



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Informe de gestión

Vigencia 2017



EQUIPO DIRECTIVO

Despacho del Superintendente

Rutty Paola Ortiz Jara
**Superintendente de Servicios Públicos
Domiciliarios**

Jenny Elizabeth Lindo Díaz
Directora General Territorial

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

Lida Cubillos Hernández
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Ana María Velásquez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Myriam Herrera Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Julián Daniel López Murcia
**Superintendente Delegado para Acueducto,
Alcantarillado y Aseo**

Bibiana Guerrero Peñarete
**Directora Técnica de Gestión de Acueducto y
Alcantarillado**

María Eugenia Sierra
Directora Técnica de Gestión de Aseo (e)

Carlos Andrés Bernal Casas
**Director de Investigaciones de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo**

Secretaría General

Marina Montes Álvarez
Secretaria General

María Paula Farías
Directora Administrativa

Eudes Soler Sanabria
Director Financiero

Superintendencia Delegada para Energía y Gas

José Fernando Plata Puyana
**Superintendente Delegado para Energía y Gas
Combustible**

Diego Alejandro Ossa
Director Técnica de Gestión de Energía (e)

Juan Camilo Martínez
Directora Técnica de Gestión de Gas y GLP

Diana Marcela Fernández Sarmiento
**Directora de Investigaciones de Energía y Gas
Combustible**

1. MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE

Un 2017 de transformaciones

La adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios es eje primordial para el desarrollo económico de la sociedad y una herramienta esencial en la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos. En la última década el país ha avanzado no solo en materia de cobertura, sino también en el mejoramiento de las condiciones de calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios. Para hacer frente a este desafío, el equipo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios – trabaja incansablemente por supervisar de manera efectiva e innovadora a los prestadores de servicios públicos de agua, alcantarillo, aseo, energía y gas combustible.

En este sentido, debe resaltarse que 2017 fue un año de proyectos ambiciosos. La Superservicios asumió el reto de modernizar sus procesos teniendo como base la experiencia adquirida por sus funcionarios, durante los más de 20 años de servicio que ha prestado la entidad, complementado con novedosas visiones de supervisión, sistemas de gestión de riesgos y apropiación de nuevas tecnologías, que han permitido avanzar en un modelo de supervisión preventiva, lo que ayudará a identificar de manera anticipa dificultades en la prestación de los servicios públicos.

Como parte de la estrategia de incorporación de nuevas tecnologías, se adoptó el instructivo para la inspección y vigilancia de rellenos sanitarios con la utilización de *drones*; el uso de esta tecnología proporcionará información más precisa.

Además, se adelantó el diagnóstico, definición y diseño de la arquitectura empresarial asociada con los procesos misionales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el propósito de que el Sistema Único de Información – SUI esté alineado con los aspectos estratégicos, operativos y organizacionales de la entidad, de forma que permita a la Superintendencia contar con un sistema sencillo y transparente para llevar a cabo su función constitucional de inspección, vigilancia y control.

El informe de gestión que presentamos a continuación expone los principales logros y actividades de la Superintendencia durante la vigencia 2017 y es parte fundamental de nuestro proceso constante de rendición de cuentas a la ciudadanía. Construimos una entidad eficiente y transparente, y el primer paso es que todos los colombianos conozcan esta Superintendencia, su gestión y resultados. La Superservicios cuenta con un equipo humano calificado y estamos seguros de cumplir nuestra misión y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia.

Rutty Paola Ortiz Jara
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

CONTENIDO

1. Mensaje de la Superintendente	2
2. ¿Quiénes somos?	5
3. La Superintendencia en cifras	6
4. Principales logros.....	7
5. Resultado de los objetivos institucionales 2017.....	9
6. Gestion por dependencias.....	16
6.1. Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.....	16
6.2. Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.....	17
6.3. Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	18
6.4. Dirección General Territorial.....	23
6.5. Secretaria General.	27
6.6. Oficina Asesora de Planeación.....	31
6.7. Oficina Asesora Jurídica.....	36
6.8. Oficina de Informática.....	39
6.9. Oficina de Control Interno.....	42
7. Política de Transparencia.....	44
7.1. Estrategia de prevención	44
7.2. Estrategia de detección	44
7.3. Estrategia institucional	45
8. Retos 2018	46

Índice de gráficos

Gráfico 1 Cumplimiento de objetivos institucionales	9
Gráfico 2 Objetivo estratégico 1 - Metas programadas y resultados estrategias 2017.....	10
Gráfico 3 Objetivo estratégico 2 - Metas programadas y resultados estrategias 2017.....	12
Gráfico 4 Objetivo estratégico 3 - Metas programadas y resultados estrategias 2017.....	13
Gráfico 5 Información financiera del presupuesto de funcionamiento 2017	30
Gráfico 6 Ejecución presupuestal de los recursos de inversión.....	31
Gráfico 7 Impacto del nuevo esquema de planeación	32
Gráfico 8 Procesos activos a 31 de diciembre de 2017.....	37

Índice de tablas

Tabla 1 Empresas de servicios públicos en administración temporal.....	18
Tabla 2 Empresas de servicios públicos en liquidación forzosa administrativa.....	22
Tabla 3 Ciudades y cantidad de predios visitados plan choque caribe.....	25
Tabla 4 Ejecución Presupuestal Vigencia 2017.....	29
Tabla 5 Información financiera del presupuesto de funcionamiento 2017	29
Tabla 6 Gestión de conceptos	36
Tabla 7 Fallos judiciales	37
Tabla 8 Cuentas por cobrar a 31 de diciembre de 2017	38
Tabla 9 Cartera registrada en el aplicativo de gestión de cobro	39
Tabla 10 Recaudo consolidado a 31 de diciembre de 2017.....	39

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Presencia institucional en el territorio.....	24
---	----

2. ¿QUIÉNES SOMOS?

¿Qué es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios)?

La Superservicios es una entidad técnica descentralizada adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP). La entidad ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

¿Qué son los servicios públicos domiciliarios?

Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades básicas en los hogares o lugares de trabajo de los colombianos, relacionados con acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible (gas natural y gas licuado de petróleo).

¿Por qué es importante un ente de supervisión para los servicios públicos domiciliarios?

La prestación de los servicios públicos domiciliarios es inherente al cumplimiento del estado social de derecho (Art. 365 de la Constitución Política); por ende, una supervisión que propenda por un servicio continuo, de calidad y con tarifas ajustadas a la normatividad regulatoria vigente es esencial para la consecución del objetivo constitucional

¿Qué hace en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?

Inspecciona, vigila y controla a los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Evalúa y vigila constantemente el desempeño de los prestadores para evitar fallas en la continuidad o calidad del servicio. En tal sentido, sanciona el incumplimiento de la normatividad y promueve la participación ciudadana. En casos especiales toma posesión de empresas prestadoras para mitigar riesgos y garantizar la prestación del servicio público domiciliario.

¿Para dónde va la Superintendencia en los próximos años?

La entidad busca ser la entidad técnica de vigilancia, inspección y control fortalecida con innovadores procesos de investigación basados en herramientas de inteligencia de datos y nuevas tecnologías. Dichos mecanismos permitirán vigilar preventivamente, evitar crisis por medio de alertas tempranas y mejorar los procesos investigativos.

3. LA SUPERINTENDENCIA EN CIFRAS

- La Superintendencia inspecciona, vigila y controla más de 4.200 prestadores de servicios públicos domiciliarios de los sectores de energía y gas combustible y acueducto, alcantarillado y aseo.
- La Superintendencia cuenta con cinco Direcciones Territoriales y 39 Puntos de Atención Superservicios (PAS) ubicados en todo el territorio nacional, para la atención a los ciudadanos.
- Durante la vigencia 2017 se recibieron 203.175 tramites, 20% más que en la vigencia anterior.
- Como parte de la atención al usuario, se continúa con el “plan rezago cero” el cual consiste en poner al día la atención de trámites de vigencias anteriores pendientes de resolver. Para este fin, en el 2017 se resolvieron 24.323 de los 24.384 trámites, cumpliendo así con el 99,75% del plan.
- En ejercicio de la función de control y protección al usuario de servicios públicos domiciliarios, durante la vigencia 2017 se impusieron más de 220 sanciones a los prestadores por un valor aproximado de \$49.000 millones.
- Se certificaron 792 municipios y descertificaron 292 municipios en el Sistema General de Participaciones, para un total de 1084 actividades de certificación.
- Se elaboraron 20 planes de apoyo a municipios con riesgo alto e inviables por la calidad de su agua.
- En el sector de Acueducto y Alcantarillado, se atendieron 1.362 trámites relacionados con alertas ciudadanas.
- Se garantizó la prestación del servicio en 1116 y 672 municipios de los 1122 registrados en el DANE, para energía eléctrica y gas natural domiciliario respectivamente.
- Se presentó un incremento general del 107%, con respecto al 2016, en el reporte de planes de emergencias y contingencias en el sector de acueducto y alcantarillado.
- Se presentó un incremento del 428% en el registro de toneladas aprovechadas con respecto a 2016.
- Se presentó un incremento del 201% de prestadores de aprovechamiento registrados durante la vigencia.

4. PRINCIPALES LOGROS

- Por primera vez en la historia del país se realizó una visita a un relleno sanitario por medio de drones al relleno sanitario "Doña Juana". Esta primera visita piloto permitió obtener avances históricos en la recolección de datos relacionados con la prestación del servicio actual del relleno.
- Como parte de una estrategia de análisis de información y el desarrollo de visitas y talleres en las regiones, se logró obtener información de 3.207 registros de empresas que no se encuentran registradas en el Registro Único de Prestadores de Servicios de empresas de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Se definió la modalidad de toma de posesión de ELECTRICARIBE, con fines liquidatorios, estableciéndose una etapa de administración temporal dentro de la cual se definirá e implementará el esquema que permita una solución definitiva a la problemática que se presenta en la prestación del servicio de energía en la Costa Caribe.
- Se acompañó a ELECTRICARIBE en la suscripción de un contrato con la Financiera de Desarrollo Nacional para identificar y recomendar la alternativa más conveniente para mejorar las condiciones del servicio público de energía en la región.
- Mediante la estrategia de Participación Ciudadana "TUYO, MÍO, DE TODOS" y el instrumento "Superservicios en sintonía" la entidad logró llegar a más de 25 millones de ciudadanos.
- Se desarrolló el "Plan Choque Caribe" para atender los problemas ciudadanos de Servicios Públicos en Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta, Valledupar, Sincelejo y Riohacha con alcance al 100% de sus localidades y un impacto de 201.600 predios.
- La Superservicios efectuó la clasificación de riesgo financiero a 75 empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica.
- Para fortalecer la vigilancia, inspección y control a los prestadores del sector de energía y gas combustible, la entidad formuló el proyecto de inversión "Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible" cuyo propósito es contar con información organizada de los sectores para definir un modelo de comportamiento para el perfilamiento de riesgos de los prestadores y poder clasificarlos por nivel de riesgo de acuerdo a los indicadores relacionados con aspectos financieros, técnicos y administrativos.
- Se creó el "Sistema de Monitoreo y Evaluación de Obligaciones de Energía Firme" cuyo objetivo consistirá en el seguimiento y evaluación de la capacidad de cumplimiento que tengan los agentes de las obligaciones de energía en firme asignadas.
- Se elaboró el primer diagnóstico de la prestación del servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas (ZNI) del país, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

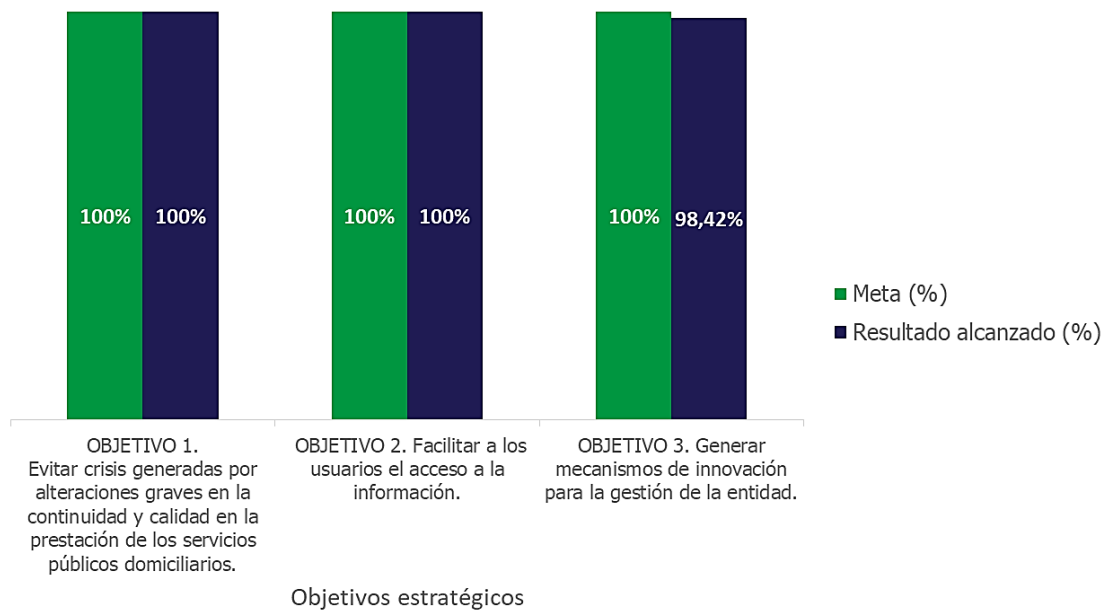
- Se publicó, por primera vez, el comportamiento tarifario del servicio público de gas combustible por redes en lo corrido del año 2017. Su objetivo principal es informar trimestralmente estas variaciones de precio y su incidencia en la demanda nacional.
- Se implementó el uso de técnicas forenses para facilitar la investigación digital y el acceso a la información administrativa, financiera, técnica, comercial, entre otras, la cual, es proporcionada por las empresas de los sectores de energía y gas combustible, supervisadas por la Superservicios, y sobre las cuales cursan o cursaban procesos administrativos de carácter sancionatorio en la Dirección.
- Se adelantó el proyecto de resolución de apertura de la base de datos del Sistema Único de Información (SUI), con la intención de contar con la información de datos abiertos que pueda ser utilizada, reutilizada y redistribuida por los diferentes grupos de interés como medida de transparencia y efecto multiplicador en la vigilancia de los servicios públicos de ese sector. La resolución de apertura de base de información será publicada a inicios del 2018.

5. RESULTADO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2017

Para el 2017, el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional se midió a través de indicadores de los objetivos estratégicos contenidos en el referente estratégico cuyo seguimiento se realizó en la *herramienta* del Sistema Integrado de Gestión y Mejora. Lo anterior teniendo en cuenta que los planes de acción medidos a través del aplicativo SISGESTION tenían una alta carga operativa y funcional.

En el *Referente Estratégico*, para la vigencia 2017, se definieron 3 objetivos estratégicos y sus respectivas estrategias enfocados a la mejora de la misión de la entidad. A continuación se relacionan los resultados obtenidos y avances en la vigencia 2017 respecto a lo programado por cada objetivo estratégico.

Gráfico 1 Cumplimiento de objetivos institucionales



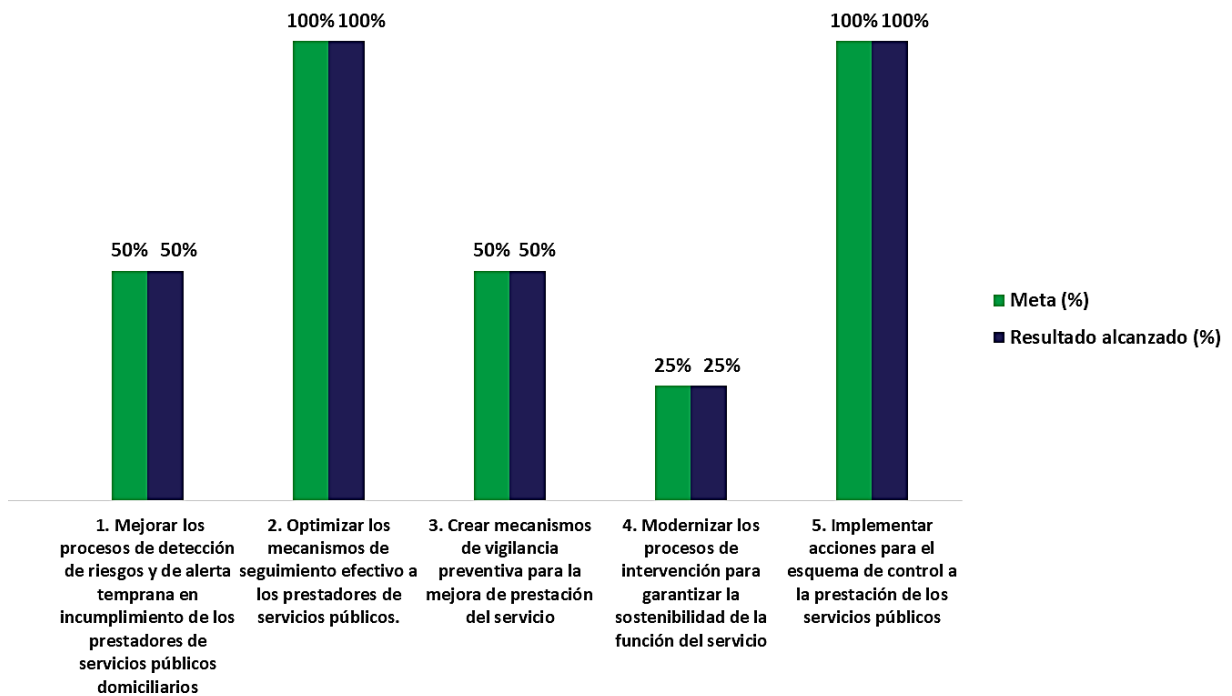
Fuente: Aplicativo SISGESTIÓN



Objetivo 1 Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios

Este objetivo se compone de cinco estrategias enmarcadas en metas programadas para el cuatrienio. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en el 2017:

Gráfico 2 Objetivo estratégico 1 - Metas programadas y resultados estrategias 2017



Fuente: SIGME. Elaboración propia

RESULTADOS POR ESTRATEGIA

Estrategia 1: Se programó el diseño de 2 mecanismos de detección de riesgos y alertas tempranas frente a incumplimiento de los prestadores de servicio, uno para la vigencia 2017 y otro en la vigencia 2018. Es así como la programación de la estrategia es del 50%, cumplida a través del mecanismo *"Priorización de visitas técnicas y evaluaciones integrales de prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo"*, el cual permite determinar cuáles empresas se encuentran en estado crítico, visto desde la perspectiva de la prestación del servicio.


Estrategia 2: El propósito de esta estrategia es adelantar evaluaciones integrales con los mecanismos diseñados en la estrategia anterior. En este sentido se programó para el 2017, la realización de 90 evaluaciones integrales por parte de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, las cuales fueron ejecutadas, optimizando así el seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos.

Para esta estrategia la meta correspondiente a la Delegada para Energía y Gas está programada para la vigencia 2018.

Estrategia 3: Para la vigencia 2017 y 2018 se programaron 80 acompañamientos preventivos para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, de los cuales el 50% fueron programados para 2017. Los acompañamientos programados fueron realizados en su totalidad por parte de las Delegadas, 20 en el sector de energía y gas y 20 en acueducto, alcantarillado y aseo. Lo anterior, mediante visitas de inspección y vigilancia, requerimientos de información, revisión de planes de contingencia y visitas administrativas, con el fin de verificar los aspectos técnicos, administrativos y financieros que puedan afectar la prestación del servicio.

Estrategia 4: Para esta estrategia se programó la meta de devolución o cierre de liquidación de 4 empresas intervenidas, el 25% (1) para el 2017 y el 75% (3) para el 2018. En cumplimiento de lo anterior, la Superservicios mediante Resolución SSPD20176000000135 del 29 de diciembre levanto la medida de toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal E.S.P.

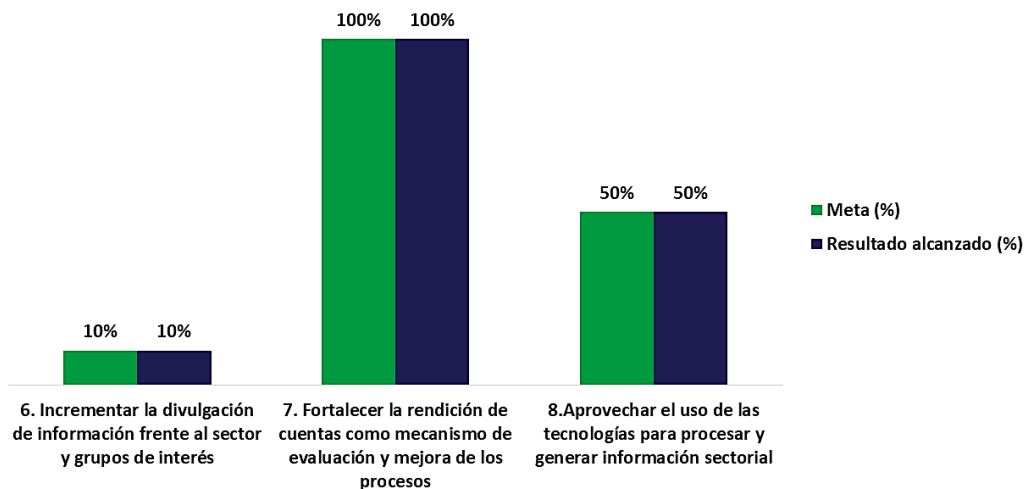
Estrategia 5: Para la vigencia 2017 se programó instruir 100% de las investigaciones en el sector acueducto, alcantarillado y aseo y el 50% de las investigaciones para el sector energía y gas combustible. En cumplimiento de las metas programadas, la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo instruyó el 100% de las averiguaciones preliminares existentes en el 2017 y la Delegada para Energía y Gas logró un avance en 19 procesos de los 30 que se encontraban pendientes, lo que representa un 63% sobre la meta del 50%.



Objetivo 2. Facilitar a los usuarios el acceso a la información

Este objetivo se compone de las siguientes tres estrategias del Referente Estratégico, enmarcadas en metas programadas para las vigencias 2017 y 2018, para lo cual se relaciona los resultados obtenidos en el 2017:

Gráfico 3 Objetivo estratégico 2 - Metas programadas y resultados estratégicos 2017



Fuente: SIGME. Elaboración propia.

RESULTADOS POR ESTRATEGIA

Estrategia 6: Se incrementó la divulgación de información relativa al sector y grupos de interés, dado que se publicaron 8 boletines jurídicos por parte de la Delegada para Energía y Gas, y por otra parte la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo realizó 7 publicaciones sobre análisis sectorial. Lo anterior evidenció el aumento del 10% de las publicaciones que corresponde a la meta cumplida que se programó para la vigencia 2017.

Estrategia 7: Para esta estrategia, que es relacionada con la estrategia de rendición de cuentas, para la vigencia 2017 se estableció una meta de aumento del 15% en la calificación del FURAG. Dando cuenta del resultado, la calificación 2015 del FURAG fue de 73,62% y para la vigencia 2016 un 88,81%, lo que registró un incremento en más del

15% de acuerdo a lo programado, evidenciando la óptima gestión para el logro del mismo.

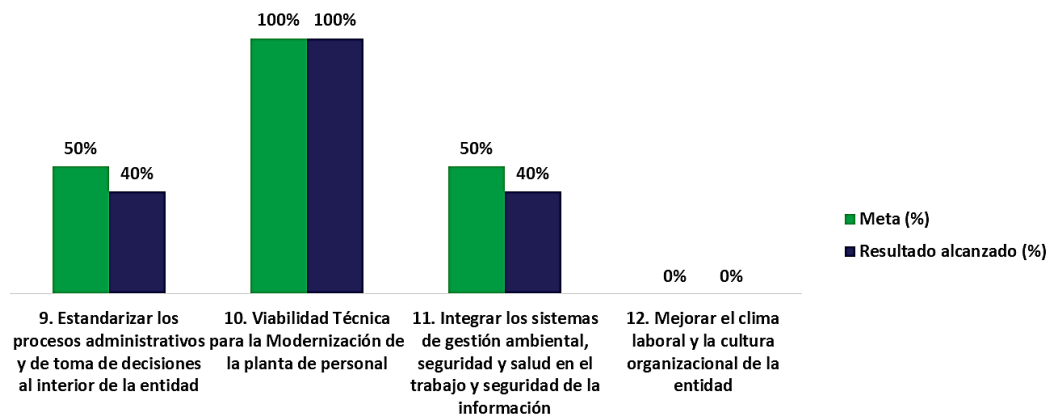
Estrategia 8: Se definió en esta estrategia el diseño e implementación de una herramienta para procesar y generar información sectorial, con una programación de avance del 50% durante la vigencia 2017 y el otro 50% en 2018. En cumplimiento, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible creó el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Obligaciones de Energía en Firme. El objetivo principal es tener un monitoreo preventivo que genere las alertas a tiempo y permita hacer planes de acción para corregir los riesgos identificados del mercado de energía mayorista, con lo cual se da cumplimiento a la meta programada para 2017.



Objetivo 3. Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad

Este objetivo se compone de las últimas cuatro estrategias del Referente Estratégico, enmarcadas en metas programadas para la vigencia 2017 y 2018, para lo cual, a continuación se relacionan los resultados obtenidos en el 2017:

Gráfico 4 Objetivo estratégico 3 - Metas programadas y resultados estrategias 2017



Fuente: SIGME. Elaboración propia.

RESULTADOS POR ESTRATEGIA

Estrategia 9: Para esta estrategia se programó un avance del 50% (8 procesos rediseñados) en la vigencia 2017 y del 50% para el 2018 (8 procesos rediseñados). Respecto a lo anterior, se rediseñaron seis de los ocho procesos programados para la vigencia 2017, que corresponden a Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Direccionamiento Estratégico, Gestión Mejora Continua y Comunicaciones. Los restantes dos procesos no rediseñados corresponden a gestión del conocimiento y gestión de tecnologías de la información, para este último se presentó propuesta de rediseño incluyendo requisitos de la citada norma.

De acuerdo con el resultado del diagnóstico del proceso de Gestión del Conocimiento, éste se excluyó del mapa de procesos de manera temporal, para que posteriormente sea definido dentro del modelo de operación por procesos de la entidad de manera simultánea con la implementación de la dimensión operativa y la política respectiva incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2.

Estrategia 10: Se obtuvo la viabilidad técnica por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la cual fue remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) mediante radicado 20171001599201 del 09 de noviembre de 2017. De igual forma, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), mediante radicados 2017_529_051494_2 del 06 de julio de 2017 y 2017_529_108815_2 del 18 de diciembre de 2017, allegó la viabilidad presupuestal correspondiente, lo anterior cumpliendo con la meta programada para el 2017 de 2 conceptos técnicos favorables (DAFP y MHCP).

Estrategia 11: Frente a esta estrategia se presentó un avance del 40% frente a la meta establecida para la vigencia 2017 del 50%, teniendo en cuenta que para el Subsistema de Gestión de Calidad se logró un avance alineado con el rediseño de los 6 procesos identificando la aplicación de los nuevos requisitos contenidos en la norma NTC ISO 9001:2015, para este subsistema se logra un avance del 43%.

Para el caso del Subsistema de Gestión de Seguridad en la Información se logró un avance del 75% dado que se desarrollaron los requisitos asociados a las fases de planear, hacer y verificar de los requisitos contenidos en la norma NTC ISO/IEC 27001:2013.

Por su parte, en el Subsistema de Gestión Ambiental se logró un avance del 25% que constituye la fase planear de los requisitos contenidos en la norma NTC ISO 14001:2015.

Por último, para el Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se logró un avance del 15%.

Estrategia 12: La meta de esta estrategia está programada para la vigencia 2018.

Dados los resultados en la vigencia 2017, se evidencia un avance significativo en la programación de las estrategias asociadas a cada uno para el cuatrienio. Lo anterior, teniendo en cuenta que 9 de las 11 estrategias programadas para la vigencia 2017 cumplieron sus metas al 100% y que el restante obtuvo un cumplimiento del 80%.

6. GESTION POR DEPENDENCIAS.

6.1.SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

En 2017 se diseñó un mecanismo para calificar la operación de los prestadores (ranking), estrategia incluida en el Referente Estratégico 2017-2018 de la Superservicios. Asimismo, para mejorar las funciones de vigilancia e inspección, la Delegada elaboró los siguientes instrumentos (i) Instructivo para la inspección y vigilancia de rellenos sanitarios mediante el uso de drones, (ii) Instructivo protocolo de atención de emergencias y (iii) Metodología para la priorización de visitas técnicas y evaluaciones integrales.

Por otra parte, se adelantaron y publicaron 90 evaluaciones integrales: 30 para los prestadores de acueducto y alcantarillado, 30 para prestadores de aseo y 30 para los pequeños prestadores. A su vez, se verificó el reporte y contenido de 360 planes de contingencia reportados, de los cuales 160 son de prestadores de acueducto y alcantarillado, 100 de aseo y 100 de pequeños prestadores.

En cuanto a las certificaciones, se certificaron a 792 municipios y descertificaron 292, para un total de 1084 procesos de certificación en el Sistema General de Participaciones. Además, se participó en la preparación del Decreto 2079 de 2017, que permite que los municipios descertificados subsanen los requisitos incumplidos. Así mismo, se apoyó el proyecto de ley que eliminaría el proceso de certificación de municipios y fortalecería el monitoreo, seguimiento y control a los recursos del sistema general de participaciones.

Frente a la labor de vigilancia tarifaria, se realizaron 161 controles tarifarios a los prestadores, así: 50 para los prestadores del servicio de acueducto y alcantarillado, 50 para los prestadores de aseo y 61 para los pequeños prestadores.

Ahora bien, en relación con las iniciativas de los proyectos regulatorios, la Delegada participó en 18 iniciativas de los proyectos regulatorios y normativos expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable CRA y otras entidades.

De forma coordinada con la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el DNP se identificaron los casos más críticos. Posteriormente, se estableció un plan de acción en cada caso y se ejerció vigilancia especial. Dos ejemplos muy importantes fueron METROAGUA en Santa Marta y Doña Juana en Bogotá D.C. En este orden de ideas, a lo largo del año se realizaron 30 informes del resultado de la vigilancia especial a los sitios de disposición final con proximidad al vencimiento de la vida útil (0 a 3 años).

Por su parte, la Dirección Técnica de Acueducto, suscribió 20 planes de apoyo a municipios con riesgo alto e inviables en la calidad de agua.

En desarrollo de su función de control, la Delegada suscribió los primeros programas de gestión con EMDUPAR S.A. E.S.P. y EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., UNIAGUAS S.A. E.S.P. y Aguas del Sinú S.A. E.S.P.

6.2.SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

En 2017, la Delegada realizó 101 verificaciones en 28 empresas Comercializadoras y Operadores de Red (OR), para la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CREG 119 de 2007, comprobando que el 85% la aplican de manera correcta. Asimismo, se reactivó la elaboración y publicación del boletín tarifario con una periodicidad trimestral en la página web de la entidad, el cual contiene información consolidada del comportamiento de las tarifas de energía eléctrica a nivel nacional.

Por su parte, la Dirección Técnica de Energía, en el marco del proyecto dirigido a fortalecer el monitoreo en tiempo real de la calidad del servicio de distribución en el país, realizó el acompañamiento técnico en las visitas de identificación de infraestructura eléctrica e informática. En adición a lo anterior, y a partir del diagnóstico de la calidad del servicio de distribución local del 2016, se realizaron tres informes trimestrales de seguimiento de la calidad registrada durante el año 2017, correspondientes a los primeros nueve meses del año.

Asimismo, para mejorar las funciones de vigilancia e inspección, la Delegada adelantó las siguientes estrategias: (i) Verificación del procedimiento para la actualización del Porcentaje de Administración Operación y Mantenimiento a Reconocer (PAOMR) y de la actualización de cargos máximos por nivel de tensión para el año 2017, (ii) Diseño, formalización e implementación de un mecanismo de control orientado a la codificación de las localidades de las ZNI y (iii) Publicación trimestral del boletín jurídico. Dicho documento incorpora los fallos más importantes proferidos en los trimestres del año en curso.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 111 de 2012, se realizó vigilancia y seguimiento a la aplicación de los subsidios del Fondo de Energía Social - FOES en las áreas especiales durante el periodo comprendido entre julio de 2015 y diciembre de 2016.

Frente al SUI, la Delegada adelantó las siguientes acciones:

- Se tramitaron 278 solicitudes de Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), correspondientes a 31 solicitudes de inscripción, 8 cancelaciones y 239 actualizaciones.
- Se tramitaron 159 solicitudes de modificación de información reportada al SUI por las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica del país.
- Se inició un ejercicio orientado a verificar el reporte de información por parte de las empresas de energía eléctrica a la Superservicios, en relación con los incidentes de origen eléctrico.
- Se verificó el estado de la contratación de Auditorías Externas de Gestión y Resultados (AEGR) por parte de las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica inscritas en el RUPS con

corte al año 2016. Como resultado de lo anterior, se determinó que 112 de 272 empresas estaban obligadas a contratar AEGR; las demás se encontraban en alguna de las excepciones establecidas en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

En desarrollo de su función de control, la Delegada suscribió programas de gestión con la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P - DISPAC S.A. E.S.P. y la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Cartagena del Chaira E.S.P - EMSERPUCAR E.S.P. Por otra parte, se remitió el texto del programa para revisión y firma de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare S.A. ESP. – ENERGUAVIARE ESP.

Como estrategia de prevención de crisis en la prestación de los servicios, durante el segundo semestre del año se dio inicio a un programa de orientación a prestadores de zonas no interconectadas, en conjunto con diferentes entidades del sector dirigido a fortalecer la respuesta de dichas empresas con sus obligaciones legales, regulatorias y reglamentarias.

También se evaluó a 20 empresas prestadoras del servicio de gas combustible y energía eléctrica bajo la metodología de evaluación contenida en la Resolución CREG 072 de 2002 atendiendo a los postulados de Gestión de Riesgo, Control Interno y Auditoría Externa.

Finalmente, se efectuó la clasificación de riesgo financiero de las prestadoras de energía eléctrica con base en el modelo *Logit* establecido en la Resolución CREG 034 de 2004, con base en las empresas que cargaron información financiera bajo norma local para el año 2015. De las 75 empresas evaluadas para el servicio de energía eléctrica, 9 se ubicaron en grupo 0 (Riesgo bajo), 35 en grupo 1 (Riesgo medio bajo), 18 en grupo 2 (Riesgo medio - alto) y 13 en grupo 3 (Riesgo alto).

6.3.DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

A continuación se presenta la gestión realizada durante 2017 en cumplimiento de su función de preservar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, realizada a través de acciones de toma de posesión, intervenciones y liquidaciones, en cada una de sus etapas, así:

Tabla 1 Empresas de servicios públicos en administración temporal

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL – EICE - ESP	
ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento a la prestación del servicio: • Construcción de cinco pozos profundos. • Contrato con el Consorcio INTERYOPAL, para la prestación del servicio integral técnico y logístico para el tratamiento, almacenamiento y abastecimiento de agua. • Disposición de residuos sólidos en el relleno sanitario El Cascajar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura en acueducto del 93%, con continuidad del 87%. • Desmonte de la distribución de agua potable por carro tanques (pasa de 35 a 3 carro tanques). • Acuerdo conciliatorio con contratista constructor de la primera etapa de una planta de potabilización modular para el sistema de acueducto, para lograr una continuidad del

<ul style="list-style-type: none"> Viabilidad de la Empresa: Expedición de la Resolución por medio de la cual se aprueban las tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. 	<ul style="list-style-type: none"> 100% y suspender la operación de los pozos profundos. En aseo, se encuentra en construcción una nueva celda que permita continuar disponiendo en este relleno, los residuos generados en Yopal y alrededores. Se considera que están dadas las condiciones para iniciar la terminación del proceso de intervención y devolución de la empresa al Municipio.
<p>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. ESP ACUECAR S.A. ESP</p>	
<p>ACCIONES EMPRENDIDAS</p>	<p>ESTADO ACTUAL</p>
<ul style="list-style-type: none"> Inversiones con recursos del Gobierno Nacional y Departamental del orden de \$62.300 millones, con los que se realizó la perforación y construcción de 2 pozos profundos y del sistema de tratamiento y distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura en acueducto del 99,6% y agua certificada como apta para el consumo humano. Actualmente los ingresos no están cubriendo la totalidad de los costos de la operación, debido a los altos costos de energía asociados al bombeo del agua desde los pozos profundos. No existe sistema de alcantarillado; el Viceministerio de Agua dio viabilidad a los estudios y diseños presentados por la Gobernación para la construcción de las obras asociadas a este servicio.
<p>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN ESP</p>	
<p>ACCIONES EMPRENDIDAS</p>	<p>ESTADO ACTUAL</p>
<ul style="list-style-type: none"> Reducción de costos en contratos, aumentando la eficiencia del recaudo y disminuyendo las pérdidas de la empresa. Gestiones para el incremento del caudal de agua concesionado, aumentando cobertura. Inversiones por \$1.050 millones para intervenir 26 puntos críticos de alcantarillado. Elaboración del catastro de redes y de infraestructura del servicio de Acueducto y Alcantarillado. Con ello, la Gobernación de Tolima adelanta la elaboración del Plan Maestro de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado sanitario y Pluvial del Municipio de Flandes. 	<ul style="list-style-type: none"> Coberturas de acueducto y alcantarillado cercanas al 100%, aseo aproximadamente del 60%. La continuidad del servicio es del 97,8%. Se adelantó un diagnóstico que permitirá tomar una decisión frente a la continuación o liquidación de la empresa.

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EICVIRO E.S.P.	
ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL:
<ul style="list-style-type: none"> • Valorización de los activos, depuración de los estados financieros y contabilidad al día. Aumento el recaudo a un 86% y una la continuidad al 42%. • Construcción y dotación del laboratorio para el análisis del agua tratada. • Automatización e independización de la clorificación para el agua en la planta y construcción del pre sedimentador localizado en la bocatoma. • En trámite convenio de facturación conjunta para que la empresa que presta el servicio de energía en la zona facture el servicio de alcantarillado a usuarios que solo cuentan con este servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • La cobertura del acueducto alcanza un 80% y del alcantarillado un 95%. Los mencionados servicios se prestan con una continuidad efectiva para el mes de octubre de 2017 es el 42%.
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VÉLEZ – EMPREVEL E.S.P.	
ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en las prácticas operativas, logrando aumentar la continuidad y el índice de calidad de agua. • Se viene adelantando el estudio al componente de aseo en donde se analiza su viabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de horas a 24 horas diarias en aproximadamente el 46% de la población, y un índice de calidad de agua sin riesgo para el consumo humano. • Se requieren inversiones en: reposición de redes de acueducto y ampliación de la cobertura de alcantarillado, ampliar la capacidad de almacenamiento con un tanque que permita contar con un volumen total de 2013 m3. • El servicio de aseo no representa un negocio estratégico para la empresa y, por el contrario, los ingresos recibidos por acueducto están sufragando los costos asociados a la prestación del servicio de aseo.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CARTAGO S.A. E.S.P. EMCARTAGO	

ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones que permiten mejorar la calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica, a través de la reposición, mantenimiento y mejoramiento de algunos de sus activos. • Programas de reducción de pérdidas, mediante la instalación de macro- y micro-medidores de acueducto y energía, medición de sus fronteras de energía, comerciales y operativas, reduciendo los porcentajes de pérdida de energía de la empresa. • Vinculación de un operador para el servicio de energía que genere los recursos para las inversiones, el pago de las deudas pre toma y de las financiaciones del fondo empresarial. • Actualización del diagnóstico, especialmente teniendo en cuenta las modificaciones al marco tarifario establecido por la CREG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las cuentas con acreedores a octubre de 2017 están cuantificadas en cerca de \$18 mil millones. • El valor por concepto de nómina es de \$770 millones mensuales, de los cuales \$340 son para cubrir las mesadas pensionales. • Se atiende 43.883 suscriptores del servicio de energía eléctrica (100% de cobertura), 41.062 del servicio de acueducto (99,52% de cobertura) y 39.531 del servicio de alcantarillado (97,60% de cobertura). Los mencionados servicios se prestan con una continuidad del 99%.

ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P

ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Se intervino eliminando el riesgo de un apagón en la costa caribe colombiana por el incumplimiento de la empresa en el pago de sus obligaciones con el mercado mayorista de energía. • Implementación de herramientas jurídicas necesarias para enfrentar los procesos de intervención, como es el CONPES 3910 del 27 de noviembre de 2017, mediante los cuales se fortaleció el Fondo Empresarial y se estructuró el acceso a recursos de crédito. • El Fondo Empresarial otorgó garantía al mercado mayorista de energía por \$150 mil millones. Actualmente el Fondo Empresarial adelanta un nuevo proceso de convocatoria a bancos para recibir ofertas de crédito por valor de \$320 mil millones de los cuales se destinarán recursos para financiar a ELECTRICARIBE en la realización de inversiones prioritarias. • Mediante Resolución SSPD-20171000005985 del 14 de marzo de 2017 se definió la modalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan todas las gestiones para definir e implementar el esquema que permita una solución definitiva a las problemáticas que se presentan en la prestación del servicio de energía en la Costa Caribe, para lo cual ELECTRICARIBE suscribió un contrato con la Financiera de Desarrollo Nacional para identificar y recomendar la alternativa más conveniente para mejorar las condiciones del servicio público de energía en la región, el cual se encuentra en revisión.

<p>de toma de posesión de ELECTRICARIBE, con fines liquidatorios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se acompañó a la intervenida en la suscripción de un contrato con la Financiera de Desarrollo Nacional para identificar y recomendar la alternativa más conveniente para mejorar las condiciones del servicio público de energía en la región. El informe de la FDN ya fue emitido y se encuentra en revisión. 	
--	--

Tabla 2 Empresas de servicios públicos en liquidación forzosa administrativa

EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE CALI EMSIRVA ESP EN LIQUIDACIÓN	
ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Se suscribió un contrato para el servicio de disposición final a través de relleno sanitario (43 mil toneladas por mes). • Sectorización en cuatro zonas con la contratación de operadores, que han generado ingresos importantes, con los cuales se ha logrado constituir una reserva efectiva cercana a los \$ 75 mil millones para fondear el pasivo pensional que, conforme al último cálculo actuarial, es del orden de los \$100 mil millones. 	<ul style="list-style-type: none"> • El plazo de la liquidación está definido por la fecha de la terminación de los contratos de barrido, recolección y limpieza. Sin embargo, se vienen realizando gestiones con el Municipio de Cali para buscar el cierre inmediato del proceso ante los costos de administración que el mismo genera y la imposibilidad de cubrirlos sin afectar el fondeo del pasivo pensional, esquema que busca que Municipio asuma el pasivo pensional. • Otra alternativa es la posible venta del mercado de EMSIRVA; con el valor que un inversionista pague por el mercado, podrían pagarse las acreencias de la empresa y realizar conmutación del pasivo pensional.
EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P EN LIQUIDACIÓN	
ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • La estructuración del esquema de solución para garantizar la prestación de los servicios públicos se estableció en el documento CONPES 3470 de 2007. • Plan de inversiones por \$54.000 millones para la recuperación de los servicios. • MVCT aporta recursos por valor de \$11.570 millones aproximadamente para llevar a cabo la ejecución del plan de cierre y clausura del botadero a cielo abierto Marmolejo y la construcción del vaso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se adelantarán obras de alcantarillado con lo cual se espera llegar al 40% de cobertura, con los recursos de crédito gestionados por el Gobierno Nacional con el BID y ejecutados por la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo. • En el marco del Convenio de Colaboración con Empresas Públicas de Medellín, se garantiza la operación del servicio y se espera pasar del 30% al 85% de cobertura.

ELECTRIFICADORA DEL TOLIMA ELECTROLIMA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN	
ACCIONES EMPRENDIDAS	ESTADO ACTUAL
<ul style="list-style-type: none"> Se gestiona la asunción de la función pensional por parte de la Nación a través de Decreto. 	<ul style="list-style-type: none"> Se adelantan las gestiones para la atención de las situaciones jurídicas sin resolver, con la contratación de un tercero que asuma la condición de fideicomitente en el encargo fiduciario previsto a constituirse para administración de pagos y seguimiento a los procesos legales en curso al momento del cierre, por asuntos no pensionales que quedarán a cargo del Ministerio de Minas y Energía.

6.4.DIRECCION GENERAL TERRITORIAL

6.4.1.Gestión de trámites

Para la vigencia 2017, se incrementó en un 20% el número de solicitudes, peticiones y recursos propios de la función de la Superservicios, respecto a la vigencia anterior. Dando continuidad al modelo de trámites del plan de descongestión, se siguen maximizando los niveles de atención de los trámites en la misma vigencia de recepción. Los tipos de trámite que se resuelven son 1. Silencio administrativo positivo (SAP) 2. Recurso de apelación (RAP) 3. Recurso de reposición (REP) 4. Recurso de queja (REQ), también Derechos de Petición y Revocatorias Directas.

Durante el 2017, a través de los diferentes canales de atención, la Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales recibieron 203.175 trámites de peticiones, quejas, reclamos, recursos y silencios administrativos positivos, de los cuales se dio respuesta a 183.492 reclamaciones, indicando un 90,3% de eficacia en la gestión de las reclamaciones.

En desarrollo del “plan rezago cero”, para el 2017 se tenían 24.384 trámites pendientes por atender correspondientes a vigencias anteriores, de los cuales se resolvieron 24.323, cumpliendo así con el 99,75% del plan rezago cero.

6.4.2.Aumento de cobertura en atención al usuario

Se amplió la cobertura en la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá D.C. para que más ciudadanos puedan tramitar sus reclamaciones en servicios públicos y acceder a información de interés. La entidad cuenta con 39 Puntos de Atención Superservicios – PAS.

6.4.3.Canales de atención

A través de los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial), se atendieron a más de 174 mil ciudadanos. De igual forma, se creó una opción especial en el *call center* de la

Superservicios para atender los requerimientos relacionados con ELECTRICARIBE. Se dispuso en la página web un certificado a nivel nacional que permite a los usuarios, amparados en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, no le suspendan el servicio mientras tienen una reclamación en curso en nuestra entidad.

Ilustración 1 Presencia institucional en el territorio

NUESTRA PRESENCIA

REGIONAL 2017

TIPO DE ATENCIÓN

● Punto de Atención Superservicios (PAS)

39 PUNTOS DE ATENCIÓN		
REGIÓN CARIBE	REGIÓN OCCIDENTE	REGIÓN CENTRO
1 Riohacha	14 Medellín - Sede	24 San Andrés
2 Barranquilla - Sede	15 Medellín - Alcaldía	25 Tunja
3 Barranquilla - CII 38	16 Medellín - Rionegro	26 Yopal
4 Santa Marta	17 Armenia	27 Florencia
5 Montería	18 Pereira	28 Letlicia
6 Cartagena	19 Quibdó	29 Villavicencio
7 Valledupar	REGIÓN SUROCCIDENTE	30 Neiva
8 Sincelejo	20 Buenaventura	31 Ibagué
REGIÓN ORIENTE	21 Cali	32 Chaparral
9 Barrancabermeja	22 Popayán	33 Bogotá - CII 84
10 Cúcuta	23 Pasto	34 Bogotá - CII 19
11 Bucaramanga - Sede		35 Bogotá - Tunjuelito
12 Bucaramanga - CC. Feghali		36 Bogotá - San Cristóbal
13 Arauca		37 Bogotá - Engativá
		38 Bogotá - Kennedy
		39 Bogotá - Ciudad Bolívar



Superservicios
DNP
FUENTE: DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL/AGOSTO 2017

Fuente: Elaboración propia SSPD.

6.4.4. Participación ciudadana

Para fortalecer la participación ciudadana, se creó la estrategia "TUYO, MÍO, DE TODOS" cuyo objetivo principal es incrementar la presencia y acompañamiento de la entidad a los usuarios en diferentes escenarios, para darles a conocer temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, al igual que sus derechos y deberes como usuarios.

La estrategia incluye el mecanismo "Superservicios en sintonía" que acerca a la entidad a zonas estratégicas y áreas de difícil acceso a través de medios radiales comunitarios o locales. Lo anterior, con el fin escuchar y responder las quejas e inquietudes de usuarios e informarlos sobre sus derechos y deberes y los mecanismos previstos por la ley para protegerlos y garantizar su goce

efectivo. Esta actividad logró que la Superservicios llegara a más de 25 millones de ciudadanos, realizando 79 actividades en el año.

Se formuló el proyecto de inversión “Fortalecimiento del Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios” 2017 - 2020, a través del cual la Superintendencia busca fortalecer el control social de los servicios en municipios que no cuentan con Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), mejorar los ya existentes, identificar nuevas formas de control social no organizadas y dotar a la ciudadanía de las herramientas necesarias para ejercer dicho control.

El proyecto se ha desarrollado en el marco de la estrategia de zonas priorizadas del Gobierno Nacional, en el que, durante la vigencia 2017, se dio inicio a la construcción de una línea base a través de un diagnóstico, mapeo, caracterización de actores estratégicos y diseño de una estrategia de intervención para la situación actual del control social en los servicios públicos domiciliarios en las regiones caribe, pacífico y llanos. Este diagnóstico constituyó la línea fundamental para identificar las debilidades y fortalezas de los grupos sociales organizados existentes, los motivos por los cuales no existan, así como entender las relaciones entre los diferentes actores sociales que se desenvuelven en las regiones.

De igual forma, el grupo de participación y servicio al ciudadano busca fortalecer las tareas de inspección, vigilancia y control, con herramientas tecnológicas, equipos de consulta y autogestión de trámites (quioscos informáticos y digiturnos, acompañados de un software que integre los servicios de la Entidad) que permitan agilizar los procesos. Los quioscos virtuales servirán de herramientas de información y contacto entre la Superservicios y la ciudadanía, los usuarios de servicios públicos domiciliarios, los veedores ciudadanos y los vocales de control.

Por otra parte, en Bucaramanga y con la participación de 165 vocales de control, se realizó el Concurso Nacional de las Mejores Prácticas en Vocales de Control para condecorar tres buenas prácticas de las experiencias de los municipios de Tuluá, Buenaventura y Valledupar.

6.4.5. Plan Choque Caribe

El Plan Choque Caribe es la estrategia más ambiciosa que ha diseñado la Superservicios para atender los problemas ciudadanos de servicios públicos en la costa caribe. Dicho plan permitió identificar y dar solución prioritaria a las necesidades y preocupaciones más urgentes de las poblaciones en los siete departamentos de la costa caribe con relación a la prestación del servicio público de energía. El Plan Choque Caribe trabaja en el 100% de las localidades de la ciudad, el 100% de los barrios y el 20% de los predios de la ciudad.

A continuación se presenta el número de predios visitados por ciudad en la costa caribe colombiana e cumplimiento del “Plan Choque Caribe”:

Tabla 3 Ciudades y cantidad de predios visitados plan choque caribe

CIUDADES	TOTAL PREDIOS
Barranquilla	60,111
Cartagena	49.500
Montería	24.400
Santa Marta	23.500
Valledupar	21.400
Sincelejo	14.600
Riohacha	8.089
Total Predios	201.600

Fuente: Elaboración propia DGT

6.4.6. Plan Choque Chocó

Exitosa estrategia para llegar con una mayor presencia a esta zona del país y atender las solicitudes de los usuarios en servicios públicos. Para esto se hizo la promoción de las fechas que el plan estaría en la región y la efectividad de la misma.

6.4.7. Programa Stratos

Continuando con la segunda fase del programa Stratos, se adicionó al programa dos nuevas opciones que permiten consultar los Decretos de adopción por departamento y municipio de la zona rural dispersa y la información del Comité Permanente de Estratificación. A la fecha se ha actualizado la base de Decretos de la Zona Rural Dispersa y se encuentra lista para su publicación.

6.5.SECRETARIA GENERAL

Como parte de la misión adelantada por la Secretaria General y en cumplimiento del objetivo estratégico No. 3 “Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad”, a continuación se subrayan las siguientes acciones:

- Articulación con las dependencias para ejecutar mejorar el proceso de contratación a efecto de lograr una mejor ejecución presupuestal de los recursos de la entidad programados en el plan anual de adquisiciones para la vigencia 2017 y evitar la constitución de cuentas por pagar o reservas presupuestales.
- Con el fin de fortalecer el esquema operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 2, se expidió la Resolución SSPD No. 2017000236395 del 4 de diciembre de 2017 “Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.
- Para fortalecer la gestión de las notificaciones de actos administrativos de la entidad, se expidió de la Resolución SSPD No. 20175000062285 del 20 de abril de 2017, mediante la cual se les requirió a los prestadores el registro de un correo electrónico para notificaciones, aunado a la articulación con la Oficina de Informática para la creación e implementación del formulario de notificaciones electrónicas en el SUI.
- Se apoyó el proceso de Talento Humano mediante la realización de sensibilizaciones a través de las tertulias llevadas a cabo con cada área de trabajo de la Superintendencia denominada “Superservicios te da su palabra ¿y tú le das tú palabra?, que se constituyó un espacio de encuentro para convocar al Talento Humano de la Entidad en torno a la implementación del sistema y el desarrollo de la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación.
- En desarrollo del Subsistema de Gestión Ambiental, se realizó acompañamiento a la Oficina Asesora de Planeación y a la Dirección Administrativa para sensibilizar a servidores de la entidad sobre el reciclaje y segregación de residuos en la fuente y a la política que promueve el uso eficiente del papel.

6.5.1.Gestión Administrativa

Modernización de la estructura administrativa y planta de personal

Se gestionó un Proyecto de Modernización de la Estructura Administrativa y de la Planta de Personal de la Superservicios que pretende dotar a la misma del capital humano, la estructura, los recursos de autoridad y legitimidad necesarios para liderar de manera eficiente y efectiva su misión.

Dado lo anterior, el ajuste de la planta de personal de la Superservicios debe realizarse en el marco de las aprobaciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (viabilidad técnica), el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (viabilidad presupuestal), el Departamento Administrativo de Planeación Nacional (viabilidad sectorial) y los lineamientos impartidos por la Presidencia de la República, por lo tanto, se trata de un proceso complejo e interinstitucional.

Así las cosas, el DAFP y MHCP se pronunciaron sobre la viabilidad técnica y presupuestal al proyecto, respectivamente. Al cierre de la vigencia no culminó tal proceso de aprobaciones.

Implementación de la política de tele trabajo

En cumplimiento de lo ordenado por la Ley 1221 de 2008 y lo reglamentado en el artículo 2.2.5.5.54 "Fomento al teletrabajo para empleados públicos" del Decreto 648 de 2017 y demás normas concordantes, la entidad implementó la prueba piloto con 15 tele trabajadores. Como consecuencia de lo anterior, en septiembre de 2017 posterior a la presentación de informe de evaluación de la prueba piloto, el Superintendente otorgó la viabilidad para implementación de la modalidad de teletrabajo en la entidad.

Gestión del talento humano

Se realizó la intervención del clima laboral a nivel nacional, con una participación esperada de 48 líderes y 450 colaboradores (servidores de carrera administrativa, provisionales, de libre nombramiento y remoción y contratistas); distribuidos en 14 grupos de Nivel Central y 4 grupos en el Nivel Territorial.

Por otra parte, se adoptó el manual específico de funciones y competencias laborales de la Entidad ajustado a las necesidades de la planta global de la entidad y, relacionado con ello, se implementó el sistema de evaluación del desempeño para permite medir el rendimiento de funcionarios nombrados en provisionalidad.

Contratación

Es importante señalar, que se disminuyó en un 13,23% los contratos suscritos de la vigencia 2017 con respecto a 2016. Igualmente, se iniciaron los procesos de contratación de Mínima Cuantía y Selecciones Abreviadas de Menor Cuantía y se hizo acompañamiento para inscripción como proveedores a más 300 contratistas en SECOP II.

6.5.2. Gestión Financiera

La Superservicios contó con una apropiación inicial de \$125.898 millones conforme a lo establecido en el Decreto de Liquidación del Presupuesto N°2170 del 27 de diciembre de 2016. El presupuesto estuvo conformado por recursos propios por \$125.898 millones, de los cuales corresponden \$107.901 millones a gastos de funcionamiento (86%) y \$17.998 millones a inversión (14%).

Los ajustes presupuestales realizados en la vigencia determinaron el comportamiento de la ejecución sobre el valor vigente de los recursos. Es así como el MHCP, mediante Decreto No. 2118 de 2017,

disminuyó algunas partidas en funcionamiento e inversión que contribuyeron a mejorar la ejecución de la entidad.

Tabla 4 Ejecución Presupuestal Vigencia 2017

DESCRIPCION	APROPIACIÓN		COMPROMISO	OBLIGACION	PAGOS
	INICIAL	VIGENTE			
Gasto de personal	\$53.993	\$53.993	\$46.015	\$45.805	\$44.900
Gastos generales	\$17.966	\$17.966	\$17.503	\$16.598	\$15.571
Transferencias	\$35.942	\$35.592	\$35.546	\$35.540	\$35.538
Inversión	\$17.998	\$17.280	\$16.432	\$14.919	\$10.414
TOTAL	\$125.898	\$124.831	\$115.496	\$112.862	\$106.423

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Gestión presupuestal de los recursos de funcionamiento

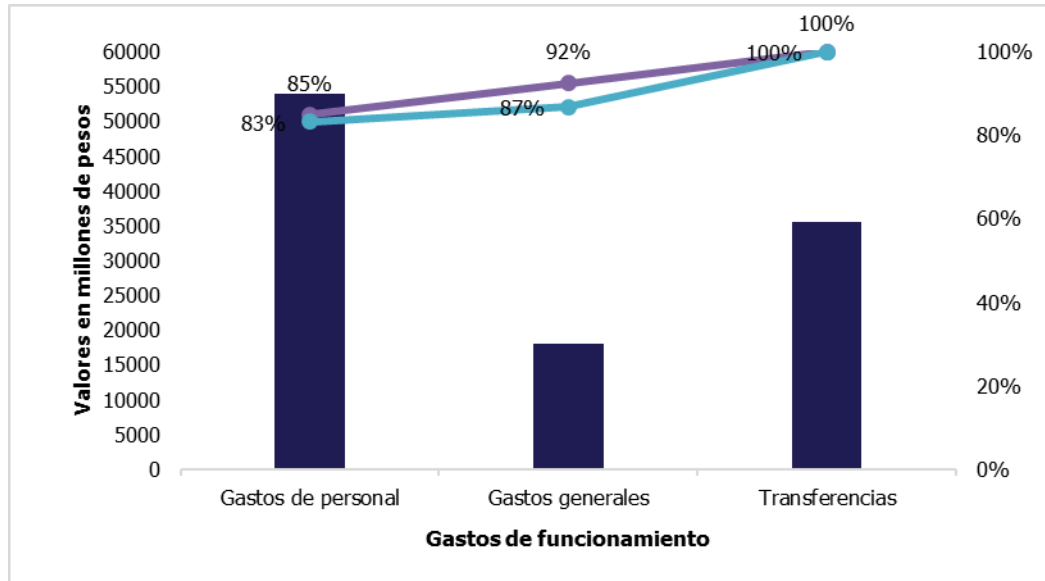
El comportamiento de los gastos de funcionamiento de la Superservicios fue el siguiente: i) gastos de personal \$53.993 millones destinados para la nómina y la contratación de servicios profesionales especializados para desarrollar las actividades de la Superservicios; ii) gastos generales \$17.966 millones correspondientes a los rubros de adquisición de bienes y servicios e impuestos y multas; iii) transferencias \$35.592 millones como resultado principalmente de los giros realizados en virtud de la Ley 812 de 2003- Fondo Empresarial y de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones.

Tabla 5 Información financiera del presupuesto de funcionamiento 2017

Descripción	Apropiación	Compromiso	Obligación	Pagos
Gastos de personal	\$53.993	\$46.015	\$45.805	\$44.900
Gastos generales	\$17.966	\$17.503	\$16.598	\$15.571
Transferencias	\$35.592	\$35.546	\$35.540	\$35.538
TOTAL	\$107.551	\$99.064	\$97.944	\$96.009

Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Gráfico 5 Información financiera del presupuesto de funcionamiento 2017



Fuente: SIIF Nación. Elaboración propia.

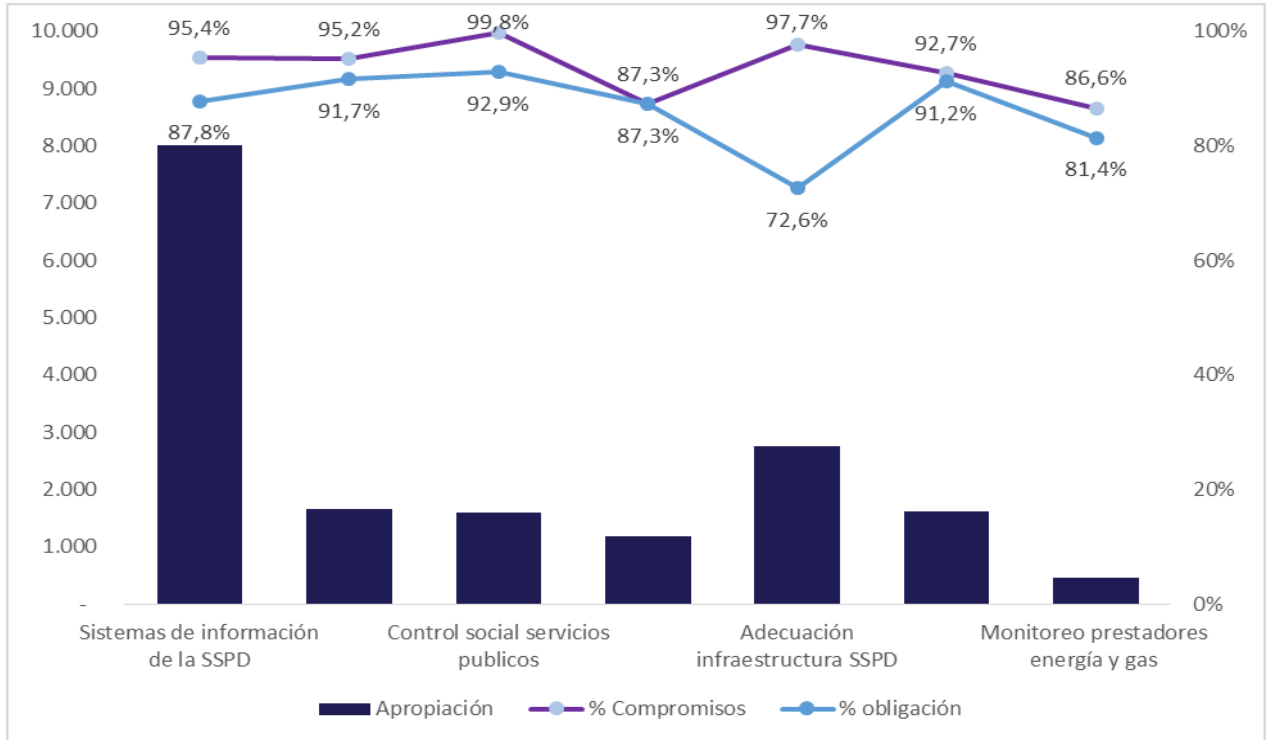
De conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Entidad expidió la Resolución SSPD 20171300096075 del 20 de junio de 2017 “Por la cual se fija la tarifa de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el año 2017, se establece la base de liquidación, el procedimiento para el recaudo y se dictan otras disposiciones”.

Durante esta vigencia se recaudó, por concepto de contribución especial, la suma de \$106.074.982.613 que corresponde al 97% del total del presupuesto de ingresos para el rubro de “Tasas, Multas y Contribuciones” de la Entidad.

Gestión presupuestal de los recursos de inversión

El presupuesto final de inversión (incluidas modificaciones) de la Superservicios para el 2017 fue de \$17.280 millones. El presupuesto se distribuyó de la siguiente manera en 7 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), de la siguiente forma:

Gráfico 6 Ejecución presupuestal de los recursos de inversión



Fuente: SPI- fecha de corte SIIF Nación

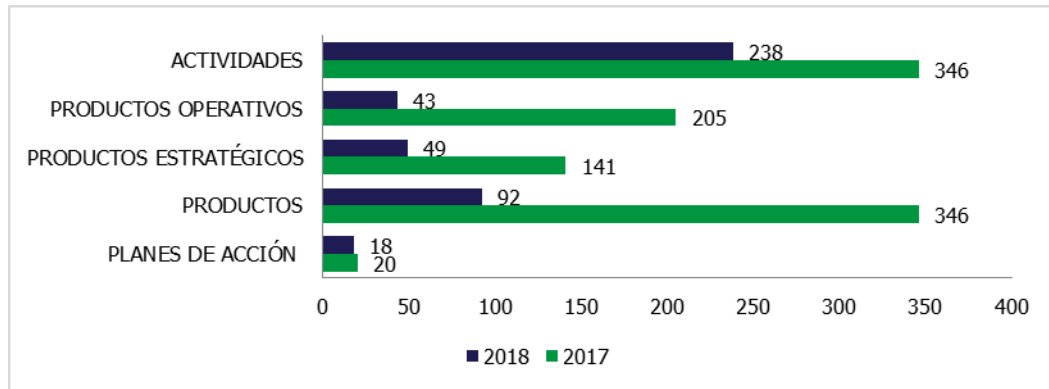
6.6.OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

6.6.1.Formulación de planes de acción

Como líder del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Superservicios, la Oficina Asesora de Planeación adoptó un nuevo esquema de planeación institucional que abordara este proceso desde una perspectiva más estratégica y menos operativa, acorde con lo establecido en requisitos legales y reglamentarios. Como consecuencia de ello, se fortaleció el proceso mediante el acompañamiento a las áreas para la definición de productos que aportaran a los objetivos y estrategias institucionales, reduciendo el número de actividades y productos operativos, lo que facilitará el ejercicio de seguimiento y evaluación de la gestión.

En el siguiente gráfico se muestra la variación en la definición de actividades, productos estratégicos, productos operativos, entre otros, que se obtuvo como consecuencia de la adopción del nuevo esquema de planeación.

Gráfico 7 Impacto del nuevo esquema de planeación



Fuente: Elaboración propia Oficina Asesora de Planeación.

6.6.2. Sistema Integrado de Gestión

Se alcanzó un 40% de la armonización de los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información con el SIGME, incluyendo la transición a la ISO 9001:2015. La meta para el 2017 era de 50%. Por las razones expuestas, la Oficina Asesora de Planeación cuenta desde 2017 con el proyecto de inversión *Mejoramiento integral de la gestión institucional en la Superservicios* (código BPIN 201701100005), el cual busca el fortalecimiento del modelo institucional.

En este sentido, a continuación se presentan los avances logrados desde cada uno de los aspectos del sistema:

- **Rediseño de procesos y transición a la ISO 9001:2015.** Se utilizó la metodología *Business Process Management* (BPM) alineada al modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*) y a los requisitos contenidos en la norma NTC ISO 9001:2015, referidos al modelo de operación por procesos y ciclo de gestión PHVA, para el diagnóstico y rediseño de los procesos Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Direccionamiento Estratégico, Gestión Mejora Continua y Comunicaciones.

Asimismo, se realizó diagnóstico al proceso Gestión del Conocimiento y, a través de la resolución No. 20171000141805 del 15 de agosto de 2017, se eliminó temporalmente del mapa de procesos, mientras se reciben los productos del ejercicio de arquitectura empresarial (CIA 501 de 2017). Por otra parte, el proceso Gestión de Tecnologías de la Información, fue definido como un proceso estratégico dentro del mapa de proceso y se adelantó propuesta inicial del despliegue del proceso.

- **Sistema de Gestión Seguridad de la Información.** Se revisó y mejoró el estado de la documentación del sistema en un 80% (frente a los requisitos de la norma NTC ISO 27001:2013

y se llevó a cabo un plan de cultura en seguridad, privacidad y calidad de la información. En el mes de diciembre, se realizó una auditoría interna contratada para verificar la aplicación de requisitos de la norma y los controles de su anexo. En este sentido, se propusieron las acciones respectivas frente a los hallazgos de auditoría.

- **Sistema de Gestión Ambiental.** Se realizó diagnóstico de la gestión ambiental de la entidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2015. Seguidamente, se actualizaron los programas de gestión ambiental, se construyó la matriz de requisitos legales y otros requisitos junto con su instructivo. Además, se desarrollaron campañas en temas ambientales para los servidores. Finalmente, se realizó una preauditoría al sistema de gestión ambiental en la norma ISO 14001: 2015.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.** Se adelantó el diagnóstico del sistema frente a la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio del Trabajo, se implementó la batería de riesgo sicosocial y se apoyó en la elaboración del plan de seguridad vial y la adquisición de elementos ergonómicos.

6.6.3. Ejecución de Proyectos de Inversión

A continuación se presenta el estado de ejecución cualitativa de los proyectos de inversión de la entidad.

Fortalecimiento de los sistemas de información en la Superservicios

En la vigencia se desarrollaron las siguientes estrategias en materia de sistemas de información y herramientas tecnológicas:

- La adquisición de la herramienta de TI para atención a requerimientos de la estrategia de Gobierno En Línea (GEL).
- La validación, recepción y copia de seguridad de los certificados SSL, así como la configuración en ambiente de prueba de las páginas web de Superservicios y del Sistema Único de Información-SUI.
- La actualización del Sistema de *Business Process Management* – BPM y el proceso de adquisición de licenciamiento y soporte de la herramienta *ACL Analytics* para el usuario.
- Se adelantó el ejercicio de arquitectura empresarial para identificar procesos, productos y servicios de los sistemas de información a través de reuniones y talleres con prestadores, entes territoriales y vocales de control de Barranquilla, Bogotá, Cali y Medellín.
- Se realizó la adecuación del centro de datos de la entidad.

Mejoramiento de los niveles de inclusión de la población recicladora de oficio a nivel nacional

Como parte de las funciones de la entidad en el proceso de inclusión de la población recicladora de oficio en lo relacionado con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, se gestionaron las siguientes actividades durante la vigencia 2017:

- Se implementó el operativo de registro exprés en las zonas priorizadas, donde se atendieron a las organizaciones de recicladores y se realizaron capacitaciones personalizadas sobre el cargue de formatos y formularios.
- Se implementó el canal de atención con las organizaciones de recicladores.
- Se revisaron los cargues de “variables para el cálculo de la tarifa de aprovechamiento y toneladas conjuntas” y “traslado de recursos de aprovechamiento” correspondientes a los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables en los municipios que tuvieran toneladas efectivamente aprovechadas. Lo anterior con el fin de controlar el proceso de pago de la actividad de aprovechamiento de los residuos sólidos.
- Se socializó la circular conjunta No. 01 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la Superservicios, con todos los prestadores de la actividad de aprovechamiento, para que tuvieran presentes los aspectos aclaratorios del esquema de aprovechamiento y de la progresividad de la formalización de las organizaciones de recicladores.

Fortalecimiento del control social de los servicios públicos domiciliarios

Este proyecto tiene el propósito de acompañar a la ciudadanía en el ejercicio del control social para fortalecer el proceso de participación ciudadana y las estrategias conducentes a generar confianza entre los actores estratégicos identificados en el mapa de control social.

En ese marco se realizaron las siguientes actividades:

- La herramienta de solución digital te resuelvo para efectuar el control social.
- La implementación de los quioscos transaccionales para el fortalecimiento de los servicios al ciudadano en los diferentes territorios nacionales.
- La realización por parte de la Universidad Nacional del diagnóstico, mapeo, caracterización de actores estratégicos y diseño de una estrategia de intervención para la situación actual del control social en materia de servicios públicos domiciliarios.

Diagnóstico vigilancia integral prestadores agua potable y saneamiento básico en área rural

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el proyecto de inversión para la vigencia 2017, se realizaron principalmente las siguientes actividades:

- Se realizó reunión con representantes de la organización social ASOSUMAPAZ, en la vereda Santa Ana de la localidad de Sumapaz, con la participación de representantes de los acueductos de las veredas de Santo Domingo, Capitolio, El Toldo, La Unión y San Juan.

- Se diseñaron las metodologías para los talleres dirigidos a representantes de los acueductos rurales.
- Se realizaron mesas de trabajo para adelantar los siguientes temas: Esquema informe por prestador, cartografía e intercambio de datos, definición de variables para geo análisis, definición de esquema de informe municipal y definición de ejes a desarrollar en el informe país.

Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible a nivel nacional

Se elaboraron documentos técnicos y visitas de monitoreo a los prestadores de servicios de energía eléctrica y gas combustible, para dar cumplimiento a los productos definidos en el proyecto de inversión:

- Se elaboró y presentó el manual forense digital, como reservorio para el procesamiento de la información en materia de evidencia digital.
- Se presentó el informe sobre el procesamiento y análisis de evidencias digitales, tomado de las bases de datos analizadas a prestadores bajo investigación.
- Se realizaron visitas de monitoreo en tiempo real del servicio de energía para analizar los sistemas de distribución de los prestadores Compañía Energética de Occidente (CEO), Electrificadora del Meta y Electrificadora de Santander. Cabe anotar que, para el proceso de monitoreo, se realizó la adquisición de una nube pública como infraestructura para el procesamiento y almacenamiento de datos.

Por otra parte, se realizó la adquisición de *software* a través de una herramienta de informática forense (*Access Data Forensic Tool Kit FTK*) que permite la investigación y análisis de grandes volúmenes de datos, preservando los protocolos de integridad en cada una de las evidencias.

Adecuación infraestructura física de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

En el marco de las adecuaciones físicas realizadas por la entidad, sobresalen las siguientes acciones ejecutadas durante la vigencia:

- Se realizaron los estudios y diseños de la red contraincendios de las sedes territoriales de Bogotá, Barranquilla y Cali.
- Se efectuó la adecuación de los espacios de oficina abierta en las sedes Territoriales Norte y Sur Occidente, mientras que en la sede central se dio inicio a la adecuación de los espacios de oficina abierta.
- Se ejecutaron algunas adecuaciones correctivas en las Territoriales Norte y Sur Occidente.
- Se avanzó en el reforzamiento estructural de los niveles de la sede central en los pisos del 1 al 8, además, se alistó el proceso de culminación de procesamiento de fachada y complementarias de los pisos 7 y 8.

Mejoramiento integral de la gestión institucional en la Superservicios nacional

En la vigencia 2017 se desarrollaron principalmente las siguientes actividades: i

- Se realizó la preauditoría interna al Sistema de Gestión Ambiental basada en la norma NTC ISO 14001:2015.
- Se inició la primera fase de implementación de la Biblioteca Virtual Servicios Públicos, mediante la adquisición de más de 200 libros.
- Se realizó el proceso de intervención en materia de clima laboral a 312 funcionarios de la entidad.
- Se rediseñaron los procesos de Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera Administrativa, Direccionamiento Estratégico, Gestión de Mejora Continua y Comunicación.
- Se clasificaron 878 metros lineales que corresponden al inventario del archivo histórico.

6.7.OFICINA ASESORA JURÍDICA

Se realizó la proyección de los conceptos jurídicos, posiciones jurídicas, pólizas, se cierra la vigencia con 2286 conceptos emitidos.

Tabla 6 Gestión de conceptos

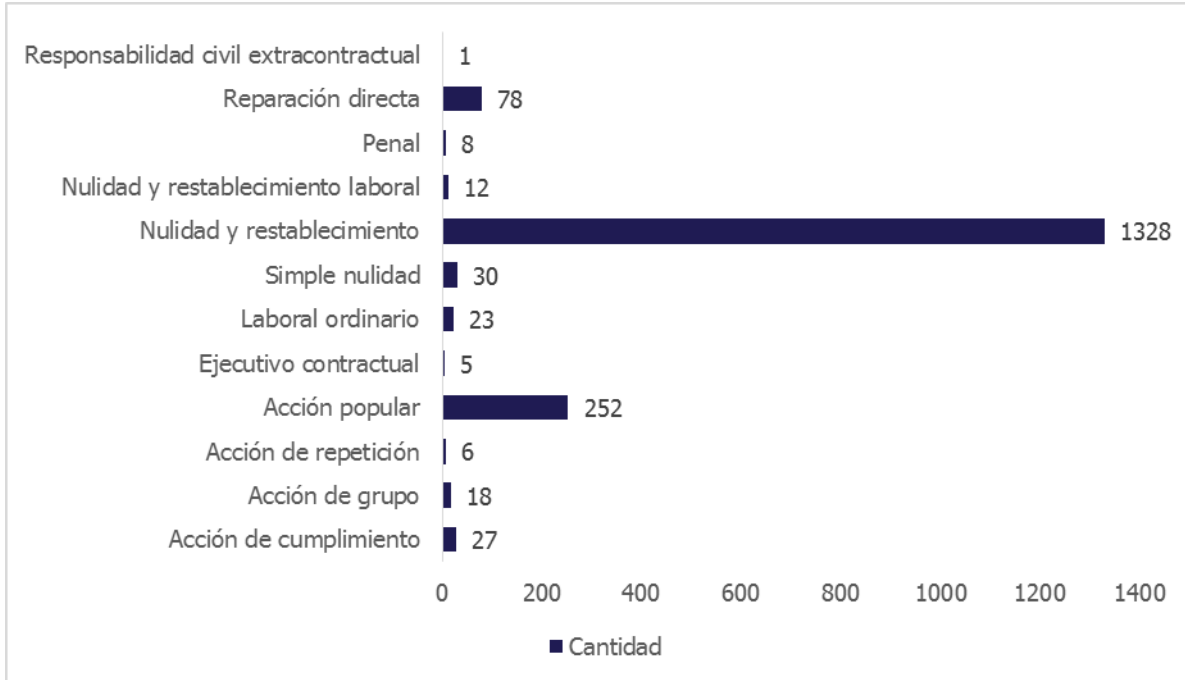
Tipo de actividad	Cantidad
Conceptos jurídicos	991
Posiciones jurídicas	47
Pólizas aprobadas	1248
Total	2286

Fuente: Oficina Asesora Jurídica. Elaboración propia.

Grupo de Defensa Judicial

A cierre de la vigencia 2017, se encuentran 1788 procesos activos, clasificados así:

Gráfico 8 Procesos activos a 31 de diciembre de 2017



Fuente: Aplicativo Themis.

Es de anotar que de los 1.328 medios de control de nulidad y restablecimiento del derecho 257 fueron iniciados por apoderados de la empresa ELECTRICARIBE.

La Superintendencia fue notificada de 903 fallos judiciales, de los cuales 739 resultaron favorables a la entidad y 164 desfavorables, lo que indica un porcentaje de éxito en la gestión litigiosa del 82%, así:

Tabla 7 Fallos judiciales

Tipo	Instancia	Desfavorable		Favorable		Total
		Primera	Segunda	Primera	Segunda	
Acción de cumplimiento		0	0	8	5	13
Acción de grupo		0	0	1	1	2
Acción de tutela		28	10	452	135	625
Acción popular		1	0	11	4	16
Ejecutivo contractual		0	1	0	0	1
Laboral ordinario		0	0	0	1	1
Nulidad simple		1	0	0	0	1
Nulidad y restablecimiento		100	21	81	29	231

Tipo	Instancia	Desfavorable		Favorable		Total
		Primera	Segunda	Primera	Segunda	
Nulidad y restablecimiento laboral		1	0	0	0	1
Reparación directa		0	1	4	7	12
Total general		131	33	557	182	903
			164		739	

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial celebró 55 sesiones, de las cuales 33 fueron presenciales y 22 virtuales. 801 de los casos presentados obedecen a audiencias convocadas por ELECTRICARIBE S.A ESP.

En este sentido, ELECTRICARIBE presentó solicitudes de conciliación como requisito de procedibilidad para presentar acción de nulidad y restablecimiento del derecho contra actos administrativos sancionatorios expedidos por la DGT por no reconocimiento de efectos del SAP ante falta de respuesta a peticiones formuladas por sus usuarios. Valga resaltar que las sanciones de las vigencias 2016 y 2017 equivalen a un total de \$120.000.000.000, lo que en definitiva afecta el estado de la empresa. Conviene precisar que la DGT ha impuesto más de cinco mil sanciones que podrían ser demandadas por ELECTRICARIBE.

Para el efecto, en el marco del referido Comité se han impartido los lineamientos de conciliación que deben seguir los apoderados y se formuló un Plan de Trabajo en conjunto con la Procuraduría General de la Nación para revisar qué casos podían conciliarse y así evitar el inicio del procedimiento judicial.

Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva

Tabla 8 Cuentas por cobrar a 31 de diciembre de 2017

CARTERA ENVIADA POR EL GRUPO DE CONTRIBUCIONES			
CONCEPTO	VALOR CAPITAL	INTERESES	VALOR TOTAL
CONTRIBUCIONES	7.440.289.235	356.683.251	7.796.972.485
SANCIONES	133.030.928.638	1.756.651.576	134.787.580.214
TOTALES	140.471.217.873	2.113.334.827	142.584.552.699

Fuente: Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva.

Tabla 9 Cartera registrada en el aplicativo de gestión de cobro

CONCEPTO	CAPITAL			INTERESES	TOTAL
	Corriente	No corriente	Total		
Contribuciones	1.276.927.975	4.957.334.867	6.234.262.842	356.506.712	6.590.769.554
Sanciones	47.693.803.315	28.551.974.113	76.245.777.428	1.756.576.920	78.002.354.348
Disciplinarios		10.424.950	10.424.950	0	10.424.950
TOTALES	48.970.731.290	33.509.308.980	82.490.465.220	2.113.083.632	84.603.548.852

Fuente: Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva.

De lo anterior se concluye que la gestión de cobro con corte a diciembre 31 de 2017, se adelanta por un total de cartera de \$82,480 millones, sin intereses y sin contemplar las sanciones disciplinarias; en cuanto a la edad se tiene que el 40,6% se considera no corriente, lo que conlleva a que se encuentren en etapa de cobro coactivo.

Tabla 10 Recaudo consolidado a 31 de diciembre de 2017

Concepto	Valor
Sanciones recaudo del 1 enero al 31 de diciembre de 2017	\$17.805.407.308
Contribuciones recaudo del 1 enero al 31 de diciembre de 2017	\$4.140.172.553
Total gestión del 1 enero al 31 de diciembre de 2017	\$21.945.579.860
Meta mensual de gestión noviembre	\$1.458.333.333
Recaudo mensual sanciones del 01 al 31 de diciembre de 2017	\$4.010.737.158
Recaudo mensual contribuciones del 1 al 31 de diciembre de 2017	\$358.066.862
Recaudo mensual a 31 de diciembre de 2017	\$4.368.804.020
Meta plan anual de gestión	\$17.500.000.000
Acuerdos de pago a diciembre 31 de 2017	\$37.410.861.404

Fuente: Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva.

En cuanto a la gestión para la vigencia 2017, se resaltan los acuerdos de pago suscritos con TERMOCANDELARIA Sociedad en Comandita por valor \$35.410.416.000 y con Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P. por valor de \$1.000.344.252.

6.8.OFICINA DE INFORMÁTICA

6.8.1.Desarrollo de soluciones informáticas

Realización e implementación de nuevas soluciones informáticas y actualizaciones para la sostenibilidad de los Sistemas de Información:

- Se implementó la simplificación de formatos y formularios para el cargue de información del servicio de aseo, de acuerdo con los requerimientos definidos por la Delegada de AAA.
- Se implementaron los reportes y bodegas para la consulta de información asociada al Reporte de Estratificación y Coberturas REC.
- Se realizó la puesta en producción de la aplicación SURICATA, así como los cargues de información acordes con el nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado.
- Se realizó la puesta en producción del portal web del SUI teniendo en cuenta las políticas de GEL en cuanto a usabilidad.
- Se implementaron los reportes que permiten el monitoreo del cargue de formatos de cargue masivo.
- Se realizó la implementación de formularios que permiten el registro de los contratos que realizan las empresas en intervención, la cual se encuentra en etapa de pruebas.
- Se implementó un módulo web que apoya a la gestión de verificación tarifaria del servicio de aseo para el componente de sitios de disposición final.
- Se implementaron los cargues de información para ZNI, que permiten la identificación de localidades mediante un código único, lo cual permitirá un mejor control en la vigilancia de ZNI y la asignación de recursos por parte del Ministerio de Minas y Energía.
- Se implementó un módulo web que permite el cargue incremental de información de toneladas aprovechadas en el servicio de aseo, de tal forma que facilita la gestión de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo en el seguimiento al reporte de esta información por parte de los recicladores.
- Se realizó actualización del sistema de gestión documental ORFEO optimizando y sincronizando el componente "Orfeo y correo electrónico", implementando la firma digital y mecánica, incluyendo la funcionalidad de firmado masivo de documentos, la digitalización en formato PDF y la consulta certificada al ciudadano y seguimiento a su trámite.
- Se realizó actualización al módulo de cargue de información NIF incluyendo el nuevo rol "revisor", la funcionalidad de consulta de información NIF, la funcionalidad de consulta de Taxonomías y mejoras de presentación mensajes de validación
- Se actualizaron los reportes (SUI – GLP), utilizados por ECOPETROL en la OPC, llamados "Ventas Comercializador Minorista" y "Ventas del distribuidor".
- Se realizaron actualizaciones a los formatos que hacen parte del esquema de cilindros de GLP.

6.8.2. Estrategia Gobierno En Línea (GEL) - 2017

En cumplimiento del mandato legal establecido en el artículo 45 del Plan Nacional del Desarrollo y en desarrollo de lo establecido en el capítulo 1 título 9, parte 2, libro 2 del Decreto 1078 de 2017, y el plazo definido en el artículo 2.2.9.1.3.2, de la citada norma para la implementación de la *Estrategia Gobierno en Línea*, se adelantaron actividades de mantenimiento de los componentes “TIC para Gobierno Abierto” y “TIC para Servicios (implementados al 100%)” y de implementación para los componentes “TIC para Gestión” y “TIC para Seguridad y Privacidad de la Información”, según se detalla a continuación:

- Quinto puesto (de 52 entidades inscritas) en la participación de la entidad en el concurso *Máxima velocidad* como la escudería “SuperDigital” con la participación del Despacho, y las Oficinas Asesora de Planeación, de Informática, de Control Interno y el Grupo de Comunicaciones.
- Se hizo la Arquitectura Empresarial (AE) del SUI, donde se describió la información del negocio, los procesos actuales, identificación de productos y servicios de cada dependencia; así como sus canales de distribución, los cuales forman parte del catálogo de procesos. El ejercicio de AE fue socializado mediante talleres con prestadores, entes territoriales y vocales de control en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali y Medellín. Por otro lado, se elaboró la arquitectura base en los dominios de negocio, procesos, infraestructura, solución e información. Finalmente, hubo un avance del 75% en el documento de inventario de la normatividad asociada a la operación de las funciones de la Superservicios y a la gestión del SUI.
- Se creó el *site* de USO Y APROPIACIÓN de las herramientas de tecnología de información de la Superservicios “Sitio de autoaprendizaje - Me preparo y mejoro”.
- Se prestó apoyo para la instalación de la *Virtual Private Network* (VPN) en función de la implementación del piloto del teletrabajo.
- Se elaboró el catálogo de servicios de tecnologías de la información.

6.8.3. Seguridad y privacidad de la información

Se designó el rol de Oficial de Seguridad de la Información y se conformó un grupo de trabajo para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, (SGSI), mediante la asignación de partidas presupuestales, asegurando su sostenibilidad mediante su ejecución, evaluación y mejora continua.

Se elaboraron los documentos Instructivo ICVC de activos de información, Instructivo para la protección de la información, Programa para la estrategia de calidad de la información, Formato inventario y clasificación de activos de información, Formato índice de información clasificada y reservada, Manual de políticas de tratamiento de datos personales.

6.8.4. Gestión y operación de la infraestructura

Se realizó el licenciamiento de plataforma tecnológica, la renovación de soporte sobre productos de *Oracle*, la renovación de productos soporte de productos *Microsoft*, la adquisición de licencia de *enterprise architect*, la renovación de soporte de herramienta de nómina –*SIGE*, la renovación del servicio de soporte mantenimiento y garantía de los *appliance* de seguridad informática de la Superservicios, entre otros.

6.8.5. Adquisición/renovación de equipos tecnológicos

Se realizó la adquisición de la solución para tarjetas credenciales y se adelantó la renovación de los equipos de escaneo e impresión para las sedes a nivel nacional.

6.8.6. Readecuación del Centro de datos.

Se adecuó el centro de datos de la sede central de la Superservicios, con el fin de centralizar la operación de la infraestructura tecnológica, después del reforzamiento estructural del edificio.

6.9. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con el fin de contribuir al cumplimiento de la estrategia “Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad”, establecida en el Referente Estratégico, la Oficina de Control Interno formuló y ejecuto al 100% el programa de auditorías internas aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para la Vigencia 2017, efectuando 38 auditorías internas de gestión y 23 auditorías internas de calidad, a los procesos y subprocesos estratégicos, misionales y de apoyo en donde se verificó y evaluó el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de los procesos contribuyendo al aseguramiento y la mejora continua en las operaciones de la entidad y el logro de los objetivos institucionales.

De acuerdo con la obligación legal que para tal efecto tiene la Oficina de Control Interno, elaboró y presentó 44 informes de ley, dando cumplimiento al 100% de esta actividad, entre ellos se cuentan: evaluación anual del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable, derechos de autor, pormenorizados del Modelo Estándar de Control Interno, evaluación por dependencias, seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, GEL, austeridad en el gasto, quejas, reclamos y sugerencias, obligaciones y litigios EKOGUI, Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la Republica y reportado a través del SIRECI.

Con base en las debilidades, riesgos, puntos críticos y no conformidades informadas en los diferentes informes de auditorías internas, los líderes de procesos durante el año 2017, formularon 145 acciones correctivas, preventivas y de mejora (ACPM), de las cuales 57 se encuentran en estado finalizado y 88 en proceso, exceptuando aquellas que fueron formuladas producto de auditorías externas de calidad y auditorías de la CGR cuya calificación de eficacia corresponde a estos entes evaluadores.

Por otra parte, en cumplimiento al rol de control preventivo y evaluación independiente, la Oficina generó recomendaciones que permitieron el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en los diferentes componentes de control, tales como talento humano, direccionamiento estratégico, administración de riesgos, comunicaciones internas y externas, monitoreo, gestión contable y gestión de tecnología de la información.

7. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

En 2017, la Superservicios fortaleció sus prácticas para prevenir y detectar hechos asociados a la corrupción, ya sea como respuesta a requisitos legales de la normatividad local aplicable o mediante la implementación de buenas prácticas. La estrategia estuvo enfocada en tres frentes así:

7.1. ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN

- **Actualización del Código de Ética:** el nuevo código de ética incorpora mejores prácticas e incluye nuevos principios y valores acordes con la visión de la Superservicios. Asimismo, se realizó la reglamentación en materia de prevención de la corrupción en la contratación y mecanismos claros para manejo de conflictos de interés, regalos, cortesías y atenciones. Además, se especifica el nuevo canal de denuncias. Este documento fue puesto a discusión de todos los colaboradores con el fin de asegurar un proceso inclusivo antes de su oficialización.
- **Revisión del Mapa de Riesgos:** se actualizó el mapa de riesgos de corrupción identificando y declarando 9 riesgos de corrupción en los procesos de inspección, vigilancia y control propios de la naturaleza de esta Superintendencia, con el fin de exponer el problema claramente y hacer una gestión preventiva sobre los mismos.
- **Capacitaciones y campañas de sensibilización:** Se socializó el nuevo código de ética y la campaña para prevenir la recepción de regalos, cortesías o atenciones a colaboradores por parte de nuestros terceros interesados a través de *intranet*, los correos institucionales, videos, y las carteleras institucionales.

7.2. ESTRATEGIA DE DETECCIÓN

- **Línea de denuncias:** se implementó una herramienta *in-house* para la recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas en general, que captura la información clave y permite adjuntar al denunciante documentos, videos, fotos o archivos que soporten su denuncia. Este canal garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante lo cual genera confianza al mismo, así como una interacción segura para el denunciante al hacer seguimiento a la misma. Este canal de denuncias está disponible permanentemente a través de la página web.
- **Auditoría especial al Fondo Empresarial:** se realizó un proceso de selección y contratación de una auditoria con enfoque forense al Fondo Empresarial de la Superservicios. Este proceso fue adjudicado a Ernst & Young. De un total de 180 contratos firmados por el Patrimonio Autónomo, se seleccionó una muestra y se evidenciaron 3 situaciones que podrían constituir una oportunidad para la materialización de posibles riesgos de fraude o corrupción en el Fondo Empresarial, así como debilidades en el sistema de control interno que deberán ser parte de un plan de mejoramiento del Fondo Empresarial.

7.3. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL

- **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Como medida para cerrar las brechas en el cumplimiento de la ley 1712 de transparencia y acceso a la información pública, se desarrollaron actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) que es entregada al ciudadano. Lo anterior está relacionado con la necesidad de articular los sistemas de información, verificación de datos, y demás actividades que permitieron garantizar altos estándares en la información.

Este plan de cierre de brechas fue verificado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República con corte de Noviembre de 2017 y según la Matriz Procuraduría General de la Nación Decreto 1081 de 2015, Resolución 3564 de 2015, pasamos de un nivel de cumplimiento del 68% a un 94%, con tal solo un 3% de brecha, teniendo en cuenta que hay un 3% de ítems que no son aplicables a esta Superintendencia.

- **Racionalización de Trámites:** La Superservicios cuenta con los siguientes seis trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, los cuales fueron se encuentra optimizados para el ciudadano.
 - Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos.
 - Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos.
 - Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos.
 - Contribución especial.
 - Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
 - Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados.
- **Datos abiertos:** Desde la Delegada de Energía y Gas Combustible adelantó el proyecto de apertura de la base de datos de SUI, con la intención de contar con la información de datos abiertos que pueda ser utilizada, reutilizada y redistribuida por los diferentes grupos de interés como medida de transparencia y efecto multiplicador en la vigilancia de los servicios públicos de ese sector. La resolución de apertura de base de información será publicada a inicios del 2018.

Una vez publicada la base de datos será importante impulsar las acciones de divulgación y trabajo pedagógico para que los diferentes sectores como consumidores, veedores, investigadores entre otros, puedan hacer uso de la misma.

8. RETOS 2018

Para lograr el cumplimiento de la misión institucional y convertirse en una entidad moderna y transparente que pueda evitar crisis del sector y promover la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, se han planteado los siguientes retos:

- Se implementarán las oficinas digitales móviles por todo el territorio nacional, para brindar los servicios de video llamada en tiempo real con abogados expertos en servicios públicos desde la ciudad de Bogotá y oficinas digitales que, de manera innovadora, integrada, accesible (braille), pedagógica, en lenguaje claro y con solo tres clics, faciliten a los usuarios la radicación y el seguimiento a sus trámites ante la entidad y ante las empresas prestadoras; interponer alertas ciudadanas sobre la prestación del servicio en los municipios de Colombia, fortaleciendo el rol del control social que tiene los ciudadanos como un deber.
- Apoyar “soluciones a la medida” en el sector de acueducto y alcantarillado: programas de gestión o esquemas diferenciales en 8 capitales y auto declaración de inversiones.
- Implementar el modelo inspección, vigilancia y control para aprovechamiento a través de la realización de evaluaciones integrales con drones sobre los rellenos sanitarios de las 32 ciudades capitales del país.
- Adelantar el monitoreo a la inserción de las fuentes de energías renovables, que consistirá en la elaboración un sistema de seguimiento a la conexión y brindar seguridad jurídica sobre el trámite de conexión que debe surtirse.
- Desarrollar un esquema de vigilancia diferencial para el seguimiento a los prestadores del servicio público de energía eléctrica en las ZNI y asegurar que los prestadores mejoren aquellos aspectos que pueden poner en peligro la prestación del servicio, aprovechando la información del Centro Nacional de Monitoreo administrado por el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para las Zonas no Interconectadas (IPSE).
- Implementar un esquema de vigilancia a la correcta aplicación de la estratificación socio-económica por parte de los comercializadores de energía eléctrica a los usuarios residenciales, con el fin de complementar el análisis efectuado sobre la aplicación de subsidios y contribuciones.
- Continuar con el fortalecimiento e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG en la Superservicios.
- Con base en el ejercicio de la Arquitectura Empresarial realizado al Sistema Único de Información, se espera intervenir el sistema de manera que fortalezca la gestión de la información institucional y del sector.

- Lograr la certificación sobre la implementación efectiva del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo los requisitos del estándar NTC ISO/IEC 27001:2013 y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MinTIC.