

**Tabla de contenido**

PRESENTACIÓN.....	2
<b>1. RESULTADOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y DE CALIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>2. COMPORTAMIENTO LINEAS PRIORITARIAS DE GESTIÓN POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO.1 CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, COBERTURA Y CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MEDIANTE EL EJERCICIO DE LA VIGILANCIA INSPECCIÓN Y CONTROL. ....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Sector de energía y gas combustible.....	5
2.1.2 Sector Acueducto Alcantarillado y Aseo: La gestión en este sector, se enfocó principalmente en las siguientes acciones: .....	6
2.1.3 Dirección de empresas intervenidas y en liquidación: .....	11
2.1.4 Los principales resultados para promover el control social mediante la gestión de los Comités de Desarrollo y Control Social se relacionan a continuación: .....	13
<b>2.2 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO. 2 FORTALECER EL POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL. ....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO. 3 GESTIONAR INFORMACIÓN OPORTUNA Y CON CALIDAD PARA EL BENEFICIO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL Y DE GRUPOS DE INTERÉS .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO NO 4 POTENCIAR EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CON ÉNFASIS EN EL MEJORAMIENTO PROCEDIMENTAL, INNOVACIÓN Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO .....</b>	<b>18</b>
<b>3. AVANCE PLAN DE ACCIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>4. GESTIÓN PRESUPUESTAL.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 GESTIÓN PRESUPUESTAL DE LOS RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2 GESTIÓN PRESUPUESTAL DE LOS RECURSOS DE INVERSIÓN:.....</b>	<b>25</b>
4.2.1 Adecuación Infraestructura física de la SSPD Nacional .....	26
4.2.2 Fortalecimiento de los Sistemas de Información en la SSPD: .....	27
4.2.3 Fortalecimiento de la Gestión Institucional en la SSPD.....	28
4.2.4 Construcción Sedes de la SSPD. ....	31
4.2.5 Optimización de la Atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la SSPD a nivel nacional. ....	34
4.2.6 Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios priorizados por su criticidad a nivel nacional. ....	34

## **PRESENTACIÓN**

El propósito del informe es consolidar los principales resultados de gestión logrados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a 31 de diciembre de 2015 previstos en el plan institucional y planes de acción formulados por cada una de las dependencias.

La gestión de la entidad se evalúa a través de la verificación y cumplimiento de lo formulado en los planes de acción, el seguimiento y ejecución de los proyectos de inversión suscritos ante el DNP y el monitoreo a la ejecución presupuestal. Para determinar el desempeño y avance de la gestión institucional, la entidad cuenta con la herramienta SISGESTIÓN, sistema de información para la formulación, registro y seguimiento a la planeación institucional que comprende líneas prioritarias, resultados, productos y actividades de cada uno de los planes de acción orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad.

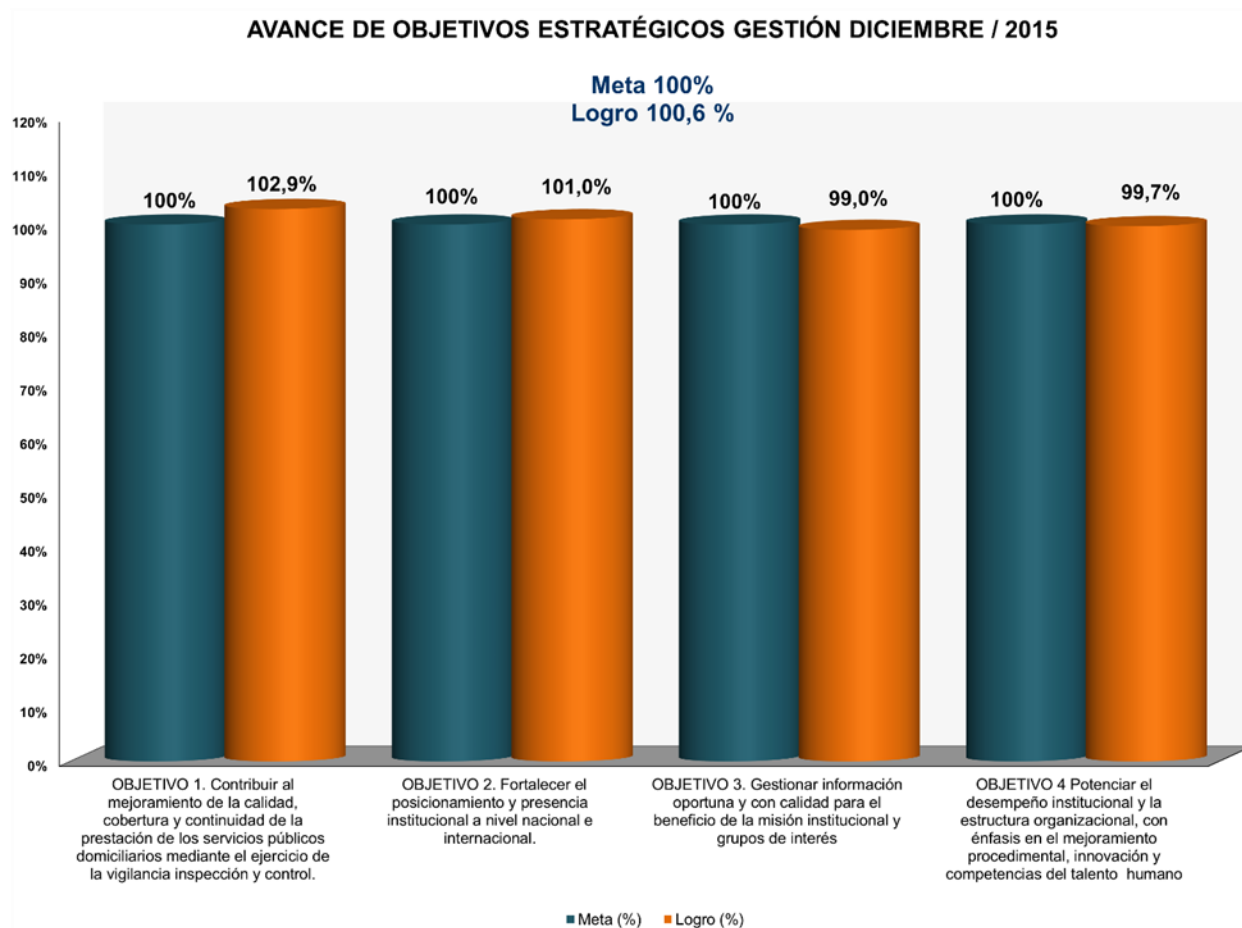
Adicionalmente, se resaltan los principales logros obtenidos por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios para el cumplimiento de las líneas prioritarias definidas, así como el resultado de las acciones más relevantes orientadas al cumplimiento de sus procesos y objetivos estratégicos y de calidad para el 2015.

## 1. RESULTADOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES Y DE CALIDAD

Para el desarrollo de la gestión institucional en la vigencia 2015 la entidad cuenta con cuatro objetivos estratégicos y de calidad definidos en el plan indicativo cuatrienal. El resultado acumulado promedio de avance de los objetivos con respecto a la gestión institucional a 31 de diciembre de 2015 fue de 100%. Los resultados se obtuvieron a partir del seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en la herramienta SISGESTIÓN.

La siguiente gráfica ilustra el comportamiento y avance de los objetivos estratégicos y de calidad a 31 de diciembre de 2015.

**Gráfica No. 1**  
**Comportamiento Objetivos Estratégicos a 31 de diciembre de 2015**



Fuente: SISGESTIÓN 31/12/2015

Acorde con la dinámica institucional y con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos definidos en el plan indicativo cuatrienal, se definieron para esta vigencia líneas prioritarias de gestión que corresponden a los principales resultados estratégicos, orientados a fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control de la entidad.

- Fortalecer los mecanismos de Vigilancia, Inspección y Control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios. Específicamente realizar controles tarifarios efectivos y frecuentes.
- Coordinar y estructurar el cierre de soluciones empresariales e institucionales.
- Promover el control social mediante la gestión de los Comités de desarrollo y Control Social
- Preparar a la entidad para la postulación a los premios colombiano a la calidad de la gestión y/o premio nacional de alta gerencia.
- Fortalecer las alianzas estratégicas para el posicionamiento de la Superservicios a nivel internacional.
- Potenciar el conocimiento, uso y aplicación de la información institucional como insumo para el cumplimiento de la misión.
- Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégica para la entidad y el sector.
- Coordinar e implementar la modernización de la entidad ante las instancias competentes

## 2. COMPORTAMIENTO LINEAS PRIORITARIAS DE GESTIÓN POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.

### 2.1 Objetivo estratégico No.1 Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control.

Las líneas prioritarias que soportan este objetivo están asociadas a los resultados que ejecutan las superintendencias delegadas para acueducto, alcantarillado y aseo y energía y gas combustible, la dirección de entidades intervenidas y en liquidación y la dirección general territorial y sus direcciones territoriales. La siguiente tabla refleja el comportamiento y avance del objetivo estratégico a 31 de diciembre de 2015 en términos de los resultados de las líneas prioritarias que lo soportan:

**Tabla No. 1 avance líneas prioritarias objetivo estratégico y de calidad No. 1**

OBJETIVO ESTRATEGICO		PROG. LINEA PRIORITARIA	EJEC. LINEA PRIORITARIA	% CUMPLIMIENTO	
Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control		100%	102.89%	102.89%	
LINEA PRIORITARIA	Resultado	PROG. LINEA PRIOR.	EJEC. LINEA PRIOR.	% DE CUMPLIMIENTO	ALERTA
Fortalecer los mecanismos de Vigilancia, Inspección y Control para los prestadores, con alertas tempranas en la prestación de los servicios. Específicamente realizar controles tarifarios efectivos y frecuentes.	Acciones de inspección y vigilancia y control integrales y especializadas para los servicios públicos.	100.00 %	101.28 %	101.28 %	●
Coordinar y estructurar el cierre de las soluciones Empresariales e Institucionales	Cierre de los procesos de intervención vigentes	100.00 %	100.00 %	100.00 %	●
Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso	Resultados de la gestión funcional asociados al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia inspección y control	100.00 %	104.42 %	104.42 %	●
Promover el control social mediante la gestión de los CDCS	Sistema de vigilancia y control de apoyo a los comités de desarrollo y control social implementado en municipios priorizados	100.00 %	105.86 %	105.86 %	●

Fuente: SISGESTIÓN 31/12/2015

A continuación se relacionan los principales resultados de la Superintendencia orientados a fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control para los prestadores, con alertas tempranas en la

prestación de los servicios, específicamente realizar controles tarifarios efectivos y frecuentes.

### 2.1.1 Sector de energía y gas combustible.

- Con el propósito de evaluar el estado actual de las empresas en relación con aspectos financieros, técnicos, comerciales y administrativos, y de acuerdo con los indicadores definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas se efectuaron 40 evaluaciones integrales, de las cuales 20 corresponden al sector de energía eléctrica y 20 a gas combustible.
- Con el fin de verificar la adecuada prestación de los servicios de energía y gas combustible, la entidad realizó 65 visitas técnicas a prestadores del sector, de las cuales 48 corresponden al servicio de energía y 17 a gas combustible.
- Para mejorar la prestación del servicio y verificar la correcta aplicación tarifaria de los servicios públicos domiciliarios del sector, se realizó verificación tarifaria a 20 prestadores, de las cuales 13 corresponden a prestadores de energía eléctrica y 7 a gas combustible.
- Para subsanar deficiencias en la prestación del servicio, se efectuó seguimiento a 13 prestadores que firmaron acuerdos de mejoramiento con la entidad, sin embargo, esta Superintendencia concluye que no es procedente prorrogar la vigencia de los presentes acuerdos, toda vez que no se observa un impacto positivo de estos sobre la prestación del servicio, según el seguimiento efectuado y los avances encontrados, adicionalmente la información fuente para el cálculo de los indicadores no refleja exactamente la realidad de la operación de los distintos sistemas.
- Durante la vigencia 2015 se obtuvo y analizó información financiera, técnica, comercial, administrativa de los prestadores de este sector identificados por su criticidad, con el fin de realizar diagnósticos que permitieran determinar la situación actual. Dentro de los prestadores analizados se encuentra Electricaribe, Termocandelaria, Gases de Antioquia empresa de energía de Cundinamarca S.A ESP y Termovalle S:A ESP, entre otros.
- Como gestión relevante la Superintendencia continua participando activamente en las discusiones de los nuevos marcos regulatorios emitidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas-CREG, para lo cual en este periodo fueron objeto de análisis entre otros las siguientes resoluciones, circulares y proyectos regulatorios ;
  - Modificación a la resolución 135 de 1997
  - Resolución de autogeneración
  - Convocatoria UPME 05 de 2013
  - Cargo por confiabilidad
  - Código de medida de Gas Licuado del petróleo
  - Calculo de costo base de Electricaribe
  - Resoluciones CREG 115 de 2013, 015-2015, 089-2013, 127-2013, 179 de 2014; Circulares

CREG 083 de 2015, 109 de 2015

- Revisión y comentarios sobre proyectos regulatorios, reglamentarios del Plan Nacional de Desarrollo y modificación de la ley 142 de 1994.
- La entidad participa y apoya activamente las actividades de participación y servicio al ciudadano, a través de 15 mesas técnicas, en las ciudades de: Yopal (2), Sincelejo, Pamplona, Barranquilla (3), Pitalito, Valledupar (3), Santa Marta (2), Riohacha e Ibagué. 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.
- Como parte del control, para el sector de energía y gas combustible, en este periodo, se proyectaron 8 recursos de reposiciones, 61 pliegos y se impusieron sanciones por valor de \$2.486.3 millones.
- Con la intención de obtener una base real y confiable del número de prestadores que la entidad debe inspeccionar, vigilar y controlar, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible reasumió el trámite de registro, actualización y cancelación de empresas en el RUPS. Durante este periodo recibió un total de 76 tramites RUPS los cuales se encuentran a la fecha en estado finalizado. Las solicitudes RUPS asignadas a esta Superintendencia Delegada se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Solicitud de Inscripción RUPS: 9, Solicitud de Actualización RUPS: 62 y Solicitud de Cancelación RUPS: 5 y un total de 94 trámites de reversión, los cuales se encuentran a la fecha en estado finalizado. Las solicitudes de reversión asignadas a esta Superintendencia Delegada se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Energía Eléctrica: 48 y Gas Combustible: 46

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

Se presentan los principales resultados de este sector, clasificados por grandes prestadores en acueducto y alcantarillado, y aseo (con más de 2.500 usuarios), y por pequeños prestadores (menos de 2.500 usuarios):

Prestadores de acueducto y alcantarillado con más de 2.500 usuarios:

- Se destaca en este sector, la gestión adelantada por la entidad para la atención de alertas por afectación de la continuidad del servicio público de 63 municipios del país y la susceptibilidad de sequía en 355 municipios a causa del fenómeno del niño. En este sentido, se intensificaron los esfuerzos en el control de cargue de información de los prestadores de los planes de contingencia y en la aplicación de las resoluciones No. 695, 699, de 2014 y 714, 726 de 2015 expedidas por la CRA para desincentivar el consumo excesivo de agua.
- Como gestión relevante del sector, continuó la participación activa en las discusiones de los

nuevos marcos regulatorios emitidos por la CRA, para lo cual se analizaron y comentaron los proyectos de resolución que generan un impacto en la vigilancia y control aportando insumos para optimizar la labor de la Superservicios frente a la nueva regulación a implementarse.

- Como parte de la labor de inspección y vigilancia del sector se llevaron a cabo 66 visitas a grandes prestadores, a través de las cuales fue posible determinar en campo el estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Como parte de la vigilancia se elaboraron 30 Informes departamentales, estos informes corresponden al diagnóstico ejecutivo del comportamiento en los indicadores de gestión técnica, financiera y comercial de los grandes prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como, identificación de las principales problemáticas y acciones adelantadas.
- Como parte del control tarifario se analizó y verificó la aplicación tarifaria a un total de 175 sistemas de acueducto y alcantarillado, los cuales son atendidos por 121 empresas. La revisión contiene la verificación de la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA en la Resolución CRA 287 de 2004 y la revisión del cobro a los usuarios de las tarifas resultantes de la aplicación de dicha metodología.
- Con el fin de revisar y dar soluciones a problemáticas detectadas en este sector, se atendieron 880 alertas a los diferentes departamentos del País; el Distrito Capital de Bogotá y los departamentos de Valle y Tolima presentaron el mayor número de denuncias, cuyas causales más frecuentes son los rebosamientos en alcantarillado, continuidad en la prestación del servicio y reparación de redes, respectivamente.
- Se resalta en este periodo la gestión adelantada por la entidad con respecto a la aplicación de los planes de emergencia y contingencia del sector, para lo cual, la entidad impartió instrucción a los prestadores con el fin de determinar los reportes de información de los planes antes mencionados a través del Sistema Único de Información. A 31 de diciembre 2015 de los 221 prestadores vigilados 159 reportaron sus planes de contingencia, 74 prestadores aun no reportan, la información de 9 prestadores fue remitida para evaluación de méritos con el fin de dar apertura a investigaciones administrativas. En revisión se encuentran 12 planes de contingencia.

Gráfica No. 2 distribución de evaluaciones integrales por departamentos.

- Se efectuaron 34 evaluaciones integrales de gestión y 31 diagnósticos administrativos, financieros, técnicos y comerciales para un total de 65; la distribución abarca atención en 20 departamentos, lo que representa 3.394.391 suscriptores, es decir aproximadamente 13.577.564 habitantes del País. Estas evaluaciones están diseñadas como una herramienta de inspección para valorar y analizar los aspectos administrativos, financieros, comerciales, y técnico operativos de las empresas, lo que permite a la entidad determinar acciones de vigilancia y control de acuerdo con los resultados observados y las principales alertas en la prestación de los servicios.



Fuente: Delegada para AAA

Sector aseo con más de 2.500 usuarios:

- Como parte de la función de inspección y vigilancia del sector de aseo, se realizaron 54 evaluaciones integrales y 23 diagnósticos administrativos, financieros, técnicos y comerciales, para un total de 77, las cuales reflejan a nivel general como se encuentra la prestación del servicio público de aseo por las diferentes empresas analizadas.
- Se efectuó la revisión de 162 estructuras tarifarias de prestadores del servicio público de aseo, dentro de las cuales se incluyen análisis de devoluciones. Para la elaboración de los controles tarifarios se cuenta con la herramienta AVATAR la cual agiliza el proceso de extracción de información del SUI para la elaboración de los controles tarifarios.
- En desarrollo de la labor de inspección y vigilancia del sector se llevaron a cabo 108 visitas. Las visitas tiene como resultado, los diferentes hallazgos a los cuales se les realiza el seguimiento necesario en aquellos casos donde se requieren tomar medidas de control para garantizar la adecuada prestación del servicio público de aseo.
- Se destaca el Cálculo del Nivel de Riesgo de los prestadores de este sector, teniendo en cuenta los indicadores IOCA e IFA establecidos en la resolución CRA 315 del 2005, este cálculo se realizó para 291 prestadores del servicio de aseo, como resultado se obtuvo 114 prestadores en el rango de riesgo 1; 177 prestadores en el rango de riesgo 3 y ningún prestador en el rango de riesgo 2.



### Pequeños prestadores (menos de 2.500 usuarios)

- Como gestión de la labor de inspección y vigilancia de los prestadores de este sector, se realizaron 100 evaluaciones integrales, las cuales fueron publicadas e informadas a los prestadores. Producto de lo anterior, se logró determinar y analizar la situación de los prestadores en aspectos administrativos, financieros comerciales y técnico-operativos; información de utilidad para esta Superintendencia puesto que permitió determinar acciones de vigilancia y control de acuerdo con los resultados observados y las principales alertas en la prestación de los servicios.
- Se elaboraron 32 informes departamentales en los cuales se tienen en cuenta aspectos asociados a delimitación geográfica, población, aspectos relevantes en la prestación de servicios públicos, número y tipo de prestadores, Índice de riesgo de la calidad del agua (IRCA), continuidad, cobertura, permisos ambientales, aspectos técnicos generales de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, gestión del riesgo, aspectos tarifarios y comerciales y todas las acciones adelantadas por la Superservicios de manera general por departamento.
- En cumplimiento de las actividades planificadas para la vigencia 2015, se elaboró documento de diagnóstico a 158 prestadores en cabeceras municipales localizadas en 29 departamentos del país, los que atienden aproximadamente a 220.000 suscriptores.
- Se realizaron 6 mesas técnicas de trabajo con prestadores y otras partes interesadas. Las mesas técnicas 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
- Con el fin de adelantar las acciones pertinentes que permitan garantizar la prestación de los servicios de manera continua y eficiente, se verificó en 75 municipios del país, las condiciones de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Se realizó verificación de la implementación de la metodología tarifaria vigente a 150 para pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Se destaca en este periodo el seguimiento a la estrategia de vigilancia preventiva dirigida al mejoramiento del indicador de calidad de agua suministrada por los prestadores que atienden a menos de 2.500 suscriptores y que en el promedio anual para la vigencia 2013, suministraron agua con niveles de riesgo alto y medio considerada no apta para consumo humano, 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).

- Se efectuó requerimiento a 33 prestadores de servicios públicos domiciliarios, con el fin de adelantar seguimiento a sistemas de tratamiento de aguas residuales que se encuentran fuera de operación.
- La gestión adelantada se desarrolló en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, dentro de la cual se encontró un alto índice de incumplimiento en el reporte de información a través del SUI, razón por la cual se emprendieron acciones con las empresas, entre ellas requerimientos, contacto a través del correo electrónico y telefónicamente.
- Como parte del control en el sector de AAA se generaron 62 resoluciones, incluyendo las multas por incumplimiento a órdenes administrativas, prohibición de servicio y multas. Así mismo, durante este periodo, se impusieron multas equivalentes a \$7.423.700.000 a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Otros logros importantes del sector están orientados a:

- Realización del Congreso Internacional de Acueductos Rurales y Municipios prestadores Directos “Aportes al Desarrollo Rural del País”. El Congreso fue un evento académico y técnico, que convocó más de 700 personas, entre prestadores rurales de más de 20 departamentos del país, alcaldes y funcionarios de municipios de gran parte del territorio nacional, representantes de los programas aguas para la prosperidad (PAP), entidades del sector y especialistas en la materia.
- La Superintendencia realiza análisis y comentarios sobre proyectos normativos de gran impacto en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, y que por ello, tendrían gran impacto en la prestación de los servicios a los usuarios. Dentro de los cuales se encuentran los relacionados con los siguientes temas: eliminación del cobro de reconexión y reinstalación de los servicios públicos, modificación al régimen de servicios públicos contemplado en la Ley 142, modelo de gestión integral de residuos sólidos, esquemas diferenciales para la prestación de los servicios en zonas rurales, contribuciones especiales, esquemas operativos de aprovechamiento, modificación estatuto nacional de usuarios en materia de su protección y multas.
- Durante el año 2015 se lideraron en este sector 8 mesas de servicios públicos en las principales ciudades de los departamentos de San Andrés, Bolívar, Cesar, La Guajira, Caldas, Chocó, Meta y Cundinamarca. Los eventos fueron acompañados por la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, los técnicos de los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo, y la presencia de representantes de las empresas prestadoras, alcaldes municipales y demás entidades del gobierno regional y nacional.
- Durante el 2015 se elaboraron los siguientes informes sectoriales: 1) Informe sectorial de acueducto y alcantarillado para empresas que atienden más de 2.500 suscriptores; 2) Informe sectorial de aseo para empresas que atienden más de 2.500 suscriptores; 3) Informe de

Disposición Final; y 4) Informe de Disposición Final de empresas que atienden menos de 2.500 suscriptores.

- Para el periodo en cuestión se generaron 62 resoluciones de investigaciones, incluyendo las multas por incumplimiento a órdenes administrativas, prohibición de servicio y multas. Así mismo, durante este periodo, se impusieron multas equivalentes a \$7.423.700.000 a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, valor calculado en firmeza, siendo que algunas investigaciones se encuentran en trámite de notificación o en estudio para resolver el recurso de reposición.
- La Delegada adelantó el procedimiento administrativo de certificación en el manejo de los recursos del Sistema General de Participaciones de Agua Potable y Saneamiento Básico, a cada uno de los 1088 municipios y distritos sujetos del proceso de certificación.
- Durante el año 2015 la Superintendencia Delegada lideró la realización de ocho (8) mesas de servicios públicos en las principales ciudades de los departamentos de San Andrés, Bolívar, Cesar, La Guajira, Caldas, Chocó, Meta y Cundinamarca.

### **2.1.3 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 el impulso permanente de las 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, logrando avances importantes en los procesos. Como parte de dichas estrategias, se adelantó en 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.

Durante la vigencia 2015 se adelantaron las siguientes acciones:

- En desarrollo de la función de vigilancia y control, se ordenó la toma de posesión de dos (2) prestadores: Empresas Públicas de Flandes (Tolima) E.S.P. ESPUFLAN debido a la crítica situación técnica, operativa y financiera y la empresa TERMOCANDELARIA S.C.A. S.A. E.S.P. ante las dificultades financieras de la empresa y a efectos de garantizar la generación de energía.

- Se realizaron 80 reuniones de monitoreo para las empresas en toma de posesión y se efectuaron 102 visitas a las empresas, para realizar seguimiento en campo y asistir a la reuniones programadas con las diferentes entidades relacionadas con los procesos de intervención vigentes.
- Se culminó la etapa de diagnóstico y definición de alternativas de solución del proceso de intervención de Empresas Municipales de Cartago EMCARTAGO S.A. E.S.P. Actualmente está siendo socializado el proceso con las autoridades locales y representantes de la comunidad.
- En el proceso de intervención de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal EICE – ESP, se logró el suministro de agua potable al 50% de la población con la culminación y puesta en operación de 4 pozos profundos. Así mismo, se garantizó la atención del 50% restante en el corto plazo, mediante la contratación del servicio de apoyo logístico para el suministro del caudal de agua potable restante, así como la culminación de las obras relacionadas con las plantas de tratamiento de aguas residuales.
- En la empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado del Carmen de Bolívar – ACUECAR S.A. ESP, se logró llegar a una cobertura del 100% de la población y con total continuidad en la prestación del servicio de acueducto, con una respuesta muy positiva de la comunidad que se refleja en el pago de las respectivas facturas, manteniendo niveles de recaudo por encima del 90%.
- En el proceso de liquidación de Empresas Públicas de Quibdó EPQ – ESP, se logró la prórroga del convenio de colaboración con Empresas Públicas de Medellín para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, hasta el 31 de diciembre de 2016 y se inició la estructuración del proceso para la selección del operador que asumirá la operación a partir del 2017; de igual forma, se logró la inclusión del proyecto en el plan todos somos Pazcífico, con lo cual se garantizan recursos adicionales para inversiones, especialmente para ampliar la cobertura en el servicio de alcantarillado.
- En el proceso de liquidación de la Electrificadora del Tolima ELECTROLIMA S.A. – ESP se culminó la transferencia efectiva del archivo de la liquidación al Ministerio de Minas y Energía, cumpliendo con uno de los requisitos para el cierre de la liquidación. Así mismo, se culminó el proceso de recopilación de información para la determinación del pasivo pensional remanente, se realizó el respectivo calculo actuarial y con el apoyo del Ministerio de Trabajo se lograron acuerdos con los Ministerio de Minas y Energía y Hacienda Pública para el aporte de los recursos que se requieran para cubrir dicho pasivo mediante un mecanismo de normalización pensional reconocido por la Ley.
- En el proceso de liquidación de Empresas Públicas de Aseo de Cali EMSIRVA EICE E.S.P., se logró garantizar la prórroga de los contratos para la prestación del servicio de aseo a los usuarios de la empresa, con lo cual se obtendrán los recursos necesarios para fondear todo el pasivo

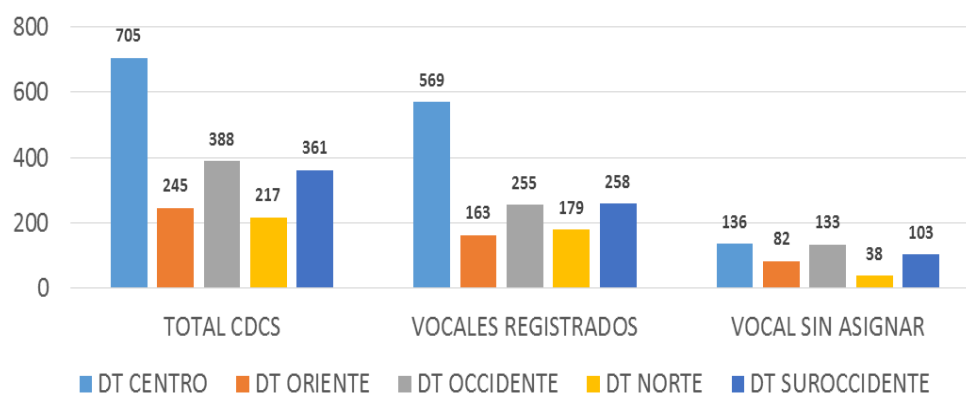
pensional de la empresa y la atención de las acreencias del proceso liquidatorio, hasta la concurrencia de los ingresos y activos de la liquidación.

- En los procesos de intervención de las empresas de Espinal - EAAAE y Villa del Rosario - EICVIRO, ambas responsables de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en dichos municipios, se avanzó en la recopilación de información para realizar los respectivos cálculos para la nueva estructura tarifaria, con ocasión a la expedición de la Resolución CRA 688 de 2014.

#### 2.1.4 Los principales resultados para promover el control social mediante la gestión de los Comités de Desarrollo y Control Social se relacionan a continuación:

- Para este periodo se implementó y socializo el Sistema de Vigilancia y Control, en el marco del V Congreso Nacional e Internacional de Vocales de Control, realizado en Cali, Valle del Cauca. El sistema tiene como objetivo principal apoyar las tareas de los vocales de control y de los comités, dejando al servicio un conjunto de componentes normativos, de información, comunicación interinstitucional, capacitación y de seguimiento y evaluación. De igual forma, el sistema facilita el registro de los vocales y la consulta de información, en el enlace disponible en la página Web de la entidad.
- Se efectuó la depuración de la base de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS, cuyo propósito es promover y apoyar el control social a los servicios públicos domiciliarios así como establecer un diagnóstico de los comités existentes en el País, especialmente en los municipios priorizados. A continuación se presenta el estado actual de los CDCS existentes, los registrados y aquellos que se encuentran sin registrar:

**Gráfica No. 3 Clasificación de los CDCS**



Fuente: Grupo de participación ciudadana. Corte a 31/12/2015

De igual forma, la entidad aplica estrategias para promocionar la conformación de CDCS a nivel nacional para lo cual realiza comunicados y/o boletines de prensa, rueda de prensa, participación activa en redes sociales, difunde Información noticiosa a través de medios electrónicos y respuestas

a entrevistas y/o cuestionarios de medios.

## 2.2 Objetivo estratégico No. 2 Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Con un cumplimiento del 100% de gestión, las líneas prioritarias que apalancan este objetivo están incorporadas a la labor que desarrollan las superintendencias delegadas para acueducto, alcantarillado y aseo y energía y gas combustible, la dirección general territorial y sus direcciones territoriales y la oficina asesora de planeación. En la tabla No.2 se refleja el comportamiento de la línea prioritaria y los resultados que la soportan.

**Tabla No. 2 Avance líneas prioritarias objetivo estratégico y de calidad No. 2**

OBJETIVO ESTRATEGICO		PROG. LINEA PRIORITARIA	EJEC. LINEA PRIORITARIA	% CUMPLIMIENTO	
Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.		100%	100.98%	100.98%	
LINEA PRIORITARIA	Resultado	PROG. LINEA PRIOR.	EJEC. LINEA PRIORL.	% DE CUMPLIMIENTO	ALERTA
Preparar a la Entidad para la postulación al Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión y/o Premio Nacional de Alta Gerencia	Entidad postulada al premio colombiano a la calidad de la gestión y/o Premio Nacional de Alta Gerencia	100.00 %	100.00 %	100.00 %	
Orientar la IVC hacia las zonas críticas priorizadas por el gobierno	Evaluación de la efectividad del cumplimiento de los compromisos establecidos en las actividades regionales	100.00 %	98.89 %	98.89 %	
Fortalecer alianzas estratégicas para el posicionamiento de la Superservicios a nivel internacional	Eventos de cooperación internacional liderados por la Superservicios	100.00 %	100.00 %	100.00 %	
Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso	Resultados de la gestión funcional asociados al fortalecimiento del posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.	100.00 %	105.02 %	105.02 %	

Fuente: SISGESTIÓN 31/12/2015

Los siguientes son los principales resultados que soportaron el cumplimiento de este objetivo y las líneas prioritarias que lo soportan:

- Con el fin de orientar el modelo de Inspección Vigilancia y Control (IVC) hacia las zonas críticas priorizadas por el gobierno y hacer evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en las actividades regionales y en aras de mejorar la calidad y oportunidad de los servicios públicos domiciliarios ante situaciones de riesgos, se realizaron en este semestre 12 mesas de servicios públicos, como resultado de las mesas se suscribieron 166 compromisos de los cuales se han gestionados 136 y se encuentran abiertos 30 compromisos.
- Para fortalecer el posicionamiento y presencia de la entidad a nivel nacional, la entidad adelantó las siguientes actividades:
  - Realización de 1.123 conferencias con las alcaldías del país, sobre la importancia de adoptar la estratificación, para que a los usuarios se les pueda facturar los consumos de los servicios públicos domiciliarios, de conformidad con el estrato socio-económico asignado por el ente territorial.
  - Atención de 81.448 usuarios a través de las Puntos de Atención Pas y direcciones territoriales,

- Realización de convenios marco con la ESAP, Universidad Cooperativa de Colombia, cuyo objeto es la formación y capacitación en temas sobre gestión pública y de los servicios públicos domiciliarios, que permitan fortalecer el desempeño institucional y la estructura organizacional, así como para establecer las bases de cooperación institucional.
- Realización del convenio con la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de aunar esfuerzos para lograr la participación activa de la SUPERSERVICIOS en los proyectos de la “Ruta del Consumidor” y “Casas del Consumidor” y apoyar la materialización del mandato legal que impone el funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor.
- Se destaca en este periodo los eventos de impacto nacional dentro de los cuales se citan; día mundial del agua, día del usuario y vocal de control, celebrado el 13 de julio de 2015 y el foro “retos de los servicios públicos en el postconflicto”.
- Como parte de la gestión institucional se realizó el curso virtual "Lo que un buen líder en servicios públicos debe saber 2015-6", estructurado conjuntamente con la Escuela Superior de Administración Pública ESAP lo que busca el desarrollo del liderazgo en servicios públicos domiciliarios, se inició con 750 participantes, por lo que se abrieron 4 grupos. El curso logró convocar a 1.623 participantes, los cuales conformaron 7 grupos, ingresaron 551 y aprobaron el curso 319 participantes.

Para la vigencia 2015 la Superintendencia continuó fortaleciendo las alianzas estratégicas y el intercambio de conocimiento a través de eventos de cooperación internacional, dentro de los principales resultados se destacan:

- En el marco del Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica y con el fin de realizar transferencia de conocimiento, se efectuaron visitas a empresas de Costa Rica y República Dominicana, donde se impartieron capacitaciones asociados a la Inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, planificación estratégica, control interno y mejora continua en la supervisión de los servicios públicos domiciliarios, participación y servicio ciudadano como herramientas de control social de los servicios públicos. De igual manera, se realizaron dos comisiones a Corea para asistir al curso sobre suministro y abastecimiento de agua.
- Se realizó el Congreso Internacional de acueductos rurales y municipios prestadores directos, donde asistieron representantes de los países miembros del programa regional de cooperación con Mesoamerica.
- Intercambio de conocimiento con Belice, en el marco de la conferencia de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en Colombia, y del funcionamiento del Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia

- Como parte de la estrategia de internacionalización se firmó el convenio de cooperación con municipalidad de Zaragoza – España y se aprobó la participación de funcionarios de la entidad a la China para asistir al curso sobre sistemas de irrigación y tecnología de Biogas.

Adicionalmente y con el fin de fortalecer el posicionamiento y presencia institucional se destacan algunos resultados orientados a fortalecer la estrategia de comunicaciones que viene desarrollando la entidad:

- Institucionalización y producción del programa de televisión "Superservicios al alcance de todos", En la vigencia 2015 se produjeron y emitieron 14 capítulos del programa.
- Transmisión vía streaming en el portal web de la Superintendencia de la rendición de cuentas realizada en el marco del congreso de Confevocoltics.
- Producción y emisión de 16 clips de audio con mensajes de información y orientación al usuario sobre los servicios públicos, en Radio Nacional de Colombia.
- Se realizó traducción de los menús y enlaces principales del portal Web institucional
- Se realizó la renovación y actualización la página de Intranet para la entidad.

Así mismo, se efectuaron actividades para fortalecer la gestión institucional divulgada a los diferentes grupos de interés de la entidad, en forma oportuna y con calidad, para lo cual se adelantaron las siguientes acciones:

- Divulgación de 242 compendios de prensa sobre las noticias de la entidad y el sector de servicios públicos monitoreados en medios de comunicación.
- Generación de 2 informes mensuales sobre la presencia institucional en medios de comunicación masiva monitoreados.
- Realización de 201 divulgaciones de información, entre comunicados de prensa y atención de solicitudes periodísticas sobre la gestión de la entidad.
- 907 divulgaciones de información interna, entre publicaciones en la intranet y correos electrónicos y 3.759 publicaciones de información y mensajes en el portal web y redes sociales.



### 2.3 Objetivo estratégico No. 3 Gestionar Información Oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y de grupos de interés

Las líneas prioritarias que soportan este objetivo están asociadas a la labor que desarrolla la oficina asesora de planeación y la oficina de informática. Con un cumplimiento promedio del 95.9% de una meta programada del 100% los principales resultados obtenidos para este periodo se relacionan a continuación:

**Tabla No. 3 Avance líneas prioritarias objetivo estratégico y de calidad No. 3**

OBJETIVO ESTRATEGICO		PROG. LINEA PRIORITARIA	EJEC. LINEA PRIORITARIA	% CUMPLIMIENTO	
Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés		100%	99.02%	99.02%	
LINEA PRIORITARIA	Resultado	PROG. LINEA PRIOR.	EJEC. LINEA PRIOR.	% DE CUMPLIMIENTO	ALERTA
Potenciar el conocimiento, uso y aplicación de la información institucional como insumo para el cumplimiento de la misión.	Observatorio de servicios públicos domiciliarios en funcionamiento	100.00 %	100.00 %	100.00 %	
Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso	Resultados de la gestión funcional asociados a la gestión de la información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y grupos de interés	100.00 %	97.06 %	97.06 %	
Potenciar el Sistema Único de Información como herramienta de uso estratégico para la entidad y el sector.	SUI reestructurado y en producción	100.00 %	100.00 %	100.00 %	

Fuente: SIGGESTIÓN 31/12/2015

Para potenciar el conocimiento y uso y aplicación de la información institucional, la superintendencia se encuentra estructurando el Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, OSPD, cuyo objetivo pretende ser un centro de análisis e investigación que se dedique al estudio, la reflexión y la divulgación de conocimiento sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios y orientar la toma de decisiones a nivel nacional y regional en los sectores de energía, gas combustible y acueducto, alcantarillado y aseo.

Los siguientes son los principales resultados del OSPD alcanzados durante la vigencia 2015:

- Se elaboró el documento de investigación Benchmarking en el que se analizaron 9 observatorios nacionales e internacionales.
- Se diseñó el cuestionario/encuesta, el cual se aplicó al 80% de las áreas misionales y las oficinas asesoras de la Superservicios para identificar las necesidades de análisis de la información que tiene la institución, las fuentes disponibles de la misma y otros elementos indispensables para la propuesta de estructura del OSPD .
- Se realizó encuesta a empresas prestadoras de servicios públicos, para recopilar información que sea de impacto para ser incluida en los ejes temáticos del Observatorio. De dicho análisis se elaboró informe de resultados de la encuesta realizada.
- La entidad dio a conocer el proyecto del Observatorio y se realizó encuesta con la Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico CRA, para identificar las necesidades de

análisis de información de esta entidad y/o del sector.

- Durante el año 2015 el proyecto de mejoramiento SUI se consolidó, teniendo en cuenta los diferentes cambios normativos en el sector en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para prestadores que atienden más de 5000 suscriptores. Las acciones se focalizaron en la simplificación de los formatos y formularios para los prestadores de más de 5.000 suscriptores para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la información solicitada a los entes territoriales.

**Tabla No. 4 distribución de las reclamaciones**

DT	Recibidos en 2015	Tramitados
Centro	34.247	31.878
Norte	38.617	29.274
Occidente	6.956	6.537
Oriente	13.622	11.299
Suroccidente	10.257	7.775
<b>TOTAL</b>	<b>103.699</b>	<b>86.763</b>

- Gestión de reclamaciones: Durante la vigencia la Dirección General Territorial, a través de sus direcciones territoriales recibió 103,699 trámites, de los cuales atendió durante la misma vigencia el 83,6%. Adicionalmente, se resolvió el 87,5% de los trámites de vigencias anteriores.

Fuente: Estadísticas Dirección General Territorial

## 2.4 Objetivo estratégico No 4 Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano

La línea prioritaria que apoya este objetivo está incorporada a las actividades que desarrolla la dirección administrativa y la oficina asesora de planeación, el resultado estratégico está asociado a la ejecución de actividades relacionadas con modernización institucional y la unificación de los sistemas integrados de gestión. Adicionalmente la gestión de este objetivo está articulada con los procesos de apoyo de la entidad; sus resultados están liderados 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.

**Tabla No. 5 Avance líneas prioritarias objetivo estratégico y de calidad No. 4**

OBJETIVO ESTRATEGICO		PROG. LINEA PRIORITARIA	EJEC. LINEA PRIORITARIA	% CUMPLIMIENTO	
Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano		100%	99.69%	99.69%	
LINEA PRIORITARIA	Resultado	PROG. LINEA PRIOR.	EJEC. LINEA PRIOR.	% DE CUMPLIMIENTO	ALERTA
Coordinar e implementar la modernización de la entidad ante las instancias competentes.	Proyecto de modernización institucional implementado	100.00 %	100.00 %	100.00 %	●
Gestionar las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso	Resultados de la gestión funcional asociados a Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano	100.00 %	102.64 %	102.64 %	●
Integrar los sistema de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información para articularlo con el SIGME.	Sistema Integrado de Gestión y Mejora fortalecido	100.00 %	96.43 %	96.43 %	●

Fuente: SISGESTION 31/12/2015

Dentro de los principales resultados de esta línea prioritaria se pueden citar:

- Se elaboró el estudio técnico de modernización institucional, el cual fue radicado al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y se solicitó la viabilidad presupuestal; igualmente el estudio se radico en el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP para revisión técnica. En el estudio se plasman las necesidades de personal frente a los requerimientos y nuevos retos que tiene la entidad en cumplimiento de su misión.
- Se realizó propuesta de política y objetivos del sistema de gestión integrado, plan de gestión ambiental e instructivo metodológico para el análisis de amenazas y vulnerabilidad del plan de emergencias de la SSPD y el manual de compras de la entidad.
- Como parte de la gestión de cobro la entidad recaudó para este periodo \$27.2 mil millones, cuyo monto superó la meta esperada de \$25.0 mil millones. Adicionalmente y producto de la gestión de cobro persuasivo respecto de deudores que han demandado los actos administrativos a través de los cuales les fueron impuestas obligaciones, situación que lleva a que los procesos de cobro coactivo deban suspenderse, se logró la recuperación \$624.6 millones.
- Con respecto a la representación judicial se destaca el reconocimiento que le otorgó la Agencia de Defensa Jurídica del Estado a la Superintendencia de Servicios Públicos por la debida formulación de políticas para la prevención del daño antijurídico y la selección que hizo de la entidad para ser priorizada en la adopción del Modelo Óptimo de Gestión.
- Se avanzó con el proyecto de decreto reglamentario del artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, el cual modificó el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, que se refiere a la facultad sancionatoria de la SSPD. De igual forma, se culminó la preparación del proyecto de ley para la modificación del artículo 85 de la antes citada Ley 142.

Para el desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea, la entidad adelantó actividades tendientes al cumplimiento del manual de Gobierno en Línea, bajo los lineamientos de la estrategia entre las cuales se destacan:

- Realización de diagnóstico de la situación actual de la Superservicios teniendo en cuenta la estrategia institucional de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Mintic y formulación de propuesta de estrategias y acciones tendientes al fortalecimiento de la gestión de las tecnologías de información y el fomento del uso y la apropiación de la tecnología. Igualmente en esa dirección, se llevaron a cabo entre otras las siguientes actividades:
- Obtención de Certificación expedido por Mintic de interoperabilidad Nivel III para la Superservicios por su atención conjunta de trámites del ciudadano que involucran a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y la Superservicios. Lo anterior, en atención

al lineamiento de Gobierno en Línea de Publicación de los servicios de intercambio de Componentes de información de la entidad para que sean de fácil uso por parte de los ciudadanos.

- Mejoramiento de la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos prestados tanto a los usuarios internos como externos, ya que la Superservicios cuenta con los servicios de un centro de datos externo - CDE a la entidad, con lo cual se hace uso de la nube pública y privada para atender las necesidades de los grupos de interés. El CDE se adquirió por medio de acuerdo de marco de precios de Colombia Compra Eficiente.
- La entidad se encuentra elaborando un diagnóstico e implementación de controles y procedimientos de seguridad dentro del proceso de implementación del sistema de gestión de seguridad de la Información SGSI.

Como parte de la renovación y mejoramiento de la plataforma tecnológica informática y con el propósito de que esta realice un mejor apoyo para el cumplimiento de la misión institucional se adelantaron siguientes actividades:

- Renovación de 14 servidores – Centro Cómputo, las cuales robustecieron la capacidad de procesamiento de la entidad.
- Unidad de Almacenamiento SAN 3.2 TB, con lo cual se mejoró la capacidad de almacenamiento de la información misional de la entidad y del sector.
- Solución administración entidades y contraseñas, con lo cual se fortaleció la gestión de los usuarios y la seguridad de las contraseñas que emplean sistemas de información tanto misionales como de apoyo.
- Renovación 85 estaciones de trabajo de escritorio, 25 impresoras, 13 Scanners, 4 Sticketeras así como la instalación de carteleras digitales con lo cual se mejoró el uso y apropiación de la tecnología de información.

Con el fin de dar cumplimiento de la misión institucional, la Oficina de Informática desplegó en operación o está en proceso de desarrollo de importantes sistemas de información entre los cuales podemos destacar:

- Sistema de información Inspector de Alcaldías: Apoya en las labores de verificación integral de los documentos aportados por la Alcaldías y que son solicitados en el Plan de Acción de la Procuraduría General de la Nación, la Ley 1176 de 2006 y el Decreto 1484 de 2014.
- Sistema de información para apoyo tecnológico para la vigilancia de la calidad en la prestación del servicio de energía: Herramienta que permite visualizar de forma continua el comportamiento del servicio de energía a nivel empresarial, municipal, departamental, así como la generación de indicadores de seguimiento sobre la calidad del servicio y reporte de eventos de energía no suministrada y demanda no atendida.

- Herramienta tecnológica para verificación tarifaria Acueducto y Alcantarillado: Apoya los procedimientos de verificación de los estudios tarifarios de acueducto y alcantarillado en el marco de la Resolución CRA 688 de 2014.
- Herramienta tecnológica para verificación tarifaria de aseo, cuyo propósito es apoyar los procedimientos de verificación de marco tarifario de aseo según Resolución CRA 720 de 2015.
- Apoyo tecnológico para gestión de riesgos: Apoya los procesos de vigilancia, control y seguimiento a los requisitos mínimos para la elaboración de los planes de emergencia y contingencia por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, definidos en la Resolución 154 de 2014.

### 3. AVANCE PLAN DE ACCIÓN

El cumplimiento del plan de acción de la entidad se realiza teniendo en cuenta la eficacia de las actividades registradas por las dependencias en la aplicación SISGESTIÓN. Este indicador permite establecer qué porcentaje de cumplimiento obtuvieron los planes de acción frente a lo programado para el periodo evaluado.

A diciembre 31 de 2015 el plan de acción institucional obtuvo un cumplimiento promedio del 96.09% lo que indica que las actividades se ejecutaron de acuerdo con la meta programada. La gestión del plan está asociada a las líneas prioritarias que gestiona las actividades inherentes al cumplimiento del objetivo de cada proceso y cuyos resultados están incorporados a potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano. Las alertas rojas son consecuencia del rezago de trámites en las direcciones territoriales.

Se anexa cumplimiento de indicadores asociados a los planes de acción de cada uno de los procesos.

Tabla No 6 Avance plan de acción por dependencias

Alerta	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	% CUMPLIM.
●	Oficina Asesora de Planeación	100,00%	97,21%	100,36%
●	Oficina Asesora de Jurídica	100,00%	100,00%	100,00%
●	Grupo de Comunicaciones	100,07%	100,07%	100,00%
●	Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100,00%	101,87%	101,87%
●	Superintendencia Energía y Gas	100,00%	101,01%	101,01%
●	Dirección Entidades Intervenidas y en Liquidación	100,00%	107,94%	107,94%
●	Secretaría General	100,00%	103,33%	103,33%
●	Dirección Administrativa	100,00%	99,14%	99,14%
●	Dirección Financiera	100,00%	113,97%	113,97%
●	Dirección General territorial	100,00%	95,00%	95,00%
●	Dirección Territorial Oriente	100,00%	72,37%	72,37%
●	Dirección Territorial Norte	100,00%	70,87%	70,87%
●	Dirección Territorial Sur occidente	100,00%	80,11%	80,11%
●	Dirección Territorial Occidente	100,00%	80,37%	80,37%
●	Dirección Territorial Centro	100,00%	79,42%	79,42%
●	Oficina Control Disciplinario Interno	100,00%	103,33%	103,33%
●	Oficina de Informática	100,00%	101,30%	101,30%
●	Grupo Sistema Unico de Información	100,00%	112,84%	98,68%
●	Oficina de Control Interno	100,00%	101,38%	101,38%

Fuente : SISGESTIÓN

\* Cumplimiento promedio 96.09%

#### 4. GESTIÓN PRESUPUESTAL

Para el desarrollo de su misión institucional la SSPD cuenta para la vigencia 2015 con una asignación presupuestal \$126.977.9 millones de pesos, de los cuales el 85%, \$107.538.900.000, corresponden al presupuesto de funcionamiento distribuidos en gastos de personal, gastos generales y transferencias; y el 15%, \$19.439.000.000 al presupuesto de Inversión, distribuidos en seis (6) proyectos de inversión: construcción sedes, adecuación de la infraestructura física, fortalecimiento de los sistemas de Información en la Superintendencia, fortalecimiento de la gestión institucional en la Superintendencia, Optimización de la Atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la SSPD a nivel nacional y mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios priorizados por su criticidad a nivel nacional.

En la siguiente tabla se refleja la distribución de la apropiación presupuestal asignada para la vigencia 2015.

**Tabla 7 Apropiación Inicial y porcentaje de participación 2015**

RECURSO	APROPIACION	PONDERACION
<b>FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 107,538,900,000.00</b>	<b>84.69%</b>
<b>Gastos de Personal</b>	\$ 49,898,832,378.00	39.30%
<b>Gastos Generales</b>	\$ 16,135,700,000.00	12.71%
<b>Transferencias</b>	\$ 41,504,367,622.00	32.69%
<b>INVERSIÓN</b>	<b>\$ 19,439,000,000.00</b>	<b>15.31%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 126,977,900,000.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIF Nación II

La ejecución presupuestal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el año 2015 fue del 91,73% con respecto a los compromisos, lo que indica un alta ejecución del presupuesto asignado, así mismo se tiene un porcentaje de cumplimiento de 91,46% de los pagos frente a lo comprometido.

**Tabla 8 Ejecución Presupuestal vigencia 2015**

RECURSO	APRO. VIGENTE	COMPROMISO	PAGOS	% COMPR	%.% PAGOS
GASTOS DE PERSONAL	\$ 49.898.832.378,00	\$ 45.950.222.405,49	\$ 44.381.359.736,82	92,09%	96,59%
<b>GASTOS GENERALES</b>	\$ 16.135.700.000,00	\$ 14.709.874.565,65	\$ 13.075.049.814,66	91,16%	88,89%
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	\$ 41.504.367.622,00	\$ 36.680.569.343,49	\$ 36.619.019.343,49	88,38%	99,83%
<b>INVERSIÓN</b>	\$ 19.439.000.000,00	\$ 19.137.250.238,83	\$ 12.456.996.280,18	98,45%	65,09%
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>\$ 126.977.900.000,00</b>	<b>\$ 116.477.916.553,46</b>	<b>\$ 106.532.425.175,15</b>	<b>91.73%</b>	<b>91.46%</b>

Fuente: SIF Nación II

#### 4.1 Gestión presupuestal de los recursos de funcionamiento

Con respecto a los gastos de funcionamiento, es importante mencionar que al cierre de la vigencia 2015, se da por cumplida la meta del 10% de reducción en los gastos de servicios personales indirectos y por adquisición de bienes y servicios de gastos generales, de acuerdo a lo establecido en el art 114 del decreto 2710 del 26 de diciembre de 2014.

En la siguiente tabla se refleja la distribución de la apropiación presupuestal, compromiso y pago de los recursos de funcionamiento.

**Tabla 9 Distribución y ejecución Presupuestal – Funcionamiento 2015**

RECURSO	APRO. VIGENTE	COMPROMISO	PAGOS	% COMPR	%.% PAGOS
GASTOS DE PERSONAL	\$ 49.898.832.378,00	\$ 45.950.222.405,49	\$ 44.381.359.736,82	92,09%	96,59%
GASTOS GENERALES	\$ 16.135.700.000,00	\$ 14.709.874.565,65	\$ 13.075.049.814,66	91,16%	88,89%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 41.504.367.622,00	\$ 36.680.569.343,49	\$ 36.619.019.343,49	88,38%	99,83%
<b>PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 107.538.900.000</b>	<b>\$ 97.340.666.314,63</b>	<b>\$ 94.075.428.894,97</b>	<b>87,48%</b>	<b>96,6%</b>

Fuente: SIF Nación II

Como gestión en materia de contribución especial, la entidad expidió la Resolución No. SSPD – 20151300019495 del 15/07/2015, la cual fijó la tarifa de contribución especial para la vigencia en un porcentaje de 1% de los gastos de funcionamiento asociados a la prestación del servicio del contribuyente a 31 de diciembre de 2014, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Durante el año 2015 se realizó la liquidación oficial de 1.371 contribuciones por valor total de \$96.879.218.000,00 con el fin de cubrir el presupuesto de ingresos por concepto de “Tasas, Multas y Contribuciones” aprobado para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia 2015. De la cual se recaudó \$92.285.341.856,87 que corresponde a un 97.85% del total del presupuesto de ingresos de la Entidad.

**Tabla 10 Ingresos por concepto de contribuciones 2015**

INGRESO EFECTIVO CONTRIBUCIONES	
Valor de los pagos efectivamente recaudados de las firmas	\$ 36.377.929.231,00
Valor pagos anticipo y cruzados con la firma (recaudo)	\$ 55.907.412.625,87
<b>Total ingreso efectivo de la contribución</b>	<b>\$ 92.285.341.856,87</b>

Fuente: Aplicativo de Cuentas por Cobrar y Contribuciones - SSPD



#### 4.2 Gestión presupuestal de los recursos de inversión:

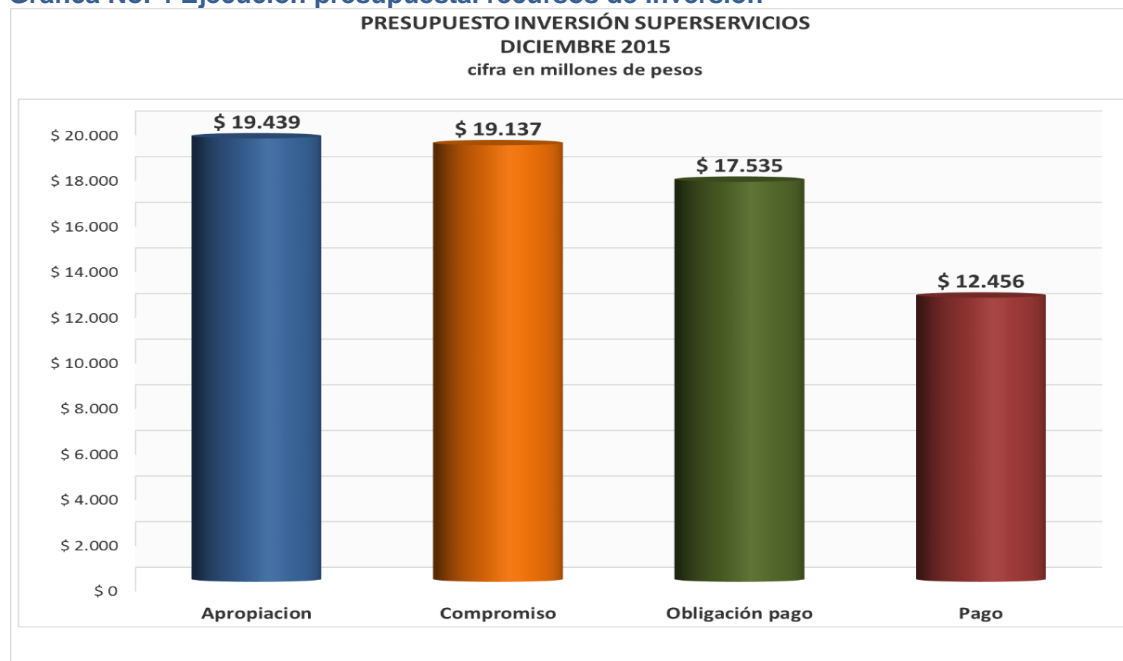
Con una asignación presupuestal de \$19.439.0 millones, la entidad realiza seguimiento a proyectos de Inversión y reporta mensualmente al Departamento Nacional de Planeación DNP a través de la aplicación Seguimiento a Proyectos de Inversión SPI los avances en términos de actividades, productos y objetivos, correspondientes a cada uno de los 6 proyectos que se adelantaron en esta vigencia, lo anterior se refleja en la siguiente tabla.

**Tabla No.11 Ejecución proyectos de inversión a 31 de diciembre de 2015**

EJECUCIÓN FINANCIERA PROYECTOS DE INVERSIÓN DE LA SUPERSERVICIOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015								
Código BPIN	Nombre del Proyecto	Apropiación final	Compromisos	% Ejecución Presupuestal	Obligación pago	% Obligación pago	Pago	% Pago
2011011000331	Adecuación infraestructura física de Superservicios	\$ 4.336.000.000	\$ 4.333.512.915	99,94%	\$ 3.969.943.442	91,61%	\$ 3.969.943.442	91,61%
2012011000152	Fortalecimiento de los sistemas de información en la Superservicios	\$ 7.630.660.000	\$ 7.511.219.450	98,43%	\$ 7.338.345.881	97,70%	\$ 3.675.425.212	48,93%
2012011000183	Fortalecimiento de la gestión institucional en la Superservicios	\$ 1.189.973.334	\$ 1.144.340.123	96,17%	\$ 1.144.340.123	100,00%	\$ 1.052.644.795	91,99%
2014011000080	Construcción sedes de la Superservicios a nivel nacional	\$ 3.078.000.000	\$ 3.048.810.698	99,05%	\$ 1.983.364.142	65,05%	\$ 1.907.320.708	62,56%
2015011000333	Optimización de la atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la Superservicios a nivel nacional	\$ 1.810.026.666	\$ 1.780.125.097	98,35%	\$ 1.780.125.097	100,00%	\$ 1.051.303.010	59,06%
2015011000337	Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios priorizados por su criticidad a nivel nacional	\$ 1.394.340.000	\$ 1.319.241.956	94,61%	\$ 1.319.241.956	100,00%	\$ 800.359.114	60,67%
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 19.439.000.000</b>	<b>\$ 19.137.250.239</b>	<b>98,45%</b>	<b>\$ 17.535.360.640</b>	<b>91,63%</b>	<b>\$ 12.456.996.280</b>	<b>65,09%</b>

Fuente: SPI – fecha de corte SIIF 31/12/2015

**Grafica No. 4 Ejecución presupuestal recursos de inversión**



Fuente: SPI – fecha de corte SIIF 31/12/2015

#### 4.2.1 Adecuación Infraestructura física de la SSPD Nacional

En relación con el producto: Niveles del edificio de la sede central de la Superservicios reforzados Etapa 1 fase 2, los contratos de obra e interventoría, finalizaron ejecución el 15 de junio de 2015. Las actas de liquidación se suscribieron el 11 de noviembre de 2015 para el contrato de obra y el 23 de noviembre para el contrato de interventoría, La entidad en el mes de diciembre realizó el pago de los dineros adeudados a los contratistas con las actas de liquidación y que corresponde a:

- Contrato de obra 693 de 2014 por valor de \$ 174.316.166,00
- Contrato de interventoría de 711 de 2014 por valor de 25.904.987,39

El avance del producto: Niveles del edificio de la sede central reforzados; se ha venido ejecutando en cumplimiento del diseño realizado por el CONSORCIO TCI – SUPERSERVICIOS, con licencia de construcción N° 12-3-0603, resolución ejecutoriada el 2 de Agosto de 2012.

Como gestión en noviembre, se suscribió el contrato de obra 761 de 2015 con la Unión Temporal Refor Súper 2015 por valor total de \$7.234.6 millones, de los cuales se comprometieron \$3.911.4 millones de la vigencia 2015, más \$2.193.3 millones de la vigencia 2016 y \$1.129.8 millones de la vigencia 2017, cuyo objeto es: Contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste desde la etapa 2 de la fase 2 hasta la fase 5 del reforzamiento estructural del edificio sede central de la Superservicios, ubicado en la Carrera 18 No. 84 -35 de la ciudad de Bogotá D.C.

Para la realización de la interventoría, se celebró el contrato 763-2015 por valor de \$676.2 millones con el consorcio superservicios 2015. Los contratistas de obra e interventoría iniciaron con la implantación de obra, construcción de campamento, desmonte de cielo rasos, señalización de áreas de circulación y protección.

#### Logros y Resultados

- La liquidación y pago de los recursos que se encontraban pendientes a los contratistas de la etapa 1 de la fase 2 del reforzamiento estructural de la sede central del edificio.
- La legalización de los contratos y suscripción de las actas de inicio de obra e interventoría, para el desarrollo de proyecto de reforzamiento de la sede central de la Superservicios.
- La ejecución de la meta rezagada 2014 de 600m<sup>2</sup> de reforzamiento y 500m<sup>2</sup> de la vigencia 2015, obteniéndose un 41,67%, sobre un 100% a ejecutarse entre el 2012 y 2018.
- La meta de gestión del proyecto para la vigencia 2015 se cumplió en un 100%.
- En el 2015 se comprometieron recursos por valor de \$4.333.512.915 de los 4.336.000.000 proyectado, esto significa que se comprometió 99,94% del presupuesto de la vigencia 2015 de este proyecto.
- Para el corte del presente informe se han realizado pagos por valor de \$3.969.943.441,50, correspondientes al 91,61% de lo proyectado para esta vigencia.

## Restricciones y dificultades

- La principal restricción en el avance del reforzamiento, fue la declaratoria de desierta de la licitación pública y, la necesidad de adendar los términos del cronograma contractual de la selección abreviada cuyo objeto es: “Contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste desde la etapa 2 de la fase 2 hasta la fase 5 del reforzamiento estructural del edificio sede central de la SUPERSERVICIOS ubicado en la Carrera 18 No. 84 - 35 de la ciudad de Bogotá D.C”, esta situación generó demoras en el proceso de legalización de los contratos de obra e interventoría y en el inicio de las obras de reforzamiento estructural.
- Otra de las restricciones presentadas, fue la demora en la aprobación de pólizas dado que no se encontraban debidamente emitidas en relación con las obligaciones contractuales.
- Adicionalmente, la ejecución de obras inició en diciembre, época en la cual no fue fácil la consecución de personal.

### 4.2.2 Fortalecimiento de los Sistemas de Información en la SSPD:

- Para el Objetivo específico No. 1 Implementar y mantener actualizado un sistema de seguridad de la información que proteja las redes de la entidad de riesgos informáticos, se viene realizando el producto “Plataforma tecnológica de seguridad de la información Implementada y mejorada”, se suscribió el contrato 786 de 2015 para adelantar el estudio de diagnóstico e implementación del sistema de seguridad de la información de la Superservicios, se realizó socialización y aprobación del cronograma de actividades y la programación de entrevistas con los jefes de área para definir los canales de información insumo para el análisis GAP.

En la actividad “Desarrollar el proceso contractual para desarrollar el LDAP y el mejoramiento y/o renovación de la plataforma tecnológica de la Superservicios. Se finalizó las actividades de ejecución del contrato 669 de 2015, se realizó la instalación y configuración de los servidores, SAN y enclosure, se efectuaron las transferencias de conocimiento; se ingresaron al almacén los bienes y las licencias entregadas; se adelantaron pruebas sobre la solución de administración de identidades y se realizó el paso a producción de acuerdo con las obligaciones establecidas en el contrato.

- Para el Objetivo específico No 2: Desarrollar y mejorar los sistemas de información y aplicativos que soporten la adecuada prestación de los servicios a cargo de la entidad, en el producto sistemas de información actualizados, se realizó la actualización de 17 aplicaciones así: Comisiones, PQR SIC, Gestión de Cobro, Portal Web, Cuentas por Cobrar, Recursos humanos, Contribuciones, Orfeo, Seguimiento a Inversiones, Sisgestión, Administrador de Sancionados, Traductor NIF, AVATAR, Cargue Masivo, Fábrica de Reportes, Fábrica de Formularios, Acuerdos de mejoramiento.

En relación con el producto Aplicaciones y/o Módulos nuevos desarrollados o implementados. Se realizó el paso a producción de: Sistema de Vigilancia y Control, herramientas de cargue para el apoyo NIF y cargue de Indicadores de gestión de riesgo, Inspector, reporte calidad de la

prestación de servicio de energía, Intranet, autoliquidación PUC, flujos de cargue de información, auditoría.

Para el apoyo al cargue de información del tarifario de acueducto y alcantarillado; se adelantó la actividad de despliegue en producción de formatos y formularios y se realizó la implementación de las funcionalidades de los módulos configuración y gestión de cargue por APS y se llevaron a cabo pruebas funcionales del módulo configuración y de contratos de suministro. Se realizó el paso a producción de la aplicación de ISODOC- SIGME, al igual que de las soluciones de inteligencia dos (2) de negocios para la verificación tarifaria de acueducto y alcantarillado.

Se finalizaron las actividades de levantamiento de requerimientos, necesarios para la creación de la solución informática para la verificación tarifaria de aseo y de las actividades de implementación de mapas, según el cronograma del contrato 570 de 2015, para la implementación de un sistema de información geográfica en la entidad.

Del Objetivo específico No 3: Modernizar y mantener actualizada la plataforma tecnológica de la entidad, en la actividad; Licencias para la plataforma tecnológica adquirida y/o actualizada en términos de versiones, se realizaron los procesos contractuales para la actualización del licenciamiento de ORACLE, contrato 122 de 2015; para la actualización del licenciamiento de ACL, contrato 633 de 2015 y para la actualización de las licencias de Seguridad, contrato 798 de 2015. Para adquirir e instalar las licencias de Ofimática (Windows, Call y Office) en los equipos de cómputo de la entidad, suscribió el contrato 592 de 2015 con el propósito de adquirir las licencias ofimáticas para la entidad.

En relación con la actividad: adquirir e instalar equipos de cómputo y elementos informáticos para uso de la entidad. Se suscribieron los contratos: 734 del 2015 para la implementación de una solución de carteleras digitales para el uso de la Superservicios; el 757 de 2015, para la adquisición de equipos de cómputo de escritorio, impresoras de red, scanner y stiketeras, en las sedes territoriales, centro y principal y se llevó a cabo el ingreso de los bienes a almacén e instalación de los mismos.

Para el Objetivo específico No.4: Prevenir pérdidas de información ante situaciones de desastre, se realizó la contratación para el servicio de centro de datos nube privada contrato 684 del 2015 y de la nube pública contrato 775 de 2015.

#### **4.2.3 Fortalecimiento de la Gestión Institucional en la SSPD**

Los logros obtenidos por objetivo específico a 31 de diciembre de 2015 se relacionan a continuación:

- Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Mejora. En noviembre la firma SGS Colombia presentó el informe de la auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad. Como resultado de la auditoría, se mantuvo la certificación y se formularon las acciones correctivas para subsanar las tres no conformidades encontradas en la misma.

- Preservar la memoria histórica de la Superservicios: Se realizaron las etapas de levantamiento del inventario inicial, depuración y organización y digitalización del 100% de las historias laborales inactivas. De otro lado, se verificaron y actualizaron las historias laborales físicas y virtuales de los funcionarios activos.
- Mejorar el posicionamiento institucional. En relación con el producto: piezas comunicativas y actividades de divulgación y promoción institucional realizadas, se institucionalizó la producción de un programa de televisión para emitir en canal público. Se produjeron y emitieron 14 capítulos del programa de televisión Institucional "Superservicios al alcance de todos", en el canal Señal Institucional de Radio Televisión Nacional de Colombia. Adicionalmente, Se produjeron y emitieron 16 clips de audio con mensajes de información y orientación al usuario sobre los servicios públicos, en Radio Nacional de Colombia.

Durante la vigencia se realizaron cinco encuentros de divulgación con grupos de interés sobre las competencias de la entidad, así: Participación institucional en la agenda académica de Andesco (24 al 26 de junio de 2015); encuentro de gobernadores realizado en el marco del Congreso de Andesco (25 de junio de 2015); encuentro con senadores de la Comisión VI del Congreso para tratar los temas de supervisión frente a la prestación del servicio de energía en la costa Caribe; (4 de julio de 2015); encuentros con empleados y junta consultiva de Ecartago, y medios de comunicación de Cartago para explicación de alternativas de soluciones empresariales para Ecartago (22 de septiembre de 2015); encuentro con medios de Villavicencio para la divulgación y explicación de los resultados de las medidas de control aplicadas a la empresa Bioagrícola por parte de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (26 de octubre de 2015)

Se realizó la traducción al inglés de los menús y enlaces principales del portal web institucional, conforme a lineamientos de Gobierno en Línea.

En el marco de los veinte años de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se participó en cinco eventos técnicos: "V Congreso de CONFEOCOLTICS "La Responsabilidad Civil Empresarial y el Control Social de la Nueva Generación de los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, "CONFEOCOLTICS", se socializó la creación del Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, el cual se constituye en el mecanismo para el apoyo de las tareas de los vocales de control. Este sistema se creó mediante el acto administrativo 20141300041115 del 22 de septiembre de 2014. En el que las características fundamentales son los componentes normativos, de información, comunicación interinstitucional, de capacitación, seguimiento y evaluación necesarios para ayudar a los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos a desarrollar sus funciones de vigilancia y control, establecidas en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1429 de 1995.

El 9 de julio se realizó jornada de capacitación para facilitar el desarrollo potencial de los Vocales de Control frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para alcanzar objetivos coherentes y cambios en su gestión ante el prestador

El 13 de Julio de 2015 se llevó a cabo la celebración del Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, los eventos transcurrieron de forma simultánea en las ciudades de Dosquebradas, La Ceja, Pereira, Amagá, Medellín, Quibdó, Armenia, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Montería, Valledupar, Riohacha y Sincelejo Tunja, Yopal, Neiva, San Andrés, Leticia, Ibagué, Florencia, Villavicencio y Bogotá Cali, Popayán, Mocoa, Pasto y Cartago, Bucaramanga, Cúcuta, San Gil y Piedecuesta. Con ocasión de los veinte años de la Superservicios, la entidad participó en cinco eventos técnicos: En noviembre se realizaron los eventos: Foro Retos de los servicios públicos domiciliarios en el postconflicto, el Encuentro Nacional de Vocales de Control “Acciones estratégicas 2016” y el XV congreso de la Confederación Colombiana de Vocales de Control.

Los eventos contaron con la presencia aproximada de 3.800 personas a nivel nacional, al igual que de las empresas de servicios públicos domiciliarios de las regiones, quienes realizaron jornadas de atención al ciudadano y compartieron con los participantes las actividades de recreación en sus stands, talleres, al igual que la entrega de premios a los usuarios y vocales en su día.

- Disponer de información especializada para facilitar la gestión y la toma de decisiones: Como parte de los cuatro estudios sectoriales que adelanta la entidad, se han formulado documentos estratégicos en las siguientes temáticas: Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios; actualización y establecimiento de la posición jurídica institucional, de acuerdo con la normatividad y jurisprudencia aplicables; Contribuciones a la gestión normativa de los servicios públicos domiciliarios; y determinación de problemáticas y fallas de los servicios públicos domiciliarios, evidenciadas en el análisis de la gestión de los usuarios.

#### Restricciones y Limitaciones.

- En relación con el objetivo específico: “preservar organizada la memoria institucional de la Superservicios”, específicamente del producto Fondo acumulado clasificado y organizado” no fue posible adelantarlos en la presente vigencia, toda vez que se requería disponer de la aprobación de las tablas de retención documental por el Archivo General de la Nación, la cual no se obtuvo en la vigencia, a pesar de la gestión realizada por la entidad.

#### 4.2.4 Construcción Sedes de la SSPD.

En este periodo la entidad adjudico los contratos de obra e interventoría para las direcciones territoriales así:

- Dirección Territorial Occidente:

Contrato de Obra: No. 701 de 2015

Objeto: Contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste la construcción de la ampliación de la sede y la adquisición con instalación del sistema de oficina abierta y archivo de la Dirección Territorial Occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ubicada en la Calle 33 No. 74B- 0253 de la ciudad de Medellín.

Contratista: GUSTAVO ADOLFO TORRES

Valor del Contrato: \$1.827.614.601,99

Plazo ejecución: Doce (12) meses

Acta de inicio: 30 de octubre de 2015

El contratista presentó las garantías, las cuales fueron aprobadas por la Superservicios, el 30 de octubre de 2015 y expedidas por la aseguradora Compañía Seguros del Estado S.A., Con los números 12 -40-101130061 y 12-40-10-101025011.

De otro lado, el contratista radicó en la entidad los documentos requeridos para el giro del anticipo y que corresponde a la suma de \$913.807.300,99, los cuales fueron cancelados.

El contratista ha radicado dos (2) actas parciales que a la fecha suman: \$169.983.772,03

Contrato Interventoría No. 702 de 2015

Objeto: Contratar la interventoría técnica, administrativa, financiera, contable, jurídica y ambiental al contrato de obra cuyo objeto es contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste la construcción de la ampliación de la sede y la adquisición con instalación del sistema de oficina abierta y archivo de la Dirección Territorial Occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ubicada en la Calle 33 No. 74B -253 de la ciudad de Medellín.

Contratista: INVERMOHES SAS

Valor del Contrato: \$185.356.400

Plazo ejecución: Doce (12) meses

Acta de inicio: 30 de octubre de 2015

Las garantías presentadas por parte de la firma INVERMOHES SAS, y aprobadas por la SUPERSERVICIOS el día 30 de Octubre de 2015, expedidas por la aseguradora SEGUROS DEL ESTADO con el número 14 – 44 – 10 - 1080098.

A la fecha la firma de INVERMOHES SAS ha radicado facturas por valor de \$16.373.291,96.

Las actividades ejecutadas a la fecha son:

- El contratista realizó actividades de instalación de obra, construcción del cerramiento, provisional de red sanitaria e implementación de medidas de seguridad industrial y salud ocupacional en el área de la obra y sus alrededores.
- La interventoría organizó, dirigió y coordinó comités técnicos en los cuales se desarrollaron actividades de seguimiento al contrato de obra, control y solución a las dudas que han surgido por parte del equipo de profesionales del contratista.
- Se realizó la demolición de la edificación, localización de la obra
- Se realizó el recinte de las vigas colindantes con el fin de evitar la inestabilidad de las edificaciones vecinas, esta actividad se ejecutó según las recomendaciones del diseñador y asesor estructural.
- El personal fundió las zapatas, vigas de cimentación y dejaron listo el hierro de arranque de columnas.
- Se figuró el hierro de arranque de columnas según las especificaciones técnicas y el diseño aprobado por la curaduría urbana
- En la demolición de elementos estructurales se pudo determinar que no existían muros medianeros, motivo por el cual fue necesario peinar, impermeabilizar y pañetar las culatas de las edificaciones vecinas, esto con el fin de evitar filtraciones en estas casas e inconvenientes con los vecinos.
- El avance obra corresponde a 9.30% % equivalente a \$169.968.158 al 31 de diciembre de 2015.
- Dirección Territorial Oriente:

Contrato de Obra: No. 704 de 2015

Objeto: Contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste la construcción de la sede y la adquisición con instalación del sistema de oficina abierta y archivo de la Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ubicada en la carrera 34 No. 54 - 92 de la ciudad de Bucaramanga

Contratista: CONSORCIO R&G CONSTRUCTORES 2015

Valor del Contrato: \$1.926.559.821,95

Plazo ejecución: Doce (12) meses

Acta de inicio: 3 de noviembre de 2015

Las garantías presentadas por parte del contratista CONSORCIO R&G CONSTRUCTORES 2015 y aprobadas por la SUPERSERVICIOS, el día 3 de Noviembre de 2015 expedidas por la aseguradora EQUIDAD SEGUROS con los números AA42205 y AA042206.

El CONSORCIO R&G CONSTRUCTORES 2015 radicó ante la entidad los documentos requeridos para el trámite correspondientes para el giro del anticipo y que corresponde a la \$963.279.910,98, los cuales fueron cancelados

Contrato Interventoría No. 709 de 2015

Objeto: Contratar la interventoría técnica, administrativa, financiera, contable, jurídica y ambiental al contrato de obra cuyo objeto es "Contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste la construcción de la sede y la adquisición con instalación del sistema de oficina abierta y



archivo de la Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ubicada en la carrera 34 No. 54 -92 de la ciudad de Bucaramanga”

Valor del Contrato: \$192.425.440

Plazo ejecución: Doce (12) meses

Acta de inicio: 3 de noviembre de 2015

Las garantías presentadas por parte de la firma INVERMOHES SAS, y aprobadas por la SUPERSERVICIOS el día 3 de Noviembre de 2015, expedidas por la aseguradora SEGUROS DEL ESTADO con el número 14-44-101080099

Las actividades ejecutadas hasta la fecha son:

- El contratista realizó actividades de instalación de obra, construcción parcial del cerramiento, e implementación de medidas de seguridad industrial y salud ocupacional en el área de la obra y sus alrededores.
- La interventoría organizó, dirigió y coordinó comités técnicos en los cuales se desarrollaron actividades de seguimiento al contrato de obra, control y solución a las dudas que han surgido por parte del equipo de profesionales del contratista
- Demolición de la estructura y retiro de escombros y construcción del campamento
- Localización del proyecto, ubicación del nivel cero para el desarrollo de la construcción
- Se realizó excavación para construcción de la cimentación.
- Se pudo determinar que la edificación no contaba con muros medianeros y que compartía el muro con las casa vecinas, generando la necesidad de perfilar e impermeabilizar las culatas
  
- A pesar de existir un avance financiero del 64%, por el giro de los recursos al anticipo y el pago del acta parcial No. 1 y causación del acta parcial No. 2 y en consideración que el avance físico del producto se mide en m2 construidos, a la fecha no se reporta un % de avance, puesto que la obra se encuentra en proceso de demolición, retiro de escombros y construcción de cimentación, pero no se puede establecer la construcción de todo el sistema estructural del primer piso que genere un avance a reportar en el aplicativo de Seguimiento a los Proyectos de Inversión - SPI.

Como avance del mes de noviembre fue celebrado el contrato No. 701-15 de 2015 por valor de \$1.827.6 millones, comprometiendo \$1.392.9 millones de apropiación de la vigencia 2015 y \$464.3 millones de vigencias futuras autorizadas 2016; cuyo objeto es contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste la construcción de la ampliación de la sede y la adquisición con instalación del sistema de oficina abierta y archivo de la Dirección Territorial Occidente de la entidad. De igual manera, fue celebrado el contrato No. 704-15 por valor de \$1.926.5 millones, comprometiendo \$1.446.0 millones de apropiación de la vigencia 2015 y \$482.0 millones de vigencias futuras autorizadas 2016, con el objeto de contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de ajuste la construcción de la sede y la adquisición con instalación del sistema de oficina abierta y archivo de la Dirección Territorial Oriente de la entidad, resultado de la licitación pública SSPD 04 de 2015.

#### **4.2.5 Optimización de la Atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la SSPD a nivel nacional.**

El proyecto inició ejecución durante el mes de octubre de 2015, con un horizonte de cinco meses y busca optimizar la atención a los requerimientos presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, a través de dos objetivos específicos, que presentan los siguientes logros:

- Mejorar los tiempos de respuesta y de atención a los usuarios: Se analizaron, revisaron y sustanciaron 33.938 proyectos de resolución para dar respuesta a los recursos de apelación, de queja, de reposición, investigaciones por silencio administrativo positivo y revocatorias directas presentados por los usuarios.
- Resolver de fondo los derechos de petición interpuestos por los usuarios: se analizaron y revisaron 33.938 actos administrativos los cuales dieron respuesta a los recursos de apelación, de queja, de reposición, investigaciones por silencio administrativo positivo y revocatorias directas que presentados por los usuarios.

#### **4.2.6 Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios priorizados por su criticidad a nivel nacional.**

El proyecto inició ejecución en octubre de 2015 y se programó su finalización para diciembre de 2015, con los siguientes objetivos específicos: i) Determinar la situación actual de los prestadores identificados por su criticidad, ii) Definir herramientas que permitan mejorar el seguimiento a los prestadores de servicios públicos, presentándose el siguiente avance:

Se elaboraron 125 diagnósticos financieros, administrativos, técnicos y comerciales, de los cuales 104 corresponden a los prestadores de servicio de acueducto alcantarillado y aseo y 21 a los prestadores de energía y gas combustible, los cuales permitieron conocer el estado actual de las empresas identificadas por su criticidad en el servicio.

Se definió el protocolo de evaluación financiera para las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica y gas combustible, con el propósito de verificar la calidad y veracidad de la información presentada por las empresas prestadoras.