

# INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA ENERO - DICIEMBRE DE 2014



**Bogotá, Junio de 2015**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. ACCIONES PARA FORTALECER E INCREMENTAR LA PRESENCIA INSTITUCIONAL Y PROMOVER ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TODO EL PAÍS.....	4
2. ACCIONES PARA PROMOVER MAYORES NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PRESTADORES FRENTE A LA LABOR DE LA ENTIDAD.....	12
3. ACCIONES PARA PROMOVER UNA EFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....	15
<b>3.1 SECTOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 SECTOR DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.....</b>	<b>20</b>
4. ACCIONES PARA LA DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN GESTIÓN EN LOS PROCESOS DE TOMA DE POSESIÓN, INTERVENCIONES Y LIQUIDACIONES.....	28
5. ACCIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	32
RETOS .....	35

## INTRODUCCIÓN

Durante la vigencia 2014 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios orientó su gestión en la implementación de estrategias enfocadas al fortalecimiento de la labor de inspección, vigilancia y control con énfasis en acciones preventivas dirigidas al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y gas combustible en el País.

En este sentido, se priorizó la evaluación y efectividad del cumplimiento de los compromisos establecidos en la realización de mesas técnicas regionales a través de las cuales se logró un acercamiento directo a los temas, debatiendo problemáticas puntuales con las administraciones locales, las agremiaciones, representantes de la comunidad, vocales de control y prestadores.

Su accionar se enfocó en el fortalecimiento del trabajo interinstitucional, desde su competencia técnica operando como articulador entre las diferentes instituciones con objetivos comunes, para lo cual la Superintendencia implementó alianzas estratégicas para el posicionamiento a nivel nacional e internacional y potenciar el conocimiento, uso y aplicación de información como insumo para el cumplimiento de su misión.

En el marco de la estrategia de cooperación internacional, la entidad ha compartido experiencias del sector de servicios públicos que fortalecen el modelo de inspección vigilancia y control especialmente en acueducto y alcantarillado.

Como estrategia prioritaria, se han puesto en marcha esquemas de solución a la prestación de los servicios a cargo de las empresas en toma de posesión, intervenciones y liquidaciones, lo anterior con el fin de cerrar estas brechas, teniendo en cuenta que la finalidad de la Superintendencia no es la toma posesión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

## ACCIONES DESTACABLES DE LA SUPERINTENDENCIA DURANTE EL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE DE 2014

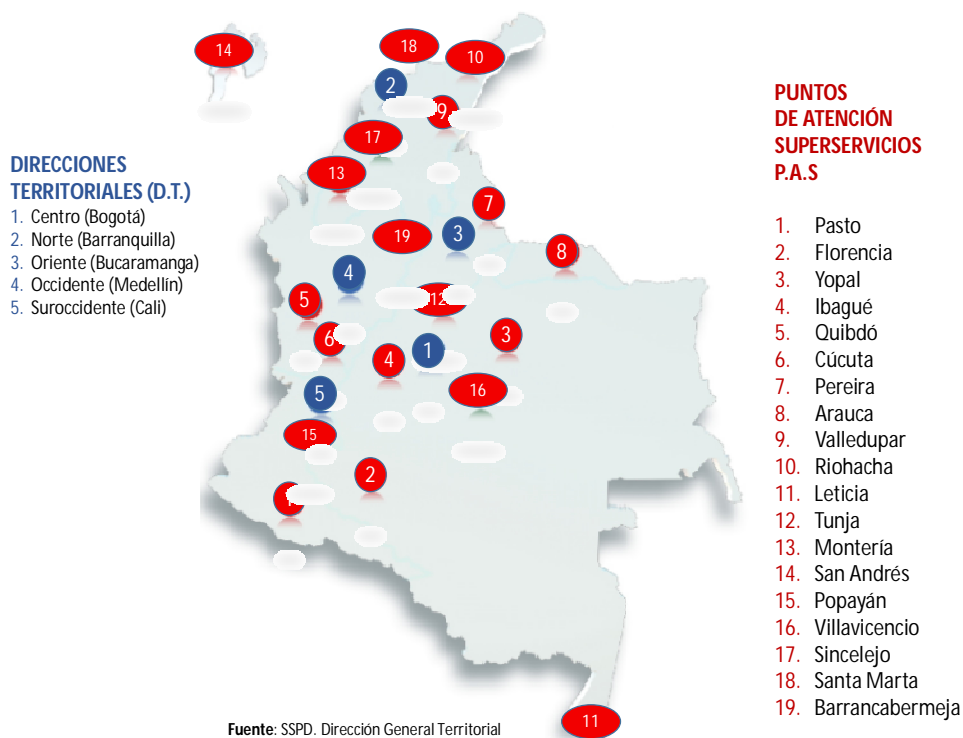
### 1. ACCIONES PARA FORTALECER E INCREMENTAR LA PRESENCIA INSTITUCIONAL Y PROMOVER ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN TODO EL PAÍS

El rol que ha venido ejerciendo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha enfocado en la implementación de estrategias de presencia regional y ampliación de espacios de participación ciudadana con el fin de 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, fueron implementados en el 2014 y se encuentran en funcionamiento.

La siguiente imagen refleja la distribución regional de la entidad:

**Grafica No. 1 distribución regional de la entidad.**

### PRESENCIA REGIONAL



Los puntos de atención facilitan la atención de los usuarios frente a las inquietudes que tienen con la prestación de los servicios públicos domiciliarios en las regiones, así como orientar a la ciudadanía en la forma legal en que deben ejercer sus derechos, practicar sus deberes y conocer la oferta institucional.

Se destaca el esfuerzo de la entidad para mejorar la comunicación y conectividad entre los PAS, las direcciones territoriales y la sede central, mediante la implementación de la telefonía Voz IP y la simplificación de la infraestructura de comunicaciones

### **Participación ciudadana en las regiones:**

- Se participó en seis Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Departamento Nacional de Planeación cuyo propósito es servir de escenario para la divulgación de la misión institucional, el conocimiento de los puntos de atención al ciudadano, la oferta institucional y la entrega de material publicitario y de interés para los usuarios. Las ferias se realizaron en algunas regiones consideradas críticas como: Malambo Riohacha, Tumaco, Cartago, Cauca y Yopal, en estas, se atendieron 1.003 usuarios, los cuales fueron escuchados con respecto a las principales reclamaciones tales como: 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.
- Se diseñó e implementó el aplicativo móvil APPSERVI, estrategia lograda con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante la cual entro en funcionamiento para la comunidad un nuevo canal de interacción, facilitando a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tramitar ágilmente peticiones, quejas o reclamos ante la Superintendencia, consultar el estado de sus trámites y en general acceder a la información de la entidad por medio de teléfonos móviles.
- Como gestión importante se destaca la realización de 10 mesas técnicas regionales a través de las cuales se debaten problemáticas puntuales que afectan la prestación de los servicios públicos domiciliarios en las regiones donde se hace presencia. En estos eventos, se contó con la participación de alcaldes, personeros, concejales, vocales de control, líderes comunitarios y las empresas prestadoras. Como resultado se celebran compromisos, los cuales son evaluados periódicamente por la entidad con el fin verificar su efectividad. Las regiones en las cuales se realizaron las mesas son: Leticia, Buga, Pereira, Santa Marta, San Gil, Chía, Anapoima, Yopal, Popayán y Riohacha.

A continuación se presentan los 102 municipios que hicieron parte de esta estrategia.

**Cuadro No. 1 Consolidado de Mesas Técnicas 2014**

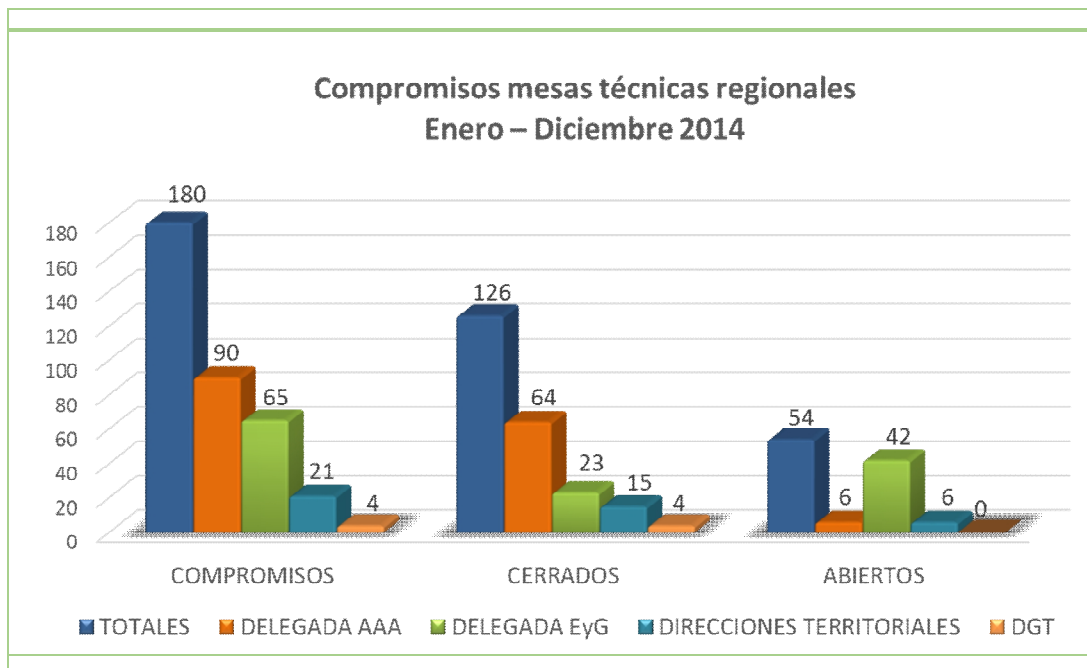
MESAS	Municipios	MUNICIPIOS PARTICIPANTES (102)	COMPROMISOS		
			TOTAL	CUMPLIDOS	POR CUMPLIR
10	LETICIA, BUGA, PEREIRA, SANTA MARTA, SAN GIL, CHIA, ANAPOIMA, YOPAL, POPAYÁN, RIOHACHA	Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Santa Rosa de Cabal, Apia, Marsella, Manizales, Anserma, Villa María, Chinchiná, La Dorada, Marmato, Aguadas, Armenia, Calarcá, Montenegro, Quimbaya, Circasia, Guadalajara, Guacarí, Ginebra, El Cerrito, San Pedro, Andalucía, Bugalagrande, Florida, Candelaria, Tulúa, Ansermanuevo, Yotoco, El Aguila, Restrepo, Ulloa, Obando, Argelia, Bolívar, Buenaventura, Cartago, La Unión, La Victoria, Toro, Trujillo, Versalles, San Gil, Villavicencio, Chía, Sopo, Tenjo, Tabio, Cajicá, Zipaquirá, La Calera y Cota, Santa Marta y Ciénaga, Aguazul, Yopal, Pore, Orocué, Maní, Agua de Dios, Anolaima, Anapoima, Apulo, Cachipay, Girardot, Tocaima, Tena, La Mesa, El Colegio, Almaguer, Argelia, Balboa, Bolívar, Buenos Aires, Cajibío, Caldono, Caloto, Corinto, El Tambo, Guachene, Inza, Jambaló, La Sierra, La Vega, López, Mercaderes, Popayán, Puerto Tejada, Purace, Rosas, Santander de Quilichao, Silvia, Sotará, Suarez, Sucre, Timbío, Toribío, Totoro, Villa Rica, Cajibío.	180	125	55

Fuente: Información Dirección General Territorial

La Superintendencia a partir del monitoreo efectuado a los 180 compromisos, evidenció el cumplimiento de 125 al cierre de la vigencia 2014, los 55 restantes se encuentran dentro de los términos.

La siguiente gráfica señala la distribución de los compromisos al interior de la Superservicios.

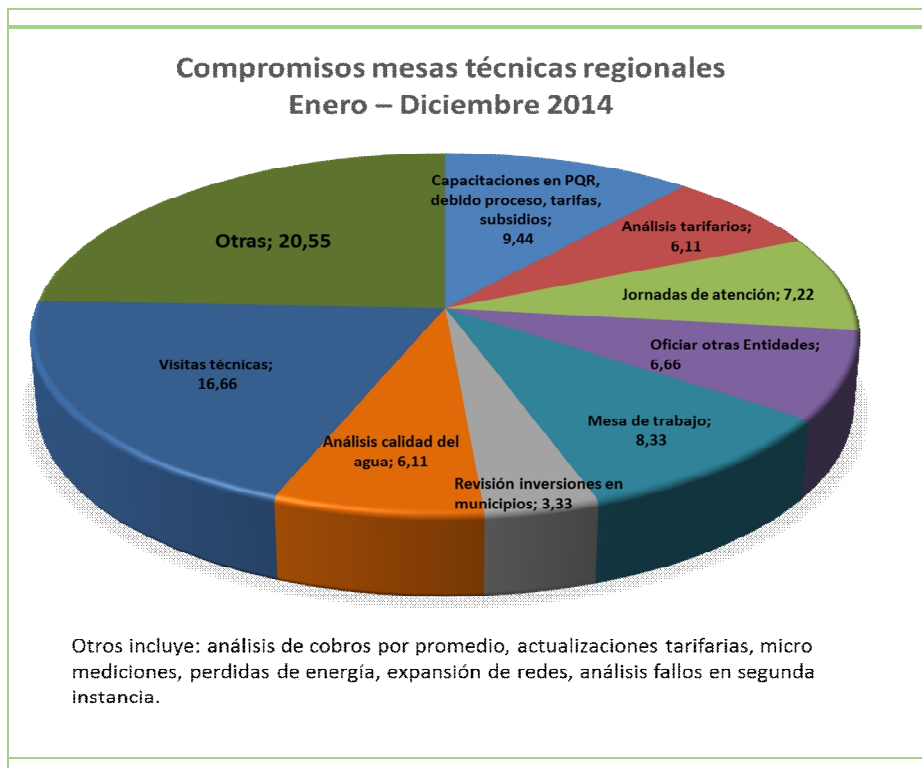
**Gráfica No. 2 Estado de los compromisos de las mesas técnicas regionales**



Fuente: Dirección General Territorial

La distribución de compromisos por tipología permite agruparlos tal como se muestra en la gráfica siguiente, resaltando que el de mayor participación es el denominado otros, el cual involucra (solicitud de licencias ambientales, aplicación de subsidios, edición de documentos informativos, ejecución de obras, cambio de postes, socialización de CCU, entre otros); seguido de la solicitud de visitas técnicas, capacitaciones y mesas trabajo. Las demás, sin que sean menos importantes lograron una participación entre el 6% y el 3% de lo solicitado por los participantes en las mismas.

**Grafica No. 3 Distribución de los compromisos mesas técnicas regionales.**



Fuente: Dirección General Territorial

**Logros obtenidos:**

- ✓ Incremento de la presencia por parte de las empresas prestadoras en los municipios que no cuentan con oficina a través de diferentes mecanismos establecidos por las empresas, en algunos municipios. (ejm. oficina móvil de EPSA E.S.P.)
- ✓ Desarrollo de jornadas de atención a través de diferentes eventos para los usuarios de los servicios públicos.
- ✓ Remisión de solicitudes establecidas en las mesas a entidades del orden nacional, así como entes de control por competencia.
- ✓ Desarrollo de mesas de trabajo para seguimiento a compromisos y definición de estrategias en busca de subsanar las problemáticas en materia de servicios públicos.
- ✓ Generación de un mayor número de visitas técnicas por parte de la SSPD, para ejercer vigilancias especiales.
- ✓ Seguimiento al plan de inversiones en materia de servicios públicos, definidos por las administraciones municipales.
- ✓ Atención al total de solicitudes relacionadas con jornadas de capacitación, tanto a usuarios, como a los entes territoriales y empresas prestadoras, en temas como el marco tarifario,



subsidios y contribuciones, actualización de las tarifas aplicadas, debido proceso y trámite de peticiones, quejas y recursos.

- ✓ Edición de la cartilla denominada “Cartilla para Autoridades Municipales”, la cual se distribuyó al total de alcaldías a nivel nacional.
  - ✓ Normalización en la prestación del servicio de aseo (municipio de Andalucía)
  - ✓ Cambio de redes de acueducto, hecho que incidió en la mejora de la presión y continuidad del servicio de acueducto en el barrio Veraneras del municipio de Popayán.
  - ✓ Implementación de planes para erradicar puntos críticos, donde se han propagado botaderos satélites.
  - ✓ Reposición de postes de madera y mantenimiento de las redes de energía, garantizando de esta forma la efectiva prestación del servicio.
- Para promover la participación ciudadana a los Vocales de Control, miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS, autoridades locales y usuarios que deseen interactuar en el tema de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se llevaron a cabo 583 eventos de presencia institucional con la participación de más de 550 municipios distribuidos en todo el territorio nacional. Los eventos están asociados a capacitaciones, ferias de servicios públicos, Superservicios al barrio, Superservicios al sector educativo, vigilancias itinerantes y radiales y mesas de trabajo.
  - La entidad continua fortaleciendo 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 permite obtener estadísticas más veraces sobre el número de llamadas recibidas y usuarios atendidos; se unificó la grabación de voz a la hora de marcar al número del Call Center 6913006. Adicionalmente, se configuró 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.
  - En el periodo se destaca la creación del “Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios” el cual permite apoyar las tareas de los CDCS, dotándolos de las herramientas normativas, informativas, intersectoriales y de capacitación de manera permanente para lograr su objetivo. El sistema contará con servicios especializados para los vocales de control, tales como: visualizar cuáles son los vocales de control de otros municipios, desde un mapa virtual de Colombia; registrar en línea su reconocimiento como vocal ante el alcalde municipal; radicar denuncias y presentar sus informes de gestión.

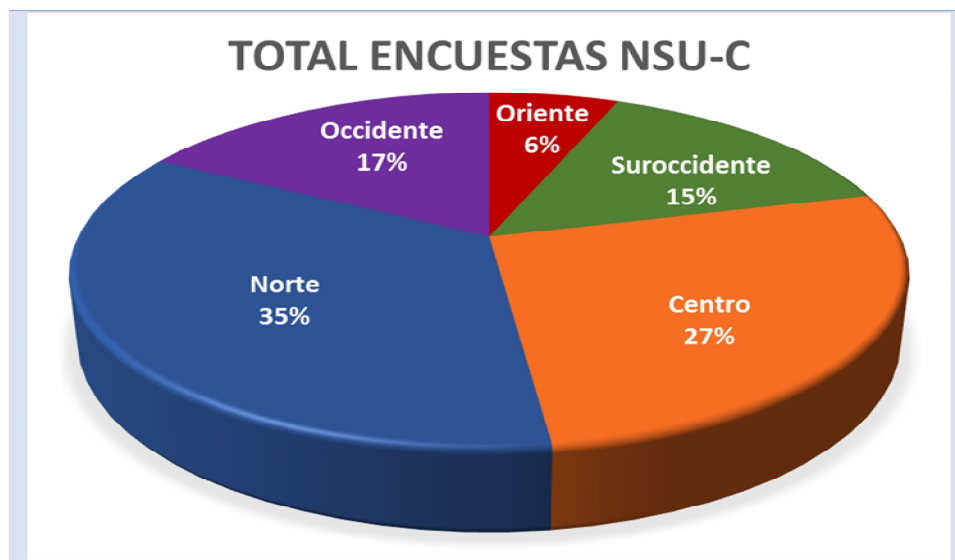
Adicionalmente, el sistema facilitará a los CDCS herramientas teóricas y prácticas para que puedan ejercer de manera más eficiente su labor social, fijada por la Ley 142 de 1994. En concordancia con este sistema, la Superservicios se encuentra en proceso de suscribir convenios con entidades del sector educativo, con el fin de desarrollar programas virtuales y/o presenciales sobre servicios públicos domiciliarios, los cuales permitirán capacitar a los vocales de control para que comprendan más ampliamente su rol dentro del comité de desarrollo y

control social, frente a la fiscalización de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se han registrado 78 CDCS, algunos ubicados en departamentos considerados como prioritarios; Chocó, Cauca, Nariño, Valle del Cauca, Casanare, Meta y Bolívar.

- Se adoptó el 11 de julio como día nacional del usuario y vocal de control, que tiene como propósito generar espacios y herramientas de apoyo a la ciudadanía para que mantenga un papel activo como veedora de los servicios básicos y contribuir al desarrollo de la participación ciudadana. Como resultado de esta celebración se logró la participación de 27 departamentos, 28 alcaldías, 20 personerías, 12 entidades privadas, 92 empresas prestadoras y se atendieron a más de 5.059 usuarios.
- Como parte del acercamiento de la entidad a la ciudadanía y para conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad y oportunidad de los canales de atención y la imagen de la Superservicios, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de Usuarios y el Nivel de satisfacción del cliente NSU/NSC.

La encuesta fue aplicada a 1.359 personas, de las cuales 684 hombres y 675 mujeres. La siguiente gráfica muestra la participación de las direcciones territoriales en la realización de la encuesta del NSU/NSC:

**Gráfica No. 4 Consolidado encuesta NSU / NSC 2014**



Fuente Encuesta NSU/NSC Dirección General Territorial

Como resultado de la encuesta es importante mencionar, que el 92.6% de los usuarios tiene una imagen positiva de la entidad y el 86% de estos consideró, que la Superintendencia facilitó la solución a su necesidad. La encuesta incluyó aspectos que evidencian el Nivel de Satisfacción del Usuario NSU con respecto a los servicios que presta la entidad y el porcentaje de satisfacción de los usuarios con respecto a la solución de sus necesidades.

**Gráfica No. 5 Resultados de la encuesta NSU-NSC - 2014**



Fuente: Resultados encuesta NSU/NSU DGT

Adicionalmente, la Superintendencia celebró 5 convenios con entidades públicas y privadas, con el fin de promover canales de atención, ampliar la presencia de la población con discapacidad auditiva y visual, y promover el trabajo conjunto con autoridades públicas, sector educativo, gremios y entidades privadas en materia de participación y servicio al ciudadano.

**Cuadro No. 2 Convenios interinstitucionales**

<b>Universidad Libre de Colombia</b>	<b>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.</b>	<b>Durante el 2014 30 estudiantes prestaron servicio de atención a los usuarios en el punto de atención.</b>
<b>Federación Nacional de Sordos de Colombia, FENASCOL</b>	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.
<b>Superintendencia de Industria y Comercio, SIC</b>	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.	La ejecución del convenio será en febrero de 2015.
<b>Universidad Cooperativa de Ibagué</b>	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	Durante el 2014 prestaron servicio 14 estudiantes en el Punto de Atención de la Ciudad de Ibagué.

	Atención, PAS de Ibagué.	
<b>Universidad Militar</b>	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.

Fuente: Información Dirección General Territorial

## 2. ACCIONES PARA PROMOVER MAYORES NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PRESTADORES FRENTE A LA LABOR DE LA ENTIDAD.

Como parte de su gestión y con el propósito de proteger los derechos de los usuarios, la Superintendencia ha enfocado sus esfuerzos en la optimización y consolidación de la oportunidad y calidad de la gestión de trámites de segunda instancia. En este sentido, para la vigencia 2014 las direcciones territoriales recibieron 91.502 trámites, de los cuales se gestionó el 83.78% oportunamente. De estos, el 40% fueron radicados en la Dirección Territorial Centro, el 35.5% en la Dirección Territorial Norte, el 6.9% en la Dirección Territorial Occidente, 9.3% en la Dirección Territorial Occidente y el restante, 8.1% en la Dirección Territorial Suroccidente.

**Cuadro No. 3 Distribuciones de los trámites por territorial**

<b>Territoriales</b>	<b>Tramites recibidos</b>
<b>Territorial centro</b>	36.793
<b>Territorial norte</b>	32.461
<b>Territorial oriente</b>	8.448
<b>Territorial suroccidente</b>	7.488
<b>Territorial occidente</b>	6.272

Fuente: Sistema de información ORFEO.

Los trámites más representativos fueron los recursos de apelación con el 50%, seguido de peticiones, quejas y reclamos con el 25%, y el restante 25%, distribuido entre silencios administrativos positivos, recursos de reposición, recursos de queja y revocatorias.

El mayor porcentaje de reclamaciones se presentó en el servicio de energía eléctrica con una representación del 51%, seguido del servicio de acueducto con el 29%, aseo con el 12%, y en menor medida los servicios públicos de gas natural, gas licuado del petróleo y alcantarillado con el 8%.

En promedio, las principales causales de reclamación de los trámites, se distribuyeron en facturación,

instalación y prestación. El detalle de la información de las reclamaciones por servicio público se presenta a continuación:

**Grafica No. 6. Principales causales de reclamación por sector**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

Por facturación las principales causales de reclamo de los usuarios fueron; la desviación significativa, los cobros de consumos dejados de facturar, inoportunos, por promedio, desconocido y por revisión. Los mayores reclamos por prestación del servicio fueron por solicitud de retiro de servicio no atendida, falta de servicio, cambio de medidor, suspensión ilegal y no continuidad del servicio. Por instalación, las causas relacionadas fueron fallas en la instalación, instalación no solicitada, pago sin instalación, dirección incorrecta, sin servicio y cambio de medidor.

En relación con el servicio de energía eléctrica y gas, los municipios con mayor número de reclamaciones por cada mil habitantes se ubican en la región caribe, dentro de los cuales se encuentran: Sabanalarga – Atlántico (26.06), Archipiélago de San Andrés (12.26), Riohacha (11.40), Valledupar (8.53), y Malambo – Atlántico (8.18).

Por empresas, el índice de reclamos por cada mil suscriptores identifica a Energía Social de la Costa (247.15), Electrificadora del Meta (15.92), Electrificadora del Caribe (12.16), Compañía Energética de Occidente (6.29), y la Empresa de Energía de Cundinamarca (6.07).

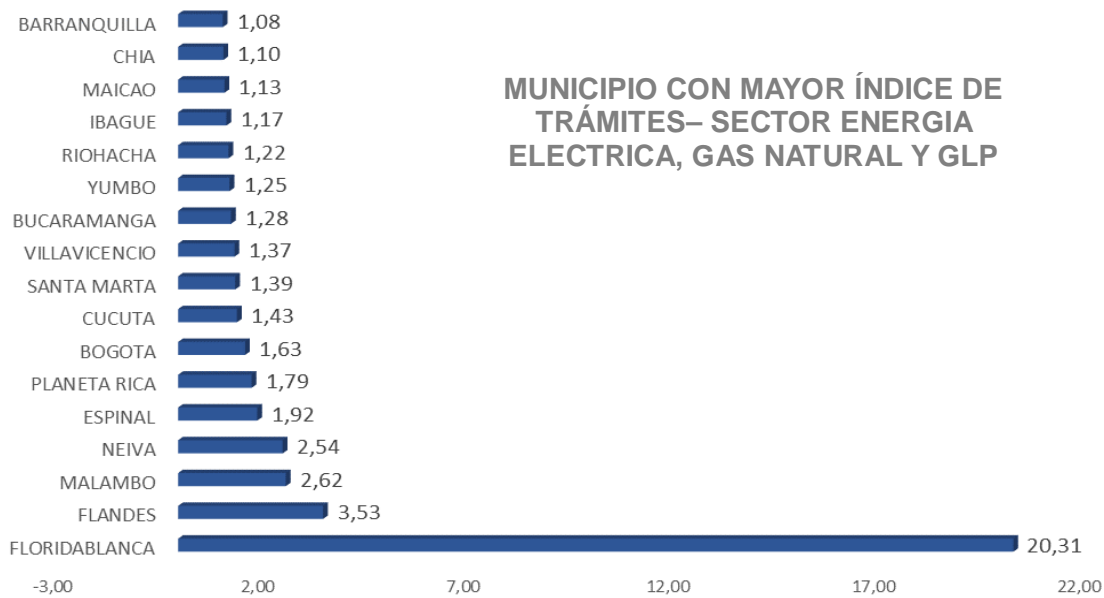
**Gráfica No. 7 Trámites por Municipio del sector acueducto, alcantarillado y aseo**



Fuente: Información Dirección General Territorial

El índice de reclamaciones por cada mil habitantes permite identificar a las poblaciones con mayor impacto. Para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Floridablanca – Santander registra un índice del 20.31%, Flandes – Tolima del 3.53%, Malambo – Atlántico del 2.62% y Neiva del 2.54%. Por prestadores, el índice de reclamos por cada mil suscriptores ubicó en primer lugar a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá con el 112.6%, Rediba (97.7%), Operadora de Servicios Públicos (43%) y Empresas Municipales de Cali (13.3%).

**Gráfica No. 8 Trámites por Municipio del sector energía eléctrica y gas combustible**



Fuente: Información Dirección General Territorial

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.

Como resultado de las investigaciones interpuestas por los usuarios en las direcciones territoriales, se adelantaron 4.571 decisiones de investigaciones de las cuales 2.433 culminaron en sanciones por un monto \$1.918.7 millones.

### 3. ACCIONES PARA PROMOVER UNA EFICIENTE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Desde su competencia técnica y en cumplimiento de su función misional, la entidad ejecuta acciones que contribuyen a mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios que favorecen al usuario final, que es el deber ser. Razón por la cual, la entidad continuó enfocando sus esfuerzos en prevenir aquellos aspectos que ponen en riesgo la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural, gas licuado del petróleo, acueducto, alcantarillado y aseo.

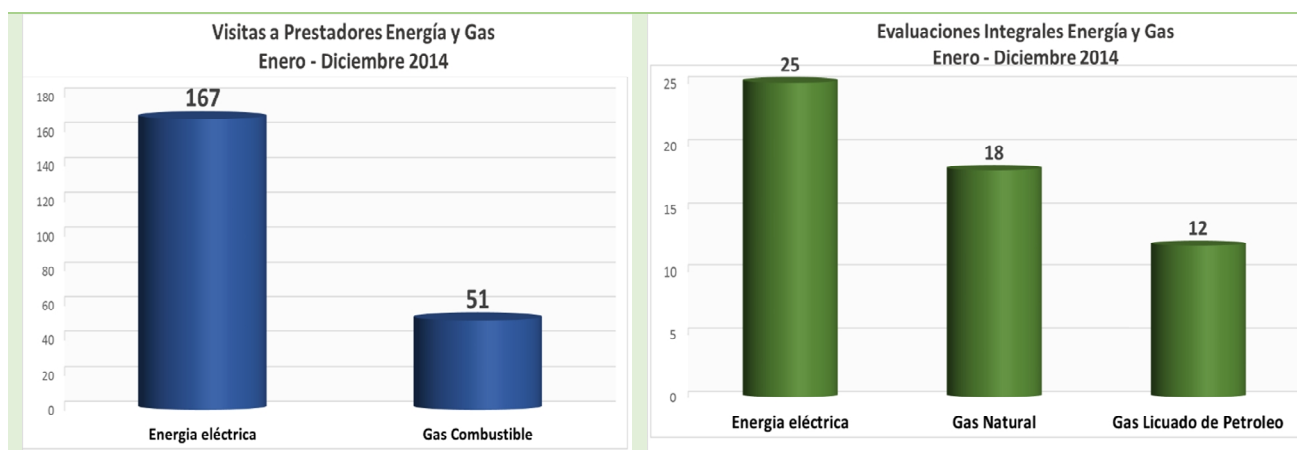
### 3.1 SECTOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE.

La Superintendencia en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control logró adelantar acciones a los prestadores del sector que atienden un total de 12.772.375 suscriptores; Dentro de las acciones de inspección y vigilancia se destacan:

- Realización de 218 visitas técnicas de inspección a los prestadores del sector, de las cuales 167 corresponden a energía eléctrica beneficiando 9.222.236 de suscriptores y 51 a prestadores del servicio de gas combustible logrando beneficiar 3.500.100 de suscriptores. A través de estas visitas se evalúa la calidad del servicio, el cumplimiento de la normatividad técnica y diversos aspectos relacionados con la prestación del servicio como facturación, tarifas, pérdidas, atención al cliente, contrato de condiciones uniforme.

Con el propósito de obtener insumos para identificar las empresas y mercados sobre los cuales se requiere adelantar acciones de vigilancia especial, se realizó evaluación integral a 55 prestadores en los aspectos, administrativos, técnicos y comerciales. De estas evaluaciones 25 corresponden al sector de energía eléctrica, 18 a gas natural y 12 a gas licuado del petróleo, las evaluaciones se realizaron con el apoyo de la información reportada en el Sistema Único de Información - SUI e información obtenida del 100% de las visitas a los prestadores.

**Gráfica No. 9 Balance estadístico Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible**



Fuente: Superintendencia Delegada

- La entidad participó en 23 mesas de trabajo convocadas a través de reuniones técnicas, visitas itinerantes y eventos de participación logrando generar acciones de vigilancia preventiva y establecer 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. Los



Municipios en los cuales se realizaron las mesas son: Archipiélago San Andrés y providencia, Leticia, Buga, Santa Marta, Pereira, San Gil, Marsella, Riohacha, Espinal, Valledupar, Anapoima, Chía, Yopal, Manizales, Carmen de Atrato, Barranquilla, Cartagena, Melgar, Puerto Boyacá, Popayán, La Vega, Florencia, Rio Negro.

- Se realizó evaluación de la gestión financiera y contable de 90 prestadores de energía y gas, de los cuales 61 pertenecen al sector de energía, 18 a gas natural y 11 gas licuado del petróleo, con base en una matriz financiera previamente estructurada para estandarizar el proceso con el fin de efectuar levantamiento de información y verificación de la calidad de información que las empresas mencionadas reportan al Sistema Único de Información - SUI.
- Como parte de los compromisos concertados en el acuerdo de Nivel de Servicios suscrito entre la Superintendencia y el Operador de Mercado (XM), se ha efectuado la entrega mensual de la información financiera a XM, con el objetivo de elaborar el cálculo de la Capacidad de Respaldo Operativo de Mercado (CROM), en consonancia con las Resoluciones CREG 156 de 2012 y 134 de 2013. Se logró la verificación del estado de cargue de información financiera correspondiente a la vigencia 2013, según lo establecido en la Resolución SSPD 3545 de 2012.
- De las empresas del sector de energía para el Sistema Interconectado Nacional, se evidenció que 101 empresas realizaron el cargue oportuno de información, 70 para los prestadores de gas natural y 87 prestadores gas licuado del petróleo.
- Dentro de los aspectos más relevantes de las actuaciones de vigilancia e inspección financieras adelantadas durante el periodo se encuentran las visitas efectuadas a las compañías INGENERIA S.A E.S.P. por presunto incumplimiento al plan de contabilidad para prestadores de servicios públicos teniendo en cuenta que la empresa utiliza como referente normativo el plan contable para comerciantes establecido en el Decreto 2650 del año 1993.
- En cumplimiento del artículo 9 del Decreto 331 de 1976 y de conformidad con la Circular Externa SSPD 0010 de diciembre 21 de 2006, se expidieron con destino a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia – DIAN, las certificaciones de los cálculos actuariales con corte a 31 de diciembre de 2013 de las empresas: CODENSA S.A. E.S.P., EDEQ S.A. E.S.P., EEP S.A. E.S.P., EMGESA S.A. E.S.P., EPM E.S.P., CENS S.A. E.S.P., CEDENAR S.A. E.S.P., ISAGEN S.A. E.S.P., ISA S.A. E.S.P., ELECTROHUILA S.A. E.S.P., XM S.A. E.S.P., EEC S.A. E.S.P. y CHEC S.A. E.S.P.
- Se realizó 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 159 prestadores del sector, de los cuales 126 son de energía, 29 de gas Natural y 12 GLP, para lo cual se realizó visita en campo correspondiente a los diferentes circuitos de la red de distribución, se visitaron subestaciones, y el centro del control, auditoria de aspectos de la calidad de la potencia y mantenimiento documental.

- Se efectuó seguimiento a 88 prestadores de los servicios públicos de energía y gas combustible, de las cuales 47 de energía eléctrica, 29 de gas Natural y 12 gas licuado del petróleo con el fin de verificar aspectos comerciales de la prestación de los servicios en: facturación, cartera, pérdidas, atención al cliente, contrato de condiciones uniforme.
- En los sectores de energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo se realizó requerimiento a las empresas, para verificar los recaudos a terceros que vienen aplicando en sus facturas diferentes al cobro de tarifas del servicio público domiciliario. Se solicitó informar específicamente los conceptos que cobran, el procedimiento que adelantan para realizar el cobro y efectuar su recaudo, el soporte legal y contractual que los soporta, los mecanismos de reclamación que tienen los usuarios, entre otros. De la misma forma, durante las visitas se indagó en particular sobre la posible existencia de casos de cobros irregulares por suspensiones no efectivas del servicio de gas natural domiciliario y sobre el cumplimiento del procedimiento de los traslados a la Superintendencia de los recursos de apelación presentados por los usuarios.
- Como parte del control, la entidad adelantó varias acciones dentro de las cuales se destacan:
  - ✓ La iniciación de actuaciones administrativas en contra de la empresa ESSA S.A. E.S.P. por presuntas deficiencias en la continuidad del servicio, aspectos RETIE y calidad de la información SUI. Debido al evento ocurrido el 4 de mayo de 2014 en la ciudad de Barranquilla, donde por causa de un incendio generado por una falla eléctrica en la subestación 20 de Julio de Electricaribe S.A. E.S.P. quedaron alrededor de 60 mil usuarios sin servicio de energía eléctrica en la ciudad y su área metropolitana, la Superintendencia realizó visitas integrales a la red de distribución del Departamento del Atlántico y viene adelantando un proceso de investigación donde se recogieron evidencias en sitio para determinar el grado de responsabilidad de la empresa y efectuar las acciones de control que se requieran.
  - ✓ El inicio del proceso de investigación a la empresa CODENSA por los eventos ocurridos a la infraestructura de transformación de la subestación Usme por incendio, en la cual se vieron afectando 85.347 usuarios del sur de la ciudad. El proceso de investigación se adelantó con base a los requerimientos de información realizados a la empresa y las visitas efectuadas al lugar de los eventos. Para el servicio de gas, los principales temas objeto de la revisión fueron índice de odorización, índice de presión en líneas individuales, revisión técnica reglamentaria – RTR, infraestructura técnica, aspectos críticos que afectaron la seguridad y la continuidad del servicio y el índice de respuesta del servicio técnico - IRST. Como resultado de estos informes, se toman acciones de control respectivas por diferentes aspectos detectados, tales como incumplimientos a los índices de presión y odorización en Gas Natural e incumplimiento de normatividad de instalaciones de gas licuado del petróleo.

- ✓ Se impusieron 23 sanciones, de las cuales 3 son amonestaciones, cuyo monto ascendió a \$1.806.7 millones. Del total de sanciones 11 del sector de energía, 2 de gas licuado del petróleo y 10 de gas natural. La causal más reiterativa por la cual se sancionó a los prestadores, es por calidad en la información reportada en el SUI. Adicionalmente, 222 trámites de investigaciones, el 42% de los mismos corresponden a investigaciones a empresas del sector energía eléctrica, el 43% a empresas de gas natural y el 15% restante a empresas de GLP.
- Con el objeto de reforzar el esquema de vigilancia y control en las Zonas No Interconectadas ZNI y áreas especiales, se firmaron 13 acuerdos de mejoramiento y se efectuó seguimiento a 50 acuerdos vigentes; Alcaldía Municipal de la Montañita; Empresa de Servicios públicos de San Antonio de Getucha; Alcaldía Municipal de Puerto Rico; Alcaldía del Municipio de Belén de los Andaquies; Empresa de Servicios de Curillo; Alcaldía Municipal de SIPI; Alcaldía Municipal del medio – Atrato. Alcaldía Municipal de Itsmina; Alcaldía Municipal del Medio San Juan; Empresa Asociativa de Trabajo Energía de Olaya Herrera EAT; Empresa Asociativa de Trabajo de -Santa Bárbara ESP- Nariño; Empresa Asociativa de Trabajo para la prestación del servicio de energía eléctrica en la parte baja de la Tola; Empresa de Servicios Públicos del Occidente Colombiano ESP.

### **Otras acciones de inspección vigilancia y control**

- Se destaca el ejercicio adelantado por la Superintendencia orientado a la vigilancia sobre las medidas de implementación de la política nacional de gestión del riesgo, para lo cual la entidad realizó la verificación del cumplimiento por parte de las empresas prestadoras de las disposiciones legales relacionadas con política en los términos del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012. En este sentido, se ha requerido a las empresas para que informaran las acciones ejecutadas y envíen los planes de emergencia y contingencia formulados para gestionar adecuadamente los riesgos identificados sobre la infraestructura que operan. Como resultado se están efectuando evaluaciones y análisis con el fin de verificar el grado de articulación de los planes empresariales y sectoriales con el Plan Nacional de Gestión del riesgo.
- Como parte de su gestión misional la entidad desarrolló acciones de vigilancia sobre cumplimiento normativo en relación con los contratos de suministro y de transporte para atender demanda regulada. Se requirió a 38 empresas prestadoras del servicio de gas natural solicitando copia de los contratos de suministro y transporte para atención a demanda esencial suscritos en los años 2011, 2012, 2013 y 2014, de acuerdo con lo definido en el Decreto 2100 de 2011 y con lo preceptuado en la Resolución CREG 089 de 2013.

### 3.2 SECTOR DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

La Superintendencia en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control logró adelantar acciones a los prestadores que atienden un total de 7.207.533 suscriptores; en este sector los prestadores se clasifican en dos grupos: grandes prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo que son aquellos con más de 2.500 usuarios y pequeños prestadores con menos de 2.500 usuarios.

El siguiente cuadro ilustra la clasificación de los prestadores del sector:

**Cuadro No. 4**  
**Clasificación de prestadores del sector acueducto, alcantarillado y aseo**

Servicio	Clasificación	Suscriptores facturados anual 2014
ACUEDUCTO	HASTA 2500	202.164
	MAS DE 2500	7.171.541
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>		<b>7.373.705</b>
ALCANTARILLADO	HASTA 2500	148.611
	MAS DE 2500	6.609.666
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>		<b>6.758.277</b>
ASEO	HASTA 2500	138.763
	MAS DE 2500	7.068.770
<b>TOTAL ASEO</b>		<b>7.207.533</b>

Fuente: Maestro de facturación, información publicada en la Bodega SUI\_COMERCIAL- 29/04/2015 09:40 AM (COT).

#### 3.2.1 Inspección, vigilancia y control a grandes prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.

- Se realizaron visitas a los prestadores, a través de las cuales, se logró visualizar la problemática generada por diferentes riesgos en la prestación de los servicios, relacionados con los siguientes aspectos:
  - 40 visitas especializadas para aspectos de los sistemas de acueducto
  - 34 visitas a sistemas de tratamiento de aguas residuales
  - 50 visitas a sistemas de disposición final de tipo relleno sanitario y botadero a cielo abierto, a fin de conocer la situación de dichos sitios y tomar medidas de vigilancia y control.
  - 44 visitas especializadas en el marco de la estrategia de mejoramiento en la calidad del agua.

- Como resultado de la gestión en el 2014, se realizaron 82 evaluaciones integrales a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, las cuales se retroalimentaron a los prestadores, con el fin de tomar acciones de mejoramiento. Adicionalmente, para prestadores de acueducto y alcantarillado se elaboraron 178 informes cortos para apoyar la labor de vigilancia y control de la Superservicios en el cumplimiento de compromisos interinstitucionales, tales como; participación en mesas técnicas regionales, apoyo a la Presidencia de la República, Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ferias de Servicio al Ciudadano, así como también en reuniones internas con los prestadores de acueducto y alcantarillado.
- En ejercicio de las funciones de vigilancia, se obtuvo el pronunciamiento final de verificación tarifaria a 61 municipios atendidos por 22 empresas de acueducto y alcantarillado, así mismo, para el servicio de aseo se realizaron 63 pronunciamientos tarifarios.
- Como gestión importante se realizó el informe de riesgos financiero IFA – IOCA, cuyos resultados de análisis de la clasificación IFA (Indicador Riesgo Financiero) y IOCA (Índice Operativo y de Calidad Agregado), se publicaron en la página web de la entidad. En el siguiente cuadro se reflejan los resultados del IFA.

**Cuadro No. 5 Resultados Riesgo Financiero IFA**

RES CRA 315	Nivel Riesgo			
	Bajo- Rango I	Medio Rango II	Alto Rango III	N/A
<b>Clasificación IFA - IOCA – Acueducto</b>	95	44	85	5

Fuente: Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Con base en el análisis adelantado, gran parte de los prestadores que se clasifican como riesgo alto se ubican en dicho rango, consecuencia del no reporte al SUI. Para lo cual se envió comunicación masiva a los prestadores que obtuvieron riesgo alto, solicitando acciones correctivas y preventivas, en cuanto a la gestión de los indicadores que evalúa la resolución 315 de 2005.

- Como estrategia importante se formuló el plan de acción de calidad de agua, en atención a los criterios y directrices establecidas en la normatividad vigente (Decreto 1575 de 2007 y las Resoluciones 2115 de 2007 y 811 de 2008), dirigida al mejoramiento del indicador de calidad de agua suministrada por los prestadores que atienden a más de 2.500 suscriptores y que en el promedio anual para la vigencia 2013, suministraron agua no apta para consumo humano. Como resultado de estas acciones, se identificaron:
  - ✓ 150 empresas con nivel de riesgo “Sin riesgo”, puntaje menor al 5% agua clasificada como apta para consumo humano en 249 municipios.

- ✓ 43 empresas con nivel de riesgo “Bajo”, puntaje entre 5,1% y 14%, agua no apta para consumo humano susceptible de mejoramiento, que prestan el servicio de acueducto en 55 Municipios.
- ✓ 21 empresas con nivel de riesgo “Medio”, puntaje entre 14,1% y 35%, agua no apta para consumo humano, que prestan el servicio de acueducto en 27 municipios.
- ✓ 9 empresas con nivel de riesgo “Alto”, puntaje entre 35,1% y 80%, agua no apta para consumo humano, que prestan el servicio de acueducto en 12 municipios.
- ✓ 1 empresa con nivel de riesgo “Inviabile Sanitariamente”, puntaje 80,1% y 100%, agua no apta para consumo humano, que presta sus servicios en un Municipio.
- ✓ 49 prestadores que no presentan información de vigilancia en el Subsistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable – SIVICAP.

### Cuadro No. 6 Indicadores calidad del agua

Indicador de Calidad del Agua	Empresas	Municipios
Sin Riesgo "menor al 5%"	150	249
Bajo "puntaje 5,1% y 14%"	43	55
Medio "puntaje entre 14,1% y 35%"	21	27
Alto "entre 35,1% y 80%"	9	12
Inviabile Sanitariamente”, puntaje 80,1% y 100%,	1	1
Sin clasificar	49	N.A

Fuente: Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo

De acuerdo con los resultados de la estrategia se invitó a los prestadores con niveles de riesgo bajo y medio, a tres jornadas prácticas regionales de sensibilización de marco normativo enfocado en el indicador de calidad del agua, en Magdalena, San Andrés y Bogotá. Así mismo, se requirieron acciones puntuales de mejoramiento a estos prestadores, enfocadas en planes de acción a corto y mediano plazo, con identificación de recursos de inversión, cronograma de actividades y responsables de ejecución y seguimiento al cumplimiento de los planes de acción y al mejoramiento del indicador de calidad del agua.

- La entidad consolidó la base de datos correspondiente a la información del sistema de tratamiento de aguas residuales, consecuente con la información recopilada a través de la información reportada al SUI. Se realizaron visitas y requerimientos a los prestadores y solicitud a 110 municipios que cuentan con sistemas de tratamiento de aguas residuales, con el fin de actualizar la información técnica y operativa. Se llevaron a cabo reuniones interinstitucionales con el Viceministerio de Agua del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el objetivo de identificar empresas que presentan

algún tipo de afectación en sus sistemas de tratamiento, y conforme a ello, definir conjuntamente las acciones a implementar, para incrementar el porcentaje de agua residual tratada en el país, tomando como referente el caudal de agua tratada.

- En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia, en el artículo 7 del Decreto 3050 de 2013, mediante el cual “se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado”, la entidad realizó acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de lo señalado en el mismo, entre ellas las siguientes:
  - ✓ Solicitud a 230 prestadores para dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 e informar a la Superservicios las negativas por disponibilidad del servicio dentro de los plazos establecidos en el Decreto; así mismo enviar el respectivo sustento jurídico, técnico y financiero que soporte dicha negativa.
  - ✓ Solicitud a 404 alcaldías municipales de los Planes de Ordenamiento Territorial (POT) y la delimitación de los perímetros urbanos, a efecto de obtener información para la toma de decisiones frente a los casos presentados.
- Se destaca en este periodo el desarrollo e implementación de estrategias de solución empresarial a prestadores identificados como críticos para el servicio de aseo, para lo cual se realizó el diagnóstico del estado de la prestación de las empresas ubicadas en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Honda, Leticia, Medellín, Mompox, Popayán, San Andrés, Tunja, Vélez y Yopal, abarcando de esta manera un total de 35 prestadores del servicio de aseo. De igual forma, se diagnosticó el estado de la prestación en los departamentos del Cesar, Córdoba, La Guajira y Meta, incluyendo de esta manera 24 prestadores del servicio público de aseo, adelantando vigilancia especial tendiente a mitigar la problemática actual y las alertas identificadas.
- Como parte de la gestión de la vigilancia y control a los prestadores del sector, se adelantaron acciones de seguimiento en 10 empresas para la devolución de cobros no autorizados. En este sentido, se realizó la verificación del cumplimiento a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en relación con el tema.
- En el marco de la Política Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, Ley 1523 del 2012 y el artículo 16 del Decreto 2981 de 2013, la Superintendencia implementó diferentes acciones para la incorporación de la Gestión del Riesgo dentro de los procesos misionales de inspección y vigilancia de la Entidad, dentro de las cuales están:
  - Socialización de los avances en la vigilancia a la Gestión del Riesgo de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.
  - Mesas de trabajo con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para proponer ajustes a las políticas relacionadas con la Gestión del Riesgo, iniciar el diseño de formatos de captura de

información y socialización del contenido mínimo para la elaboración de los planes de contingencia de los prestadores.

- Solicitud a los prestadores del servicio de aseo y 101 operadores de sitios de disposición final de residuos sólidos, sobre acciones de mitigación por Fenómeno de Niño para el periodo de sequía presentado en el segundo semestre del 2014, y solicitud del plan de contingencia.
- Se realizó requerimiento a 130 prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado identificados con mayor riesgo de desabastecimiento por amenaza de sequía, para adoptar las medidas correspondientes y asegurar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.
- Igualmente se requirió a 14 departamentos y 33 corporaciones autónomas regionales con el objeto de que dentro de sus competencias apoyaran técnica e institucionalmente a los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, que generaron alertas por desabastecimiento de los servicios.
- La Superservicios atendió y tramitó todas las alertas ciudadanas presentadas por fallas en la prestación del servicio, que en algunos casos requirieron acciones de vigilancia y control, tales como requerimientos, visitas y solicitudes de investigación, que buscan tomar acciones como medida de protección a los usuarios. A continuación se presenta un análisis por servicio de las alertas presentadas:
  - ✓ Para el servicio de aseo: Popayán - Cauca. En el 2014, se recibieron alertas por la prestación del servicio de aseo en esta ciudad a cargo de la empresa SERVIASEO POPAYAN S.A. ESP., relacionadas con presuntos incumplimientos en los horarios y frecuencias de recolección, para lo cual fue necesario requerir al prestador y a la Alcaldía Municipal, y así mismo llevar a cabo visita técnica para verificar aspectos operativos, financieros y administrativos de la empresa.

Bucaramanaga – Santander. Se atendieron alertas presentadas por los usuarios de la EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P., REDIBA S.A. ESP., Y LIMPIEZA URBANA S.A. ESP., relacionadas con presuntas irregularidades en los tramites de desvinculación del servicio público domiciliario de aseo, siendo necesario requerir a los prestadores y llevar a cabo mesas de trabajo para verificar los trámites de desvinculación para casos específicos.

Cali – Valle del Cauca. En esta ciudad ha sido recurrente el trámite de alertas por presuntos dobles cobros del servicio de aseo e irregularidades en el trámite de desvinculación de los usuarios a cargo de las empresas LYS, PROMOAMBIENTAL VALLE S.A. ESP., y PROMOAMBIENTAL CALI S.A. ESP. Dichos prestadores fueron objeto de visitas técnicas, mesas de trabajo y reuniones que facilitaron la consecución de información durante el 2014 y que será analizada para determinar la procedencia de la adopción de acciones de control.



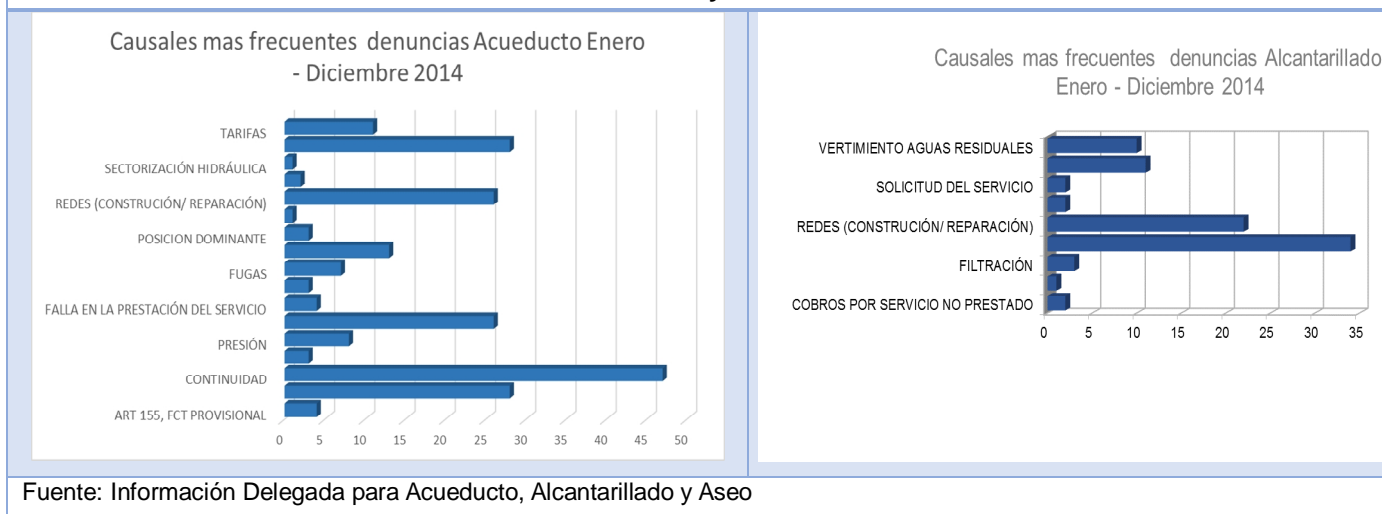
Bogotá: En diciembre de 2013 con la implementación del esquema de prestación de aseo de Bogotá se recibieron alertas por presuntos incumplimientos en las frecuencias y horarios de recolección, así como irregularidades en los vehículos que prestaban dicha actividad, generando requerimientos a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ S.A. ESP. y visitas técnicas, que culminaron en solicitud de investigación por dichos incumplimientos.

Buenaventura – Valle del Cauca. Para el año de 2014, debido a que la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca ordenó el cierre del vaso 2 celda transitoria, se generaron alertas relacionadas con presuntos incumplimientos de las frecuencias y horarios de recolección en el municipio y fue necesario requerir a la Alcaldía Municipal y al prestador con el fin de verificar el plan de contingencia adoptado frente a dicha situación.

Garzón – Huila: En el primer trimestre del año 2014 como parte de las visitas, se presentaron alertas relacionadas con presuntas irregularidades del sitio de disposición final ubicado en el municipio de Garzón – Huila donde disponen siete municipios del departamento, con el fin de verificar dicha situación se realizaron requerimientos y actas de visitas.

- Para los servicios acueducto, alcantarillado. Durante el 2014, se tramitaron 302 denuncias, siendo las causales más frecuentes la reparación de redes, la falta de continuidad del servicio, rebosamientos, solicitud del servicio y calidad del agua, como se ilustra a continuación:

**Gráfica No. 10 Causales denuncias sector acueducto y alcantarillado**



### **3.2.2 Inspección, vigilancia y control a prestadores de menos de 2.500 suscriptores de acueducto, alcantarillado y aseo**

- ✓ En materia tarifaria, se realizaron 111 controles tarifarios para verificar la implementación de la metodología tarifaria, de los cuales 86 son de acueducto y alcantarillado y 25 de aseo. De igual forma, se efectuaron 145 evaluaciones integrales a estos prestadores, producto de lo anterior, se logró determinar y analizar los aspectos administrativos, financieros, comerciales, y técnico operativos de los pequeños prestadores.
- ✓ Como estrategia especial, se realizaron visitas de inspección a 51 prestadores menores del área urbana localizados en las cuencas de los ríos Chicamocha y Fonce. Se adelantó el seguimiento a 22 sistemas de tratamiento de aguas residuales que se encuentran fuera de operación en dicha zona. Se reiteraron las obligaciones respecto del marco técnico normativo en materia del servicio público domiciliario de alcantarillado a los 80 prestadores que se encuentran ubicados en el área de influencia de las cuencas.
- ✓ Con el fin de formular acciones para los municipios que son prestadores directos MPD, se efectuaron en este periodo 107 visitas y se elaboró el informe situacional de estos municipios prestadores directos en Colombia.
- ✓ La Superintendencia realiza acciones de vigilancia y control para el mejoramiento de los indicadores de calidad de agua para los pequeños prestadores de cabeceras municipales. En este sentido, se elaboró el diagnóstico de la calidad del agua suministrada por los prestadores del servicio de acueducto en el país para los años 2012 y 2013, de acuerdo con la información reportada al SUI, en coordinación con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Ministerio de Salud y Protección Social, se realizaron jornadas de divulgación del marco normativo de calidad del agua en los departamentos de Magdalena y Cundinamarca, donde se contó con la asistencia de prestadores en zona urbana y rural.

Se finalizó la estrategia de planes de acción iniciada en el 2013, que consistió en requerir a los prestadores del servicio público de acueducto que presentaron niveles de riesgo bajo y medio en la calidad del agua, para que presentaran a la Superintendencia acciones enfocadas en disminuir el nivel de riesgo obtenido. De acuerdo con lo anterior, 153 prestadores disminuyeron el nivel de riesgo, de los cuales 68% a nivel sin riesgo y 32% a nivel de riesgo bajo. A finales de la vigencia 2014 se inició con la nueva estrategia de calidad del agua; se solicitaron planes de acción a 88 prestadores que presentaron riesgo alto y medio en la calidad del agua durante el año 2013. En el marco de la estrategia, se realizaron 43 visitas de inspección y vigilancia especializada del servicio de acueducto.

- ✓ Dentro de la estrategia de formalización de los pequeños prestadores de este sector, la entidad realizó actividades de inspección en sitio en 62 nuevos prestadores rurales, así como 27 visitas a prestadores urbanos. Así mismo, se realizaron 14 eventos de socialización del marco legal, regulatorio y técnico de la prestación de servicios públicos domiciliarios, así como de reporte de información al SUI, a los cuales asistieron cerca de 600 prestadores de servicios públicos en área rural. Se formalizaron 80 nuevos prestadores con socialización de las obligaciones como prestadoras y orientación para su cumplimiento.
- ✓ Con respecto a las acciones de verificación en insitu de la disposición final en prestadores menores del país, se analizaron las 136 visitas con énfasis en los 40 municipios seleccionados, cuyo resultado hace parte del informe de disposición final. De igual forma se efectuaron 40 visitas de inspección a prestadores con operación de sitios de disposición final. Se definieron prestadores objeto de investigación para el año 2015 debido a las falencias encontradas en visita respecto de la disposición final inadecuada.
- ✓ Otras acciones transversales:
  - ✓ Como parte de los avances en la reestructuración del SUI y debido a los cambios normativos y a la evolución del sector de agua potable y saneamiento básico, la Superintendencia consideró necesario modificar y simplificar los requerimientos de información a los usuarios aportantes de datos, con el fin de adaptarse a las nuevas plataformas tecnológicas y acoger las observaciones presentadas frente al cargue y volumen de información, calidad de los datos, atención al usuario y publicación de información. Conforme a lo anterior, en el año 2014, se inició al proyecto de Mejoramiento SUI, con la revisión de las variables relevantes, revisión de reportes y bodegas de datos.
  - ✓ El ejercicio adelantado para el proceso de certificación de municipios, facilitó la certificación de 935 entidades territoriales para la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) destinados al sector de agua potable y saneamiento básico, de los 1.102 municipios del país. Como resultado se evidenció que 148 prestadores no recibieron certificación en primera instancia, por incumplimiento en algunas de las exigencias de la norma. Frente a estos casos, la Superservicios ha resuelto 59 recursos de reposición que han presentado los alcaldes.
  - ✓ Las actuaciones adelantadas en materia de investigaciones y sanciones de los prestadores para acueducto, alcantarillado y aseo, permitieron la apertura de 47 investigaciones por violaciones al régimen de servicios públicos. De otra parte, se profirieron las siguientes decisiones:

**Cuadro No. 7 Resultado Investigaciones 2014**

Número de Investigaciones 2014	Actuación
2	Prohibiciones de Prestación de Servicios
6	Resoluciones Decreto de Archivo
43	Sanciones Pecuniarias
31	Multas por incumplimientos de órdenes administrativas (Art. 65)

Fuente: Superintendencia Delegada para AAA

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que, para el periodo en cuestión se generaron 82 resoluciones, incluyendo las multas por incumplimiento a órdenes administrativas, decreto de archivo, prohibición de servicio y multas. Las multas impuestas (incluyendo las relacionadas con art. 65 C.C.A) a prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ascienden a un monto total de \$4.010.5 millones, de las cuales algunas investigaciones se encuentran en trámite de notificación o en estudio para resolver el recurso de reposición.

- Se resalta la participación de la entidad en el Comité Super 10 en el cual se unifican los conceptos para la implementación y aplicación de las NIF. Así mismo, se trabaja en la estandarización de los reportes de información basados en NIIF para las empresas que están sujeta a la aplicación del nuevo marco técnico emitido por la Contaduría General de la Nación, según resolución 414 de 2014.
- Se destaca la participación activa de la Superservicios en las iniciativas regulatorias y normativas, entre las que se menciona la expedición del nuevo marco tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado, aplicable a prestadores de más de 5.000 suscriptores.

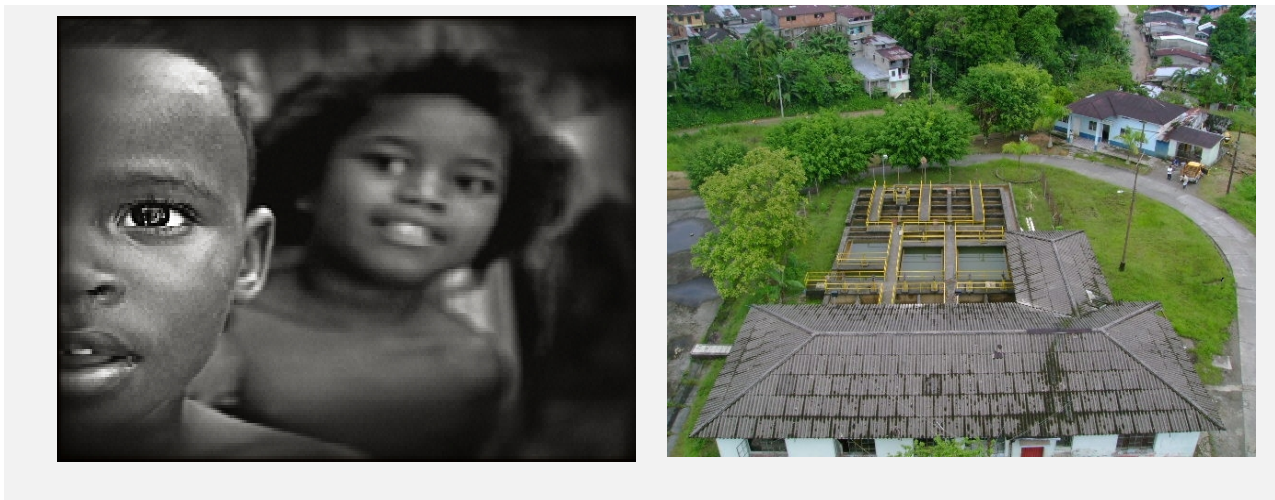
#### **4. ACCIONES PARA LA DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN GESTIÓN EN LOS PROCESOS DE TOMA DE POSESIÓN, INTERVENCIONES Y LIQUIDACIONES**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios continúa fortaleciendo su papel como autoridad de intervención, en procura de mejorar las condiciones de vida de los colombianos, liderando procesos que permitan garantizar mayor acceso a unos servicios públicos eficientes y de calidad. Para ello, la entidad consolida los procesos de toma de posesión a su cargo, buscando la generación de estrategias y escenarios que permitan avanzar decididamente hacia el cumplimiento de dicho objetivo, a través de acciones concretas como:

1. Robustecer los esquemas de monitoreo y seguimiento a la gestión de los agentes especiales y liquidadores, para lo cual se realizaron durante el 2014, 80 reuniones de monitoreo a la gestión en las empresas intervenidas, apoyadas con 119 visitas de seguimiento.
2. Mejorar los niveles de comunicación y coordinación con entidades nacionales y locales involucradas en la solución empresarial de que se trate, logrando esquemas de trabajo conjunto que han arrojado resultados importantes.

3. Afianzar el apoyo del Fondo Empresarial a las empresas con la contratación de los estudios y consultorías requeridos para la adopción de decisiones que mejoren las condiciones de prestación y permitan avanzar en superar las causas que llevaron a la toma de posesión, lo cual se ha representado en una inversión del referido patrimonio autónomo por más de \$7 mil millones para la vigencia 2014, así como el otorgamiento de financiaciones cercanas a los \$12.681 millones, con las cuales se busca garantizar que las empresas cubran los costos necesarios para una gestión eficiente.

Conforme a esta última estrategia y conscientes de la importancia de la existencia del Fondo Empresarial para el cumplimiento de los objetivos de los procesos de intervención, la Superintendencia realizó ingentes esfuerzos durante el año 2014 para mantener su funcionamiento y ampliar su rango de acción, gestión que se concretó en la aprobación del respectivo artículo en el nuevo Plan Nacional de Desarrollo.



La Superintendencia lidera la implementación y desarrollo de esquemas de solución en beneficio de más de 703 mil usuarios equivalente a más de 3 millones de habitantes, a través de las gestiones y actuaciones que adelanta en torno a las cinco (5) empresas en toma de posesión con fines liquidatorios – etapa de administración temporal<sup>1</sup> y dos (2) procesos de liquidación<sup>2</sup> que tienen relación directa con la garantía de prestación del servicio a los ciudadanos. Uno de los procesos de Intervención, fue decretado durante la vigencia 2014, con lo cual la Superintendencia generó un impacto inmediato en la eliminación del riesgo de interrupción de la prestación del servicio de energía para el Municipio de Cartago y el consecuente apagón de la ciudad.

Frente esta labor, se han garantizado recursos del orden de \$237 mil millones en inversiones en infraestructura con resultados tan contundentes que permiten afirmar, como en el caso del Carmen de Bolívar, que a 31 de diciembre de 2014 se logró en conjunto con otras autoridades, garantizar el

<sup>1</sup> Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar ACUERCAR S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal EICE E.S.P., Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P., Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario E.S.P. – EICVIRO y - Empresas Municipales de Cartago EMCARTAGO S.A. E.S.P.

<sup>2</sup> Empresas Públicas de Quibdó EPQ en liquidación y Empresa Pública de Aseo de Cali EMSIRVA EICE ESP en liquidación.

suministro agua potable al 70% de los habitantes de dicho municipio. Hoy, el 100% de la población está recibiendo el servicio en forma oportuna y eficiente.



Así mismo, con la culminación de las inversiones gestionadas por la Superintendencia por más de \$7 mil millones para el Espinal y la mejora en los procesos operativos de la empresa, se obtuvo un impacto importante en la continuidad del servicio de acueducto que en el pasado constituía la mayor afectación a los usuarios por las interrupciones permanentes del suministro de agua y mayor acceso al servicio de acueducto al pasar de una cobertura del 98% a diciembre de 2014, frente al 84% que tenía al momento de la intervención. De otra parte, las inversiones que se vienen adelantando en el Municipio de Quibdó, permitirán llegar a coberturas superiores al 90% en el servicio de acueducto y al 70% en alcantarillado.

Así mismo, la gestión de la Superintendencia fue de vital importancia en la consecución de los \$69 mil millones que cuesta la construcción de una nueva planta de tratamiento para el municipio de Yopal, la terminación del pozo profundo de Villa María y la contratación de la construcción de los pozos Manga de Coleo, Núcleo Urbano II y Central de Abastos. Hoy Villamaria y Manga de Coleo están actualmente en funcionamiento y surtiendo al 30% de la población (50.000 habitantes apróx).

### Inauguración pozo Manga de Coleo Yopal



No sólo en inversiones se ha visto el impacto de la labor de la Supereservicios en los procesos de intervención, pues los esquemas de solución que se han implementado han permitido el cubrimiento de pasivos laborales y pensionales, como en el caso de la liquidación de Emsirva en donde gracias a los contratos suscritos con los operadores de aseo, se ha garantizado el pago de las mesadas pensionales a más de 950 jubilados; sólo para la vigencia 2014 los ingresos de este esquema se acercaron a los \$14 mil millones y se logró garantizar una eficiente prestación del servicio a más de 566 mil usuarios.

Finalmente, durante el año 2014 y gracias a un acompañamiento más directo a la gestión de la liquidación, se culminó el proceso de liquidación de Empresas Públicas de Cauca EICE E.S.P, la cual prestaba el servicio de energía y se encontraba intervenida desde el año 2001. Con este proceso, la Superintendencia alcanzó no sólo que se garantizara la continuidad y mejora en el servicio de energía en el Municipio de Cauca, sino que se generaron los recursos para atender de forma integral los derechos pensionales de los extrabajadores de la empresa, y el pago de las acreencias laborales y fiscales.

## 5. ACCIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Las acciones más importantes de la entidad para fortalecer la gestión institucional están orientadas al mejoramiento de las capacidades institucionales y el intercambio de conocimiento y buenas prácticas con otros Países; cumplimiento y mejoramiento continuo de los procesos; administración del presupuesto, como herramienta de planeación y el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Los siguientes son los principales logros:

- **Cooperación Internacional:** Para la Superservicios la cooperación internacional contribuye al cumplimiento de su misión institucional, la cual se circunscribe al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia mediante la supervisión de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes los usuarios y prestadores, en su pretensión de satisfacer las necesidades de la comunidad, como aporte al desarrollo humano, ambiental, económico y social del mundo.

Así mismo, este renglón constituye un nuevo proceso de empalme a las dinámicas de globalización e interdependencia que el mundo contemporáneo ejerce sobre las organizaciones gubernamentales. De esta manera, surge la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales de la entidad, mediante las herramientas que brinda la cooperación internacional como mecanismo de interacción, intercambio y apoyo entre actores nacionales, internacionales y supranacionales.

En la vigencia 2014, la Superservicios empezó a construir entonces su estrategia de cooperación de carácter transversal, para promover intercambios de conocimientos y experiencias públicas, privadas, académicas, interacción con la comunidad global, investigación interdisciplinaria y la gestación de proyectos de impacto social que benefician a la población local.

Para ello, se ha trabajado en total consonancia con la Estrategia Nacional de Cooperación Internacional antes mencionada, con el apoyo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC – Colombia), participando en el Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica, en el componente estratégico de servicios públicos.

Dicho programa es una estrategia regional del Gobierno colombiano, cuya ejecución es coordinada por la Agencia Presidencial en comento, con el acompañamiento del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia y de las diferentes entidades aliadas técnicas para cada componente del mismo.



En particular, es importante resaltar nuestro relacionamiento con representantes de los países miembros del programa regional de cooperación con Mesoamérica: Guatemala, Panamá, Costa Rica, Honduras, República Dominicana, El Salvador y Belice, con quienes se ha venido realizando un trabajo de asistencia técnica, en materia de servicios públicos, bajo la coordinación de APC y con el apoyo de la SSPD, cuyo objetivo es el intercambio de conocimiento, experiencias y buenas prácticas en la regulación y supervisión del sector de agua y saneamiento básico, los mecanismos de participación y servicio al ciudadano, y los programas de planeación estratégica usados al respecto en Colombia.

En el marco de la anterior estrategia, se han liderado actividades entre las que se destacan las siguientes:

- ✓ Organización del primer Congreso Internacional de acueductos rurales en la ciudad de Armenia, evento que contó con la participación de más de 400 prestadores del servicio de acueducto y cuyo objetivo fue el intercambio de experiencias asociadas al 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. Uno de los resultados más significativos de este congreso, fue la identificación de la necesidad de construir un enfoque diferencial en la vigilancia y control de los acueductos rurales.
  - ✓ Pasantía de transferencia de conocimientos y experiencias, in situ, sobre uso de mecanismos de participación ciudadana y de servicio al ciudadano, realizada en San Gil, Santander.
  - ✓ Participación en el primer Congreso Latinoamericano denominado "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.
  - ✓ 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.
- **Aspectos presupuestales;** Para el desarrollo de la gestión institucional la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dispuso para la vigencia 2014 de una asignación presupuestal de \$122.191 millones de pesos, de los cuales el 86% correspondiente a \$105.171.0 millones se

destinan a gastos de funcionamiento y el 14% correspondiente a \$17.020 a gastos de Inversión. Dicho presupuesto apalanca la gestión de la entidad y facilita planear las metas propuestas para la vigencia, así como para el cumplimiento de su misión institucional.

**Contribución especial:** Con el propósito de garantizar su buen funcionamiento, cumplir con las metas establecidas y ejecutar las funciones constitucional y legales, la Superintendencia tiene la facultad de fijar la contribución especial determinada en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, mediante la cual la entidad recauda el presupuesto que requiere para su gestión. En este sentido, para la vigencia 2014 se fijó la tarifa de contribución en el 0.9299% de los gastos de funcionamiento asociados a la prestación del servicio de la entidad contribuyente y de acuerdo con los estados financieros a disposición de la entidad a través de SUI. El recaudo por concepto de contribución especial para la vigencia alcanzó el 94% del presupuesto asignado a la superservicios.

Adicionalmente y con el fin de atender los compromisos presupuestales de la entidad, mejorar la gestión institucional y facilitar el pago de la contribución a los prestadores vigilados, se implementó el sistema de anticipo de la contribución especial, el cual consistió en solicitar a los prestadores el pago del 60% del valor total de la contribución especial de la vigencia inmediatamente anterior. Esta estrategia ha permitido contar con los recursos presupuestales de forma oportuna, mejorar la eficiencia del recaudo, concientizar a los prestadores de la importancia de su aporte mejorando así las actividades de vigilancia y control de la Institución. Lo anterior, conduce necesariamente a una mayor satisfacción del usuario final.

- **Sistema de gestión de Calidad:** La Superintendencia certificó su sistema de gestión de calidad en la vigencia 2008 bajo los parámetros de la norma internacional ISO 9001: 2008 y Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública 1000:2009. El sistema cuenta con el compromiso de la alta dirección como garantía de éxito de mejoramiento de la gestión institucional. Así mismo, se ha logrado el control de la documentación, el seguimiento y monitoreo de procesos mediante indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, el uso de herramientas analíticas para la detección de problemas, la prevención de impactos negativos mediante el análisis y administración de riesgos y la ejecución de auditorías periódicas para evaluar el estado del sistema.

Como logro importante se resalta la recertificación obtenida en el 2014 lo que le ha permitido a la entidad el mejoramiento continuo de sus procesos.

## RETOS

- Fortalecer la estrategia de cooperación internacional a través de la incorporación de temáticas para el sector de energía y gas combustible.
- Proponer las modificaciones que se efectúen a la Ley 142 de 1994, asociadas a la inclusión de un procedimiento particular y especial para la defensa de los usuarios en sede de la empresa, la ampliación de facultades a la superintendencia y la revisión de facultades claras y expresas para imponer sanciones a los administradores de prestadores de servicios públicos.
- Actualizar el Sistema Único de Información (SUI) de cara a los nuevos marcos tarifarios de agua y energía que se implementaran en el País, como evolución de la estrategia de vigilancia de la Superservicios.
- Estructurar un observatorio de servicios públicos domiciliarios que sirva de apoyo y consulta en el desarrollo de las funciones de inspección, vigilancia y control, del sistema Único de Información y del proceso de Gestión de Conocimiento del SIGME.