por vencimiento de términos en la herramienta de gestión documental de la entidad – ORFEO y se diseñaron estrategias para la disminución del incumplimiento en las respuestas de los trámites.

En la vigencia 2014 la entidad fortaleció el Call Center a través de la configuración técnica del horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, lo que permitió obtener estadísticas más veraces. De igual forma se unificó la grabación de voz a la hora de marcar al número del Call Center 6913006.

Adicionalmente, se encuentra en funcionamiento la plataforma AVAYA, la cual incorpora atención telefónica y atención vía Chat, y cuenta con un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios en la atención prestada por el agente y el tiempo de respuesta e información suministrada.

Otro aspecto importante que aporta al cumplimiento de este objetivo está relacionado con el seguimiento que se realiza a la gestión legislativa del Congreso de la República. En este sentido, a través del Despacho de la Superintendente, se realiza el seguimiento y acercamiento al Congreso de la República, gobiernos regionales y los medios de comunicación, con el fin de identificar las iniciativas legislativas, los hechos y noticias que involucran temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios, que ameriten participación atención y análisis así como, acciones y gestiones por parte de la Superintendencia. Como gestión para el 2014 se realizaron 155 reportes de monitoreo de la actividad legislativa del Congreso que se toma como insumo para analizar y gestionar diferentes aspectos de la información relacionada con la entidad y el sector de servicios públicos domiciliarios.

Con el fin de fortalecer el posicionamiento de la identidad visual de la superintendencia y soportar eventos institucionales, se adelantaron las entre otras las siguientes actividades:

- Aprobación de emisión de la ANTV. Se emitieron cinco clips en el último trimestre del año en los canales públicos y privados de televisión.
Se produjeron 29 avisos institucionales externos para la identificación de las direcciones territoriales y puntos de atención Superservicios.
Se realizó transmisión en directo vía streaming de la rendición de cuentas el 11 de julio en el marco del Congreso de la Confederación de Vocales de Control (Confecovoltics).
Se formalizó la política de comunicaciones en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME

2.2 Objetivo Estratégico No. 2: Promover una eficiente labor de los servicios públicos domiciliarios.

Articulado con los procesos que hacen parte del modelo de inspección vigilancia y control e intervención y la línea prioritaria implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de la labor de inspección, vigilancia y control con énfasis en una gestión preventiva. Es uno de los objetivos que más aporta al cumplimiento de la misión institucional, teniendo en cuenta que gran parte del desarrollo de sus actividades son ejecutadas por las superintendencias delegadas para energía y gas y acueducto, alcantarillado y aseo y la dirección de entidades intervenidas y en liquidación; instancias misionales de la entidad. Para el cumplimiento de este objetivo en la vigencia 2014 se subrayan los siguientes resultados:

2.2.1 Sector Acueducto Alcantarillado y Aseo: La gestión en este sector, se enfocó principalmente en las siguientes acciones:

- Evaluación integral a 145 pequeños prestadores y a 80 grandes prestadores en los aspectos financieros, técnicos, administrativos y comerciales.
- Control especializado a 31 sistemas de disposición final y botaderos satélites de grandes prestadores del servicio de aseo. En este sentido se realizaron 50 visitas y 40 acciones de verificación in-situ de la disposición final en prestadores menores del país y se elaboró el informe nacional de disposición final.
- Fortalecimiento de los esquemas de acción interinstitucional mediante la elaboración de 34 fichas municipales y departamentales con el propósito de verificar el cumplimiento de cargue y calidad de información de las alcaldías municipales y autoridades ambientales que impacten en la prestación de servicios públicos.
- Desarrollo de estrategias para la incorporación de la gestión del riesgo considerando amenazas naturales que puedan afectar la provisión de los servicios.
- Realización de 113 acciones de inspección y/o verificación in-situ a municipios prestadores directos, teniendo en cuenta los resultados se realizó el informe final de resultados (documento situacional) de prestadores en Colombia.
- Diagnóstico del estado de los sistemas de tratamiento de agua residual en Colombia identificando las acciones a emprender como resultado de las inspecciones realizadas a 34 prestadores.
- Cálculo de coberturas urbanas y rurales de acuerdo con la información reportada por los entes territoriales al SUI. En tal sentido, se revisó la calidad de la información de estratificación y coberturas de 1119 entes territoriales. Adicionalmente, se adelantaron 71 talleres de socialización de los temas de estratificación y coberturas a los prestadores.
- Ejecución de 21 eventos de capacitación a los entes territoriales en aspectos relacionados con el Sistema General de Participaciones y expedición de 1.083 actos administrativos que deciden los procesos de certificaciones de dichos recursos del SGP y coberturas mínimas de acueducto, alcantarillado y aseo.

- La Superintendencia dio apertura a 59 procedimientos administrativos a los prestadores del sector. A su vez, impuso sanciones pecuniarias a 72 prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, monto que ascendió a \$3.922.0 millones

Es importante mencionar que la Superservicios como entidad técnica de inspección, vigilancia y control del sector de acueducto alcantarillado y aseo, elabora documentos técnicos para informar de su gestión a los actores que participan en el sector. Los siguientes son los principales informes y documentos elaborados durante la vigencia:

- Informe de resultados para la verificación tarifaria de 111 prestadores del sector de pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en la verificación de la implementación de la metodología tarifaria vigente.
- Informe de seguimiento consolidado por empresa de las devoluciones ordenadas por la CRA por cobros no autorizados realizados por prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Informe sectorial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la vigencia 2013 destacando de los aspectos macroeconómicos, oferta y demanda, aspectos financieros, aspectos técnicos, aspectos comerciales y tarifarios del servicio, acciones de inspección, vigilancia y control adelantadas y la prospectivas del sector.
- Informe de diagnóstico en la ejecución de inversiones ejecutadas vía tarifa en acueducto y alcantarillado y su impacto en los indicadores de prestación del servicio. Se verificó la estructura tarifaria de 124 grandes prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo y se adelantó control tarifario a 98 de ellos.
- informe final de la estrategia de formalización adelantada con 89 pequeños prestadores de área urbana y rural de acuerdo con las metas de gobierno y se adelantó el seguimiento a 64 acuerdos de mejoramiento rurales y/o cabeceras urbanas.

2.2.2 Sector Energía y Gas Combustible.

La gestión en este sector, se enfocó principalmente en las siguientes acciones:

- Realización de 218 visitas de inspección a los prestadores de energía, gas natural y gas licuado del petróleo con el fin de evaluar la calidad del servicio, el cumplimiento de la normatividad técnica y diversos aspectos relacionados con la prestación del servicio.
- Con el objeto de reforzar el esquema de vigilancia y control en las zonas no interconectadas y áreas especiales, se firmaron 13 acuerdos de mejoramiento. A su vez se hizo seguimiento a 50 acuerdos vigentes a la fecha.
- Evaluación integral de 55 prestadores de los servicios de energía y gas en los aspectos, administrativos, técnicos y comerciales.
- Evaluación de la gestión financiera y contable de 90 prestadores de energía y gas, con base en una matriz financiera previamente estructurada para estandarizar el proceso.
- Verificación del cumplimiento de la regulación referente a la calidad, confiabilidad, seguridad y eficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible para un total de 159 prestadores de dichos servicios.
- Seguimiento a 88 prestadores de los aspectos comerciales de la prestación de los servicios en; facturación, cartera, pérdidas, atención al cliente, contrato de condiciones uniforme.
- En este sector se impusieron 23 sanciones, 3 amonestaciones y 20 multas, cuyo monto ascendió a \$1.806.7 millones.

Como parte de la gestión y con el fin de informar a la ciudadanía y al sector se elaboraron los siguientes informes y documentos técnicos:

- informe consolidado que relaciona los aspectos más relevantes de las acciones de inspección, vigilancia y control realizadas por la Delegada.
- Informe del impacto social y su relación con la atención al usuario de las acciones de responsabilidad social implementadas por los distribuidores comercializadores y estudio de las principales causales de reclamación de energía eléctrica en la costa atlántica (Electricaribe)
- 11 informes mensuales de análisis del mercado mayorista de energía eléctrica, publicados periódicamente en la página web de la superintendencia.
- Informes trimestrales (4) se verificó la consistencia, oportunidad y calidad de la información que sirve de base para producir y analizar estadísticas a nivel regional generada de la evaluación permanente de la gestión y resultados a los prestadores de los servicios de energía y gas.

2.2.3 Dirección de empresas intervenidas y en liquidación

A la Superintendencia le corresponde como autoridad administrativa competente, liderar y dirigir la estructuración y puesta en marcha de soluciones empresariales e institucionales que garanticen en el mediano y largo plazo la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos a los ciudadanos, en pro de mejorar la calidad de vida de los habitantes del territorio nacional. Así mismo, la Entidad tiene la función de realizar el seguimiento y monitoreo a las actuaciones de los agentes especiales y liquidadores, sin contar con facultades de tipo disciplinario o fiscal frente a sus actuaciones.

En este sentido, la gestión de la entidad a través de la dirección de entidades intervenidas y en liquidación, estuvo enmarcada en la revisión de los escenarios y estrategias para la implementación y puesta en marcha de esquemas de solución a la prestación de los servicios a cargo de las empresas en toma de posesión, re-definiendo actividades y trazando rutas críticas con el fin de lograr avances importantes en los procesos. Por lo anterior se adelantó de forma permanente el seguimiento y monitoreo a la gestión de los agentes especiales y liquidadores, conforme a las funciones establecidas en la Ley 142 de 1994, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y Decreto 2555 de 2010.

A continuación se relacionan algunos de los resultados más relevantes producto de la ejecución del plan de acción de la dirección para la vigencia 2014:

- Reuniones de Monitoreo: Se realizaron 80 reuniones de monitoreo a la gestión de las empresas intervenidas y en liquidación, apoyadas con 194 visitas de seguimiento.
- Se realizó la toma de posesión con fines liquidatarios etapa de administración temporal, de las Empresas Municipales de Cartago S.A. ESP EMCARTAGO S.A. ESP. Lo anterior a efectos de evitar la suspensión en la prestación del servicio de energía, acueducto y alcantarillado y ante la difícil situación financiera, operativa y técnica de la empresa.
- Se culminó en la empresas de VILLA DEL ROSARIO EICVIRO la valoración de los activos afectos a la prestación del servicio con lo cual se podrá iniciar el estudio tarifario q se requiere para el ajuste tarifario. Gracias a las estrategias implementadas el índice de recaudo llegó al 82%.
- Se culminó en la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal EICE – ESP la construcción del pozo manga de coleo con una producción de 60 l/s el cual entrara en

operación el próximo 1º. de febrero. Así mismo se atendió el reclamo de la comunidad logrando reducir el valor de la factura a los usuarios en un 15.86%.

- Se le destino a la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal – ESP tarifa ajustada y aplicada a la regulación vigente logrando garantizar la sostenibilidad financiera de la operación.
- En la Empresas de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar – ACUECAR S.A. ESP, se logró llegar a una cobertura del 0 al 70% contando hoy con 7587 usuarios.
- En la Empresas Públicas de Quibdó EPQ – ESP, se logró la expedición del Acuerdo Municipal que confiere facultades a la Alcaldesa para la creación de la Empresa que reemplaza a EPQ en liquidación. Se logró la implementación del nuevo marco tarifario para los tres servicios con la expedición de las resoluciones 022 y 023 del 24 de diciembre de 2014.
- En la empresas Electrificadora del Tolima ELECTROLIMA S.A. – ESP se Culminó el proceso jurídico para la transferencia del archivo de la liquidación al Ministerio de Minas y Energía, cumpliendo con uno de los requisitos para el cierre de la liquidación.

2.3 Objetivo Estratégico No. 3. Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana.

Este objetivo promueve mayores niveles de satisfacción de los usuarios de la entidad y de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios; amplía y promueve espacios de participación ciudadana y de presencia institucional en las regiones. Los principales resultados que apuntan al cumplimiento del objetivo están asociados a:

- Fortalecimiento de la cultura al ciudadano, para lo cual se llevaron a cabo 37 ferias de servicios públicos, 28 Superservicios al barrio, 20 vigilancias itinerantes (19 radiales y una presencial) con las cuales se logró un acercamiento directo a los temas de región, debatiendo problemáticas puntuales con las administraciones locales, las agremiaciones, vocales de control, líderes de la comunidad y prestadores.
- Con el propósito de concientizar a la ciudadanía de la importancia de agruparse para que la prestación de los servicios públicos domiciliarios pueda ser fiscalizada eficazmente, a través de este mecanismo de participación, la entidad identificó en la vigencia información correspondiente a la conformación y reconocimiento de 78 nuevos Comités de Desarrollo y Control Social, discriminados así: 15 en el Chocó, 9 en Cauca, 2 en Nariño, 37 en Valle del Cauca, 2 en Casanare, 2 en Meta, 1 en Bolívar.
- Creación de herramienta en Google Calendario - Cronograma de Eventos de Presencia Institucional y Cronograma de Capacitaciones, con el fin de que en línea se actualice la información y pueda ser visualizada por las territoriales.
- Para fortalecer los Comités de Desarrollo y Control Social en las regiones, la entidad mediante la resolución 20141300041115 del 22 de septiembre de 2014 creó el “Sistema de Vigilancia y Control de los servicios públicos domiciliarios”, el cual permitirá apoyar las tareas de los CDCS, dotándolos de las herramientas normativas, informativas, intersectoriales y de capacitación de manera permanente para lograr su objetivo. La puesta en marcha de este sistema, se consolidará en el 2015.

- Como parte del ejercicio de participación ciudadana, la entidad ha realizado un inventario real de los Comité de Desarrollo y Control Social en el País los cuales asciende a 1.750, lo anterior, ha contado con el apoyo de las direcciones territoriales, quienes a lo largo y ancho del territorio han dispuesto escenarios de participación ciudadana para tal fin.
- Con el fin de promover los canales de atención, ampliar la presencia de la población con discapacidad auditiva y visual, así como a las personas menores de 30 años en los procesos de formación de participación y servicio al ciudadano y promover el trabajo conjunto con autoridades públicas, sector educativo, gremios y entidades privadas en materia de participación y servicio al ciudadano, la superservicios en 2014 celebró los siguientes convenios:

CONVENIO	OBJETO	AVANCES
Universidad Libre de Colombia	Apoyar con estudiantes adscritos al consultorio jurídico de la facultad de derecho de la universidad libre, sede principal en Bogotá, las labores propias del servicio al ciudadano en el punto de atención de la Dirección Territorial Centro.	Durante el 2014 30 estudiantes prestaron servicio de atención a los usuarios en el punto de atención.
Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL	Aunar esfuerzos para desarrollar procesos a partir de acciones que por competencia aporten a la misión de la superservicios y de FENASCOL, en beneficio de la población en condición de discapacidad auditiva.	Se incluyó en página web de la Superservicios el link de ALTO RELEVO para el acceso de la población con discapacidad auditiva a los servicios de la entidad.
Superintendencia de Industria y Comercio, SIC	Aunar esfuerzos para lograr la participación activa de la superservicios en los proyectos de la "Ruta del Consumidor" y "Casas del Consumidor" puestos en marcha por la superintendencia de industria y comercio, con el propósito de apoyar en la materialización del mandato legal que impone el funcionamiento de la red nacional de la protección al consumidor.	El convenio se empieza a ejecutar en febrero de 2015.
Universidad Cooperativa de Ibagué	Aunar esfuerzos para permitir la práctica del consultorio jurídico de los estudiantes de la universidad Cooperativa de Ibagué, en las labores propias del servicio al ciudadano que presta la superservicios, en el Punto de Atención, PAS de Ibagué.	Durante el 2014 prestaron servicio 14 estudiantes en el Punto de Atención de la Ciudad de Ibagué.
Universidad Militar	Apoyar con estudiantes adscritos al consultorio jurídico de la facultad de derecho de la universidad libre, sede principal en Bogotá, las labores propias del servicio al ciudadano en el punto de atención de la Dirección Territorial Centro.	Durante el 2014 30 estudiantes prestaron servicio de atención a los usuarios en el punto de atención.

2.4 Objetivo Estratégico No. 4. Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional del sector y de las autoridades del estado.

Sus principales resultados son producto de la ejecución del proceso gestión de tecnologías de la Información, liderado por la Oficina de Informática y apoyado de forma particular por el grupo SUI. Las siguientes son las principales acciones:

- Se efectuaron desarrollos de nuevos aplicativos y módulos para las aplicaciones internas de la entidad.
- Aplicativo de vocales de control en producción, nuevas funcionalidades para tarifario energía, aplicación de reversiones automáticas, sistema de información administrador de habilitador, nuevas funcionalidades para seguimiento de inversiones AA.
 - Aplicativos: SISGESTION, PQR_SIC, traductor de NIIF.
 - Aplicación de nuevas funcionalidades a la página WEB de la Superintendencia
 - Actualización de módulos archivo firma digital- expediente electrónico.
 - Envío y recepción de correo electrónico del aplicativo ORFEO y realización del desarrollo para el sistema de información INSPECTOR.
- Se gestionaron las licencias del software de: Oracle, Microsoft, Sas, Acl, Aranda, O3, seguridad, Web logic, antivirus.
- Para el cumplimiento de la línea definida por gobierno la superintendencia actualizó la política de seguridad de la información, así mismo, se consolido y verifiko la seguridad de la información sobre la plataforma tecnológica implementada en la entidad.
- Ajuste o mantenimiento a las herramientas de cargue: El Grupo SUI realizo una análisis a las inconsistencias encontradas a lo largo del año 2014 en el diligenciamiento de formularios y formatos por parte de los usuarios de las 5 empresas de servicios públicos domiciliarios, atendió un total de 104 casos especiales. Después de haber hecho el análisis y la elaboración de las respectivas especificaciones a formularios y formatos para que fueran ajustados por parte de la Oficina de Informática se finalizaron 73 casos
- El grupo SUI trabajó en el desarrollo e implementación de nuevos formatos y formularios que serán solicitados a los prestadores. En ese sentido, se apoyó al Grupo NICS, frente al proceso de convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, de acuerdo a los decretos expedidos por el Gobierno Nacional - Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera y la DTGGC, frente al proceso de componentes tarifarios de GLP por redes, de acuerdo a las normas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas- CREG.
- Con respecto a la gestión de calidad de datos, se diseñaron los formatos estándares de calidad – FEC, reportes de series de tiempo, ajuste a validadores, base de conocimiento SUI y el nuevo proceso de certificación de operaciones estadísticas. Los diseños implementados fueron de 59 formatos estándar diseñados de los cuales se implementaron 16.
 - Ajuste validadores: a través de la estrategia de ajustes a las herramientas de cargue y la elaboración de los formatos estándares de calidad se ha identificado la necesidad de realizar actualizaciones a los validadores a fin de corregir errores presentados por los prestadores al momento de realizar el reporte de la información al SUI y evitar posibles errores que puedan afectar la calidad de la misma. En el año 2014 se realizó ajuste a la validación interna y externa de 15 formatos}
 - Actualización base de conocimientos SUI: Para la base de conocimientos, durante el año se recopiló, revisó y consolidó en el formulario base de conocimiento las preguntas frecuentes relacionadas con el Sistema Único de Información, realizadas por las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y entidades territoriales. El

6 de noviembre de 2014 fue publicada en el portal web del SUI en el nuevo link de Preguntas Frecuentes.

- **Certificación operaciones estadísticas DANE:** en el marco del nuevo proceso de certificación de las operaciones estadísticas de Facturación de AAA y energía realizado por el DANE, se estableció el plan de trabajo para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por la SSPD en el convenio 039 de 2014. Cabe precisar que el Grupo SUI lideró el tema por parte de la SSPD para lo cual sostuvo varias reuniones en el último trimestre con la citada entidad. Asimismo, se remitió vía mail a los enlaces del DANE la base de datos para establecer la muestra de prestadores, el diccionario de datos de cada operación estadística objeto de evaluación y los formularios de características técnicas de cada operación estadística junto con sus evidencias.
- **Administración Portal Web SUI:** A través de mesas de ayuda y solicitudes vía email, se solicitó la revisión de 121 reportes que presentaban falla técnica e inconsistencia en los datos reportados por el prestador; de los cuales: 70 fueron ajustados y 51 fueron analizados y se concluyó que no era falla del reporte sino del prestador que había reportado mal la información o no había certificado la misma.
- Se realizó un diagnóstico sobre el estado actual de las siguientes bodegas de datos: Bodega Financiera, Bodega Técnica AAA, Bodega Comercial SIN, Bodegas Gestión Comercial. Estos diagnósticos fueron construidos a través de un protocolo diseñado para tal fin, los cuales muestran los ajustes que se deben hacer a cada bodega en la vigencia 2015. De este diagnóstico se concluyó construir una nueva bodega para el tema de PQR.
- Se realizó la caracterización y análisis de parámetros de calidad y forma, a 10 reportes comerciales y 4 reportes técnicos publicados en la plataforma del SUI.
- Conjuntamente con la Oficina de Informática en el ajuste de algunas aplicaciones que tienen impacto en los prestadores de servicios públicos y en la gestión interna de grupo SUI.
- Se realizaron de nuevo pruebas sobre los ajustes realizados por la OI a la aplicación en el rol administrador, dichas mejoras consisten en permitir que el administrador modifique campos ingresados por el prestador, generación de comunicaciones automáticas, facilitar la búsqueda de solicitudes por medio de campos adicionales a los actuales, registro de historial de cambios para identificar las modificaciones realizadas entre solicitudes. Los resultados de las pruebas fueron satisfactorios por lo cual la aplicación se encuentra lista para ponerse en producción; no obstante, antes se debe publicar el acto administrativo que reglamenta los cambios realizados a la aplicación.
- Se efectuaron pruebas a las siguientes funcionalidades: Automatización del proceso de modificación de información certificada Mantenimiento a la interfaz de usuario final del aplicativo.

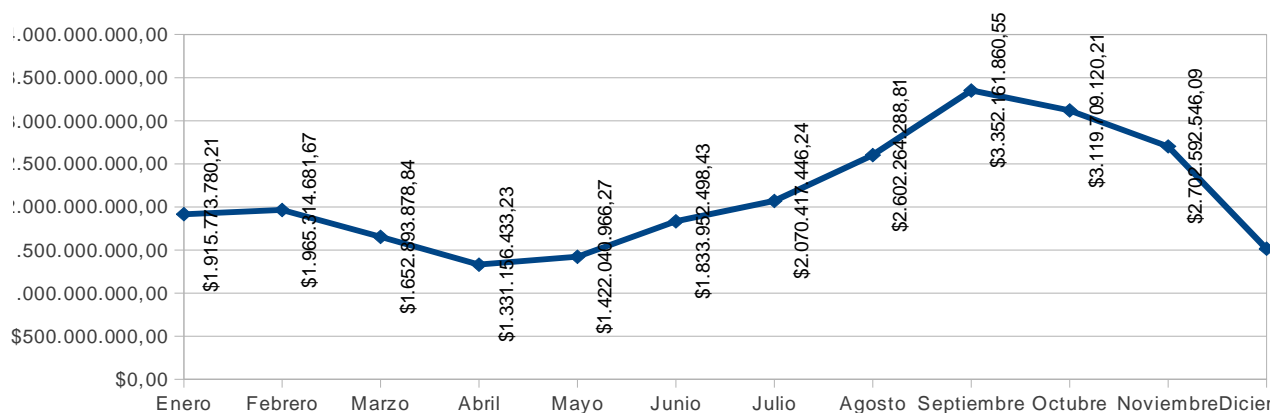
2.5 Objetivo Estratégico No. 5. Fortalecer la gestión institucional.

La gestión de este objetivo está articulada con los procesos de apoyo de la entidad. Sus resultados están lideradas por la secretaría general, las direcciones administrativa y financiera, las oficinas asesoras de planeación y jurídica, las oficinas de control disciplinario interno y control Interno.

Los siguientes son los principales resultados para la vigencia 2014:

- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la alta dirección, en el cual se destacan los seguimientos de acciones tomadas en la revisión por la dirección previas, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos, conformidad del servicio y/o producto, gestión del riesgo, resultados de las auditoría, estado de las acciones correctivas y preventivas y recomendaciones para la mejora.
- Formulación y seguimiento de 195 acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Actualización e implementación del Modelo Estándar de Control Interno para cada uno de sus módulos y componentes.
- Actualización del Mapa de proceso institucional. Inclusión del proceso Gestión del Conocimiento y la actualización del procedimiento de producto no conforme para lo cual se creó una herramienta en línea que facilita su registro y seguimiento.
- Avance del 78.29% de la estrategia de Gobierno en Línea; para lo cual tuvo acompañamiento y asesoría del Ministerio de las comunicaciones, se logró implementar algunos de los servicios de información en la página web de la superintendencia para facilitar el acceso al público a los diversos trámites que adelanta con la entidad de una manera más ágil y oportuna.
- Actualización del marco estratégico y plan indicativo cuatrienal 2015-2018, donde se definieron nuevos conceptos para la misión, visión y política de calidad de la superintendencia. Así mismo, se formularon con el despacho los objetivos estratégicos y de calidad para el periodo, con sus respectivos resultados y líneas estratégicas.
- Con el fin de mantener actualizada a la opinión pública sobre la gestión misional e institucional, se adelantó el plan de publicaciones, con una meta de 24 publicaciones de las cuales 11 se encuentran en producción.

Como gestión importante se destaca el cobro de las obligaciones reportadas, las cuales ascendieron a 31 de diciembre de 2014 a \$24.939.6 millones que corresponde al 118.76% de la meta de recaudo programada para la vigencia. En la siguiente gráfica se refleja el comportamiento de recaudo de las obligaciones.



Fuente: Oficina Asesora de Jurídica

La oficina asesora jurídica adelantó acciones tendientes a la defensa técnica de los intereses de la entidad tanto judicial como prejudicial. Para la vigencia 2014 se encuentran 3.730 procesos activos y 1.090 procesos notificados. Entre las principales actuaciones realizadas por la oficina asesora de jurídica se resaltan las siguientes:

AUDIENCIAS PREJUDICIALES	AUDIENCIAS JUDICIALES	SENTENCIAS	ALEGATOS	CONTESTACIONES	RECURSOS
177	417	1037	378	99	158

Los fallos en primera instancia favorables son 582 y desfavorables 120, en segunda instancia favorables 524 y desfavorables 57.

Con respecto a la jurisprudencia, se recibieron 1022 sentencias, de las cuales se analizaron 337. Los procesos valorados con las causas del daño antijurídico fueron 871 los requerimientos judiciales atendidos 253.

Las Políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa judicial emitidas por la oficina asesora de jurídica se encuentran relacionadas en las Resoluciones 20141300054295 Políticas de Prevención daño antijurídico y 20141300055405 Políticas de Defensa Judicial.

Se emitieron 1069 Conceptos Externos, entre las que se resaltan las siguientes posiciones jurídicas:

- Participación activa en las actividades necesarias para el recaudo presupuestal en materia de contribuciones arrojando como resultado para el años 2014 un porcentaje de recaudo del 95.9%.
- Participación y seguimiento en la estructuración de acciones adelantadas para verificación de acciones con el fin de lograr la modificación del artículo 85 de la Ley 142 de 1994.
- Implementación del subproceso de notificaciones que permitió la unificación del procedimiento en el nivel central y sus direcciones territoriales, logrando con la aplicación del mismo tener un seguimiento, control de los actos administrativos, implementación y unificación de formatos.
- Se gestionaron acuerdos de mejoramiento con las dependencias de la entidad para reducir el consumo de papel.

Para el seguimiento y control al proceso de notificaciones se generan dos reportes, uno con corte a junio el cual fue entregado a las áreas para realizar acciones de mejora y otro con corte a 31 de diciembre que se encuentra en proceso de análisis.

La Secretaria General tramitó sesenta y cinco (65) recursos de apelación en materia de contribuciones; brindo asesoría en diferentes asuntos al igual que realizo revisión y ajustes a actos administrativos que se requirieron en los procesos de selección contractual, dentro de las etapas precontractual y post contractual. Finalmente se verificaron diferentes procedimientos administrativos de competencia del Secretario General, actividad que para el año 2014 se cumplió en un 100%.

- Actualización del programa gestión documental teniendo en cuenta los requerimientos del decreto 2609 de 2012.
- Implementación del módulo de firma digital, con el grupo de cobro coactivo de la entidad, como parte del proceso de reingeniería fase 2 de ORFEO.

- Iniciación de la segunda fase del reforzamiento estructural del edificio sede central - calle 85, relacionada con el reforzamiento estructural de las columnas y vigas en los sótanos 1 y 2 y piso 1 de la sede central.
- Se están aplicando los lineamientos establecidos para la provisión de vacantes mediante la ley 909 de 2004 y se creó el expediente público que da cuenta de las revisiones realizadas por el Grupo de Talento Humano para cubrir cada uno de los empleos estudiados.
- En cumplimiento del plan general de recursos humanos, se han ejecutado los cronogramas de seguridad y salud en el trabajo, bienestar social y el plan institucional de capacitación de acuerdo con las actividades definidas. Se realizaron las jornadas de inducción y reinducción a los funcionarios y colaboradores de la entidad.
- Se diseñó la Política Ambiental, la cual fue aprobada por el comité de desarrollo administrativo y se encuentra publicada en el Código de Ética y Buen Gobierno. Se estructuró el Plan de Gestión Ambiental (PGA) con alcance de implementación en las sedes de la Superservicios ubicadas en Bogotá, el cual se encuentra publicado en la página del SIGME en el proceso Gestión administrativa.
- Divulgación y generación de alertas a los funcionarios y contratistas del contenido de la Ley 734 de 2002 acerca del Código disciplinario único y las normas que la adicionen o modifiquen.

3. GESTIÓN PRESUPUESTAL

Para el desarrollo de su misión institucional la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dispone para la vigencia 2014 de una asignación presupuestal final de \$115.691 millones de pesos, de los cuales el 91%, \$115.171 millones, corresponden al presupuesto de funcionamiento distribuidos en gastos de personal asociados a la nómina, servicios personales indirectos, gastos generales y transferencias; y el 9%, \$10.520 millones al presupuesto de Inversión, distribuidos en tres proyectos de inversión: adecuación de la infraestructura física de la SSPD a nivel nacional, Fortalecimiento de los Sistemas de Información en la Superintendencia y Fortalecimiento de la gestión institucional en la Superintendencia.

En la siguiente tabla se refleja la distribución de la apropiación presupuestal, su compromiso y ejecución a 31 de diciembre de 2014.

Tabla No. 2 Distribución General Presupuesto SSPD Ejecución 3101/2014

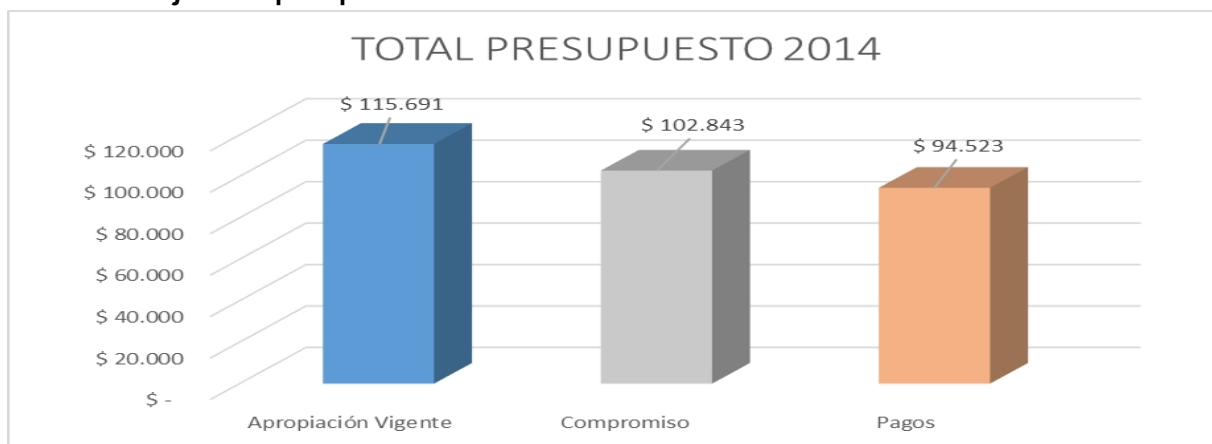
Recurso	Apropiación	Diciembre de 2014		% Ejecución Compromiso	% Ejecución Pago
		Compromiso	Pago		
Gastos de personal asociados a la nómina	\$ 21.854	\$ 16.490	\$ 16.400	75,46%	75,0%
Servicios personales indirectos	\$ 34.129	\$ 31.718	\$ 28.766	92,94%	84,3%
Gastos generales	\$ 18.295	\$ 16.367	\$ 13.835	89,46%	75,6%
Transferencias	\$ 30.893	\$ 28.573	\$ 28.545	92,49%	92,4%
Total Presupuesto de Funcionamiento	\$ 105.171	\$ 93.148	\$ 87.546	88,57%	83,2%
Total Presupuesto de Inversión	\$ 10.520	\$ 9.695	\$ 6.978	92,16%	66,3%
Total Presupuesto	\$ 115.691	\$ 102.843	\$ 94.524	88,9%	81,7%

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF

La ejecución presupuestal de la entidad para el 2014 fue del 88,9% con respecto a los

compromisos, lo cual indica una óptima ejecución del presupuesto asignado, de igual forma, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 91,9% de los pagos frente a lo comprometido

Gráfica No. 4 Ejecución presupuestal 2014



Fuente SIIF

3.1 Proyectos de Inversión:

La entidad cuenta para esta vigencia con 3 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversión y Finanzas Públicas, SUIFP. A 31 de diciembre los proyectos registran una ejecución presupuestal del 92.1% de los compromisos adquiridos y 66.3% de lo efectivamente pagado. En la siguiente tabla se representa la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión a diciembre de 2014.

Tabla No. 3 Proyectos de inversión vigencia 2014 ejecución diciembre de 2014

PROYECTOS DE INVERSIÓN	Apropiación inicial	Apropiación final	Compromiso	Pago	% Ejecución Compromiso	% Ejecución Pago
Adecuación de la infraestructura física de la SSPD a nivel nacional	\$ 7.500	\$ 2.500	\$ 2.253	\$ 1.095	90,12%	43,8%
Fortalecimiento de los sistemas de información de la SSPD	\$ 6.520	\$ 6.520	\$ 6.386	\$ 5.010	97,94%	76,8%
Fortalecimiento de la gestión institucional de la SSPD	\$ 3.000	\$ 1.500	\$ 1.055	\$ 873	70,33%	58,2%
TOTAL PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	\$ 17.020	\$ 10.520	\$ 9.694	\$ 6.978	92,1%	66,3%

Cifras en millones de pesos - Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF

El presupuesto de inversión para el 2014 que inicialmente tenía un apropiación de \$17.020 millones, presentó una variación dado que mediante Decreto 2461 del 2 de diciembre de 2014 por el cual se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación vigencia fiscal de 2014, se reduce en \$6.500 millones para los rubros: 123 1000 1 20 Adecuación Infraestructura Física de la Superintendencia de Servicios Públicos Nacional en \$5.000 millones y el rubro 520 1000 124 20 Fortalecimiento de la Gestión Institucional en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en \$1.500 millones.

Esta reducción obedece a que para el proyecto Adecuación Infraestructura Física de la Superintendencia, por inconvenientes presentados en la etapa precontractual, se afectó el tiempo de ejecución y fue necesario disminuir la meta proyectada de 1.600 metros. La licitación pública para la realización del reforzamiento estructural se declaró desierto, por lo cual, la entidad adelantó un nuevo proceso contractual con una meta física menor a la proyectada.

De otra parte, el concurso de méritos para la interventoría del reforzamiento estructural del edificio de la sede central fue declarado desierto al igual que la consultoría de los estudios de patología estructural y diseño para la dirección territorial occidente. Esta última, por no cumplir con los requisitos mínimos establecidos.

Los inconvenientes presentados en la contratación del reforzamiento estructural del edificio ocasionaron desfases en el desarrollo de consultoría, de los diseños y distribución de espacios para oficina abierta del edificio sede central de la entidad, al no contar con los estudios producto de la consultoría la entidad no puede iniciar el proceso de contratación de la obra de adecuación y distribución de espacios programados.

En relación con el Proyecto Fortalecimiento de la Gestión Institucional en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la reducción de \$1.500 millones fue gestionada, teniendo en cuenta que para mejorar la memoria institucional no se dispuso de la aprobación de las Tablas de Retención Documental –TRD por el Archivo General de la Nación, insumo fundamental para realizar las actividades propias de este objetivo y en cuanto a la realización de tres estudios sectoriales estratégicos que aporten valor agregado a la gestión de la entidad, se redujo la meta a uno, dado que dos de los tres documentos estratégicos proyectados fueron ejecutados a través de otras estrategias institucionales.

Adecuación de la Infraestructura física de la SSPD. Mediante este proyecto la Superservicios prevé que se cuente con sedes que cumplan con las condiciones físicas y técnicas necesarias para el desarrollo de las funciones de la entidad, optimizando los espacios y garantizando el cumplimiento de normas técnicas de seguridad en las instalaciones físicas eléctricas, hidráulicas, de comunicaciones, de archivo de atención al ciudadano y demás a que haya lugar.

La ejecución 90.12% del proyecto sobre los compromisos adquiridos corresponde a las obras adelantadas para la adecuación de la sede principal de la Superintendencia que implicó la terminación de la construcción de la escalera metálica, que conforma la ruta de evacuación del edificio de la sede central. Adicionalmente, se realizó el reforzamiento estructural de la cimentación, columnas del sótano menos dos costado sur y se inició el reforzamiento en el sótano menos dos en el costado norte.

De igual forma y como parte de las actividades del proyecto, en la dirección territorial occidente se suscribió el contrato de consultoría para la realización de la patología estructural de la edificación existente, evaluación y estudio de suelos, diseños arquitectónico y estructural, eléctrico, hidráulico, sanitario, voz y datos y sistema de seguridad de la sede, el consultor tramitó y obtuvo la licencia de construcción en modalidad ampliación y modificación por medio de la Resolución No. C2-0436 del 22 de diciembre de 2014 del 22 de diciembre de 2014 trámite 05001-2-14-0942.

Por su parte, para la dirección territorial centro se ha ejecutado el cuarenta y un (41%), de las adecuaciones de la sede que corresponden a las siguientes actividades:

- Localización y replanteo, construcción de campamento
- Resane, estuco, impermeabilización y pintura de muros
- Resane, estuco, impermeabilización y pintura bajo placa
- Instalación de acometida eléctrica para aires acondicionados
- Construcción e instalación de puerta en vidrio templado
- Construcción en taller de ventanearía en aluminio
- Instalación de ventanearía en aluminio

El porcentaje de ejecución que no se pagó corresponde a aquellos pagos que quedaron pendientes del contrato que tiene continuidad para la vigencia 2015, por lo cual estos recursos se encuentran en cuentas por pagar y reservas presupuestales.

Fortalecimiento de la gestión institucional en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El propósito de este proyecto es fortalecer las dimensiones relacionadas con la estructura organizacional, procedimental, estratégica, jurídica, política y financiera que permita optimizar la gestión institucional dentro de la entidad.

A 31 de diciembre el proyecto presenta un avance financiero del 70.33% frente a los compromisos, y una ejecución del 58.2% frente a lo efectivamente pagado. La ejecución presupuestal se explica, teniendo en cuenta que para lograr el objetivo específico: Preservar organizada la memoria institucional de la Superservicios, era necesario contar con la aprobación de la tablas de valoración documental por parte del Archivo General de la Nación y hasta el mes de septiembre, no se contó con la misma.

El otro aspecto que ha incidido en la ejecución, es que dos de los tres estudios estratégicos previstos para el objetivo específico, “disponer de información especializada para facilitar la gestión y la toma de decisiones”, fueron adelantados con otros recursos, según lo señalado a continuación:

- El documento relacionado con soporte técnico para la propuesta de actualización de la Ley 142 se trabajó a través de la construcción interna de antecedentes y consolidación de un documento de historia de la Ley, liderado por la Oficina Asesora Jurídica. Con la agremiación ANDESCO se consolidaron documentos que fueron socializados en el marco del XVI Congreso Internacional de Servicios Públicos, planteando así la posición institucional en diferentes escenarios sectoriales.
- El documento asociado con la consultoría diagnóstico SUI, fue desarrollado directamente por la oficina de Informática, en consideración a que en el proceso de consolidación de estudios previos dicha dependencia empezó un proceso de levantamiento de información que evidenció que era viable dicha formulación de manera interna dado que el contenido del diagnóstico mencionado, corresponde en alto porcentaje a la utilización de la herramienta por parte de las áreas misionales de la entidad.

Por lo anterior, se actualizó y registró el proyecto con los ajustes de metas y de recursos presupuestales en el aplicativo SUIFP.

Adicionalmente, el porcentaje de ejecución presupuestal del proyecto incidió en que el valor de los contratos para el desarrollo de algunas de las actividades fue inferior a lo inicialmente programado.

Es importante anotar que se obtuvo un avance físico del producto y de gestión del 100%, y se cumplió con la ejecución de las actividades programadas para la vigencia.

Fortalecimiento de los Sistemas de Información en la Superintendencia de los servicios Públicos Domiciliarios. A través del desarrollo de este proyecto busca contar con la plataforma tecnológica adecuada para cumplir las asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Presenta un cumplimiento del 97.94% de los compromisos adquiridos y un 76.8% de lo efectivamente pagado. Es importante anotar que se obtuvo un avance físico del producto y de gestión del 100%, cumpliendo con las actividades programadas en el proyecto para la vigencia 2014.

4. INDICADORES SISMEG - METAS DE GOBIERNO

Con el propósito de orientar estratégicamente las acciones de la Superintendencia y aportar al cumplimiento de los objetivos definidos en su Plan Indicativo Cuatrienal, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios suscribió en la vigencia 2011 los indicadores en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno SISMEG. Los indicadores se suscribieron para el cuatrienio 2011/2014 y su cumplimiento está vinculado a los objetivos estratégicos que se encontraban vigentes para ese periodo.

- Promover una eficiente prestación de los servicios domiciliarios
- Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país.
- Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional del sector y de las autoridades del Estado.

Es importante tener en cuenta que estos indicadores contribuyen a realizar un mejor seguimiento a la evolución de los compromisos institucionales en el marco de las metas sectoriales definidas por la entidad. De igual forma estos permiten medir el logro y evaluar los resultados institucionales, así como obtener información cuantitativa y cualitativa del sector, que para el caso de la Superservicios por ser una entidad adscrita al Departamento Nacional de Planeación corresponde al sector Planeación.

Como parte del ejercicio de evaluación se describe en la siguiente tabla el comportamiento de los indicadores SISMEG, con corte a 31 de diciembre de 2014.

Tabla No. 4 Comportamiento Indicadores SISMEG

OBJETIVO ESTRATÉGICO SSPD	INDICADOR	META CUATRIENIO	LOGRO 31/12/2014	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
1 Promover una eficiente prestación de los servicios domiciliarios	Pequeños prestadores de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales y urbanas, formalizados	200	423	211,5%
	Municipios con mejoras en la calidad de agua en su cabecera municipal	227	260	114,5%
	Acuerdos de mejoramiento con prestadores del servicio de energía eléctrica en zonas no interconectadas (ZNI), suscritos	66	51	77,3%
	Seguimiento a acuerdos de mejoramiento con prestadores del servicios de energía en ZNI realizado	66	51	77,3%
2. Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional del sector y de las autoridades del estado	Formatos de cargue de información revisados y simplificados	A demanda	A demanda	100,0%
	Entrada en servicio de la nueva página del SUI con la herramienta de inteligencia de negocios para producir reportes flexibles, ágiles, documentados y a la medida	100	100	100,0%
3. Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana .	Encuentros de capacitación a CDCS y Vocales de control	256	425	166,0%
	Enlaces y funcionarios de alcaldías, personeros y funcionarios de personerías capacitados	1600	2885	180,3%
	Vigilancias Itinerantes Presenciales	73	76	104,1%
	Vigilancias Itinerantes Radiales	76	81	106,6%
Cumplimiento Promedio				123,8%

Fuente SINERGIA – DNP

El comportamiento de los indicadores SISMEG para el cuatrienio 2010/2014 reflejan un cumplimiento en promedio del 123% lo que indica que se alcanzaron las metas programadas para este periodo.