

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2015

PATRICIA DUQUE CRUZ

SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Abril de 2016

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. ACCIONES PARA FORTALECER EL POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.....	4
2. ACCIONES PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, COBERTURA Y CONTINUIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MEDIANTE EL EJERCICIO DE LA VIGILANCIA INSPECCIÓN Y CONTROL	10
2.1. Trámites gestionados por la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales.....	10
2.2 Acciones encaminadas a fortalecer la gestión en los sectores energía y gas combustible y acueducto alcantarillado y aseo:.....	15
2.2.1 Sector Acueducto Alcantarillado y Aseo.	16
2.2.2 Sector Energía y Gas Combustible.....	22
3. ACCIONES PARA LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS DE TOMA DE POSESIÓN, INTERVENCIONES Y LIQUIDACIONES.	27
4. GESTIÓN PRESUPUESTAL.....	31
4.1 Gestión presupuestal de los recursos de funcionamiento.....	32
4.2 Gestión presupuestal de los recursos de inversión:.....	33
5. GESTIÓN ADELANTADA PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CON ÉNFASIS EN EL MEJORAMIENTO PROCEDIMENTAL, INNOVACIÓN Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO:	35
6. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	37

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cumplimiento de su propósito misional y como entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos del país, adelantó en la vigencia 2015 actividades encaminadas a la vigilancia, inspección y control de la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores.

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

Para el fortalecimiento interinstitucional y desde su competencia técnica, la Superintendencia implementó alianzas estratégicas para el posicionamiento de la entidad a nivel nacional e internacional, lo cual facilita potenciar el conocimiento, uso y aplicación de la información institucional como insumo para el cumplimiento de su misión. Es así, como en el marco de la estrategia de cooperación internacional y conjuntamente con la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC, la entidad ha compartido experiencias del sector de servicios públicos asociados a la regulación y metodologías tarifarias que fortalecen el modelo de inspección vigilancia y control especialmente en el sector de acueducto y saneamiento básico y gas combustible.

De igual forma, y con el propósito de proteger los derechos de los usuarios, la Superintendencia encaminó sus esfuerzos en la optimización y consolidación de la oportunidad y calidad de la gestión de trámites de segunda instancia, por lo cual se diseñaron estrategias para la disminución del incumplimiento en las respuestas de los trámites que presenta la ciudadanía.

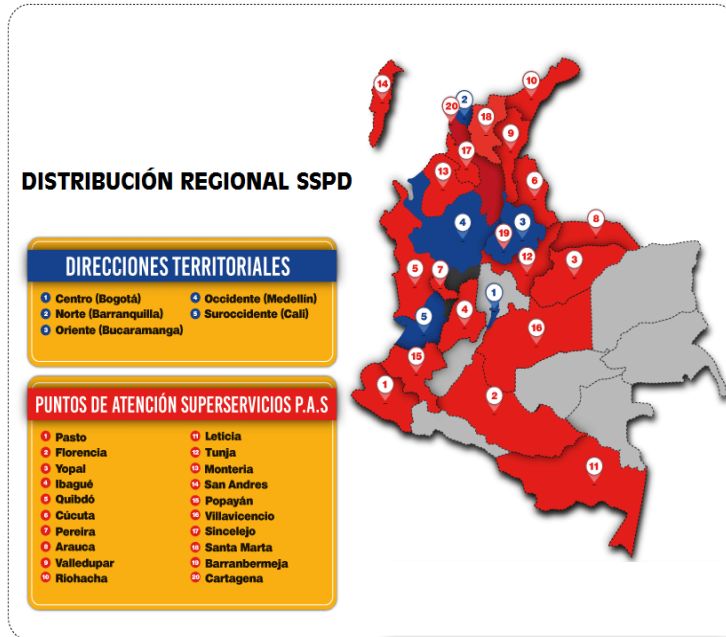
La entidad apuntó su labor a la revisión de los escenarios y estrategias para la implementación y puesta en marcha de esquemas de solución a la prestación de los servicios a cargo de las empresas en toma de posesión, intervención y liquidación.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención y la imagen de la Superservicios, se realizó la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario NSCU, cuyos resultados fueron positivos para la entidad.

1. ACCIONES PARA FORTALECER EI POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.

El rol que ha venido desempeñando la Superintendencia de Servicios Públicos se ha enfocado en la implementación de estrategias para fortalecer la presencia institucional a nivel nacional e internacional y en la ampliación de espacios de participación ciudadana con el fin de obtener mayores niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, la entidad hizo presencia a través cinco direcciones territoriales y 20 puntos de atención PAS ubicados de manera estratégica y con conectividad con la sede central mediante la implementación de la telefonía Voz IP. Los puntos de atención facilitan la atención de los usuarios frente a las inquietudes que tienen con la prestación de los servicios públicos domiciliarios en las regiones, así como orientar en el ejercicio de sus derechos, practicar sus deberes y conocer la oferta institucional. La siguiente imagen refleja la distribución regional de la entidad y la ubicación geográfica de la Direcciones Territoriales y Puntos de Atención PAS.

Grafica No. 1
Distribución Geográfica y regional de la SSPD



Fuente: Dirección General Territorial SSPD

Tabla No. 1 Atención personalizada

Tipo de Atención	Estrategia	N° de Atenciones
Presenciales	DTs	12.127
	PAS	18.028
	Ruta del Consumidor	4.587
	Casas del Consumidor	1.295
Virtuales	Call Center	Llamadas: 40.416
		Chats: 4.724
	Redes Sociales	141
	AppServi	130

Con el fin de mejorar la prestación del servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios, la Superservicios ha implementado estrategias cuyo principal objetivo es incrementar el número de ciudadanos que participan de manera presencial y virtual en las distintas actividades de la entidad. A través de estas estrategias se atendieron en el 2015 a 81.448 usuarios de manera presencial y virtual. (Tabla No. 1)

Fuente: Dirección General Territorial SSPD

A continuación se destacan los principales resultados obtenidos para el cumplimiento de las estrategias que fortalecen el posicionamiento y presencia de la entidad a nivel nacional e internacional:

Mesas técnicas

- Realización de 12 mesas técnicas, cuyo propósito es orientar el modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) hacia las zonas críticas priorizadas por el gobierno y hacer evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en las actividades regionales, en aras de mejorar la calidad y oportunidad de los servicios públicos domiciliarios ante situaciones de riesgos. En las mesas participan autoridades locales, agremiaciones, representantes de la comunidad y prestadores; el desarrollo de estas, permite escuchar a los participantes sobre la problemática que presentan los municipios y solicitar respuesta inmediata por parte de las empresas prestadoras.

Como resultado de la celebración de las mesas, se suscribieron 166 compromisos, efectuados mayoritariamente en municipios ubicados en zonas prioritarias definidas por el gobierno (Caribe, Pacífico y Llanos), tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla No.2 Mesas técnicas 2015

DELEGADA	MESAS SUPERSERVICIOS	TOTAL COMPROMISOS
ENERGIA Y GAS	MONTERIA	11
	SINCELEJO	7
	BARRANQUILLA	8
	RIOHACHA	10
	SANTA MARTA	10
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	SAN ANDRES	15
	CARTAGENA	32
	VALLEDUPAR	31
	MANIZALES	12
	RIOHACHA	7
	QUIBDO	11
	VILLAVICENCIO	12
TOTALES	12	166

Las principales causales que generan los compromisos regionales están relacionadas a problemáticas en la prestación de servicio, cargue de información SUI, revisión de infraestructura eléctrica, facturación y control tarifario entre otros. Algunos de los logros obtenidos como resultados de los compromisos de las mesas técnicas fueron: Ejecución del plan de instalación y mejoramiento de cajas estacionarias a través del compromiso adquirido con la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. en Quibdó.

Cuatro capacitaciones técnicas de los marcos regulatorios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo actuales así como los nuevos proyectos. Taller con la empresa prestadora y usuarios en Villavicencio sobre las Peticiones Quejas y Reclamos.

Fuente: Dirección General Territorial SSPD

Alianzas estratégicas

- Para la vigencia 2015 la Superservicios fortaleció las alianzas estratégicas y el intercambio de conocimiento a través de eventos de cooperación internacional, y convenios celebrados con otras entidades lo que permitió a la SSPD, formar y capacitar sobre gestión pública y servicios públicos domiciliarios, así como establecer las bases de cooperación institucional que fortalezcan el desempeño institucional y la estructura organizacional.
 - En el marco del Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica y con el fin de realizar transferencia de conocimiento, se efectuaron visitas a empresas de Costa Rica y República Dominicana, donde se impartieron capacitaciones asociados a la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como en temas relacionados con la planificación estratégica, control interno y mejora continua, participación y servicio ciudadano y en herramientas de control social de los servicios públicos. De igual manera, se realizaron dos comisiones a Corea para asistir al curso sobre suministro y abastecimiento de agua.



- Congreso Internacional de acueductos rurales y municipios prestadores directos, con la asistencia de representantes de los países miembros del programa regional de cooperación con Mesoamérica. Intercambio de conocimiento con Belice, en el marco de la conferencia de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en Colombia, y del funcionamiento del Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia.
- Como parte de la estrategia de internacionalización se firmó el convenio de cooperación con la municipalidad de Zaragoza – España y se aprobó la participación de funcionarios de la entidad a la China para asistir al curso sobre sistemas de irrigación y tecnología de Biogas.
- Para esta vigencia se logró consolidar y formalizar la unión de esfuerzos a través de convenios marco con las universidades ESAP, Universidad Cooperativa de Colombia y la Universidad Libre de Colombia con el objetivo de articular la misionalidad de la entidad con el sector académico, involucrando a estudiantes y docentes en las actividades de participación ciudadana, control social y gestión del conocimiento en servicios públicos domiciliarios. En el 2015 la Superservicios en alianza con la ESAP logró certificar a 350 ciudadanos del país en el Programa Digital Liderazgo en servicios públicos domiciliarios. Igualmente, se ejecutó la alianza estratégica con la Superintendencia de Industria y Comercio SIC con el objetivo de llegar a más municipios del país a través de la “Ruta del Consumidor” y “Casas del Consumidor” las cuales han permitido que más usuarios puedan acercarse a la entidad de forma integral. Adicionalmente, la entidad buscó la alianza con FENASCOL e incorporó en diferentes estrategias de atención a los usuarios la posibilidad de que personas con alguna discapacidad auditiva puedan recibir orientación e interponer sus respectivas reclamaciones en la página Web www.superservicios.gov.co en el link del Centro de Relevo. La siguiente tabla ilustra el número de convenios actuales suscritos por la SSPD:

Tabla No. 3 - Ejecución convenios Superservicios 2015

Convenio Marco ESAP	Se realizó el Programa Digital "Lo que un buen líder de servicios públicos debe saber " con cobertura a nivel nacional	Se inscribieron 1,623 ciudadanos y aprobaron el mismo 350
Convenio Marco Universidad Cooperativa de Colombia	Prácticas de consultorio jurídico en las instalaciones del Punto de Atención Superservicios -	En el 2015, 28 estudiantes de la Facultad de Derecho
Convenio Superintendencia de Industria y Comercio – SIC	Atención a usuarios en la Ruta del Consumidor y la Casa del Consumidor a nivel nacional.	Ruta Consumidor: 4,587 usuarios, en 79 ciudades o Municipios por 23 Dptos. En Casa del Consumidor: 1,295 usuarios
Convenio Universidad Libre de Colombia	Prácticas de consultorio jurídico en las instalaciones de la Dirección Territorial Centro.	En el 2015 , 33 estudiantes de la Facultad de Derecho
Convenio FENASCOL	Se incorporó en la atención al usuario la modalidad del Centro de Relevo para las personas con discapacidad auditiva a través de la página web institucional.	Cinco Direcciones Territoriales

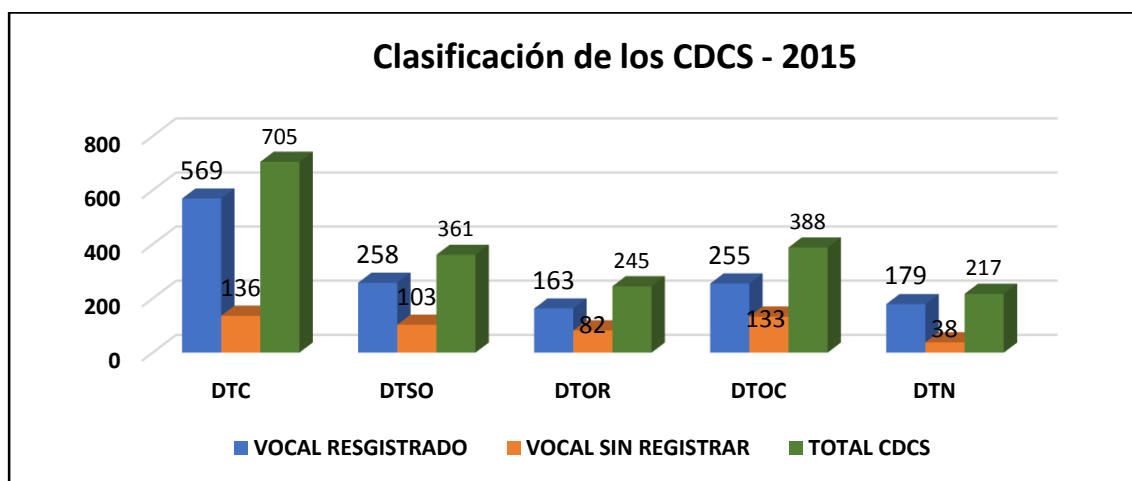
Fuente: Dirección General Territorial SSPD

Fortalecimiento de los Comités de Control Social.

- La Superservicios promueve el control social mediante la gestión de los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS, para lo cual se implementó y socializó el Sistema de Vigilancia y Control, en el marco del V Congreso Nacional e Internacional de Vocales de Control, realizado en Cali, Valle del Cauca. El sistema tiene como objetivo apoyar las tareas de los vocales de control y de los comités, dejando al servicio un conjunto de componentes normativos, de información, comunicación interinstitucional, capacitación de seguimiento y evaluación. De igual forma, el sistema facilita el registro de los vocales y la consulta de información, en el enlace disponible en la página Web de la entidad: <http://www.superservicios.gov.co/Participacion-ciudadana/Eventos-de-presencia-institucional/Eventos-Realizados/Superservicios-presenta-Sistema-de-Vigilancia-y-Control>

Adicionalmente, se aplican estrategias para promocionar la conformación de estos CDCS a nivel nacional para lo cual diseña comunicados y/o boletines de prensa, rueda de prensa, participación activa en redes sociales, igualmente se difunde Información noticiosa a través de medios electrónicos y atienden entrevistas y/o cuestionarios de medios. A continuación se presenta el estado actual de los CDCS existentes, los vocales registrados y aquellos que se encuentran sin registrar:

Gráfica No 2: Clasificación de los CDCS - 2015



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

Como gestión importante, se logró consolidar la base de datos de los CDCS a nivel nacional y se realizó un diagnóstico de los comités existentes en el País.

Estrategia de Participación Ciudadana.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha venido implementando una serie de estrategias de participación ciudadana, cuyos resultados optimizan la calidad de los diferentes procesos en cuanto a la recepción, trámite y resolución de las diferentes peticiones de cada uno de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos domiciliarios tanto de interés general, como de interés particular a través de los diferentes eventos de presencia Institucional dentro de los cuales se destacan:

- Se realizaron 465 talleres para usuarios de servicios públicos domiciliarios, 47 talleres a vocales de control, 32 talleres a autoridades locales, 46 ferias de Superservicios de cara a los usuarios, 6 mesas de trabajo, 4 diplomados, entre otros.
- La entidad participó en 7 Ferias Nacionales del servicio al ciudadano, cuyo objetivo es servir de escenario para la divulgación de la misión institucional, el conocimiento de los puntos de atención al ciudadano, la oferta institucional y la entrega de material publicitario y de interés para los usuarios.
- La entidad lideró el Foro “Retos de los Servicios Públicos en el Postconflicto” que tuvo lugar en Bogotá el día 23 de Octubre el cual en el marco de la celebración de los 20 años de la institución, logró confluir distintos actores relevantes de la sociedad como el sector académico, gremial, la rama judicial, los órganos de nivel ejecutivo, medios de comunicación, empresas prestadoras y usuarios; el cual permitió discutir e identificar colectivamente algunas de las bases de construcción del escenario de postconflicto en los servicios públicos domiciliarios en el país. El consolidado de estrategias implementadas de se refleja en la siguiente tabla:

Tabla No 4 Eventos de participación ciudadana

Taller para usuarios de servicios públicos domiciliarios	Taller a Vocales de Control	Taller Autoridades Locales	SSPD a la Comunidad Educativa	Feria Superservicios de cara a los usuarios	Mesas de trabajo	Diplomados	Día del usuario y Vocal de Control	Feria nacional del servicio al ciudadano
465	47	32	18	46	6	4	5	7

Fuente. Dirección General Territorial SSPD

Las estrategias de participación están asociadas a los diferentes eventos clasificados en talleres, ferias mesas de trabajo y diplomados entre otros. Los eventos a la ciudadanía implementados permitieron una mayor cobertura e impacto en la población atendida, específicamente en las regiones priorizadas. Los eventos de presencia institucional realizados a través de las cinco Direcciones Territoriales atendieron en este período una población de más 24.000 usuarios de los servicios públicos domiciliarios (ciudadanos, vocales de control, CDCS, autoridades locales, empresas prestadoras).

Tabla No. 5 Población atendida eventos por Dirección Territorial.

Dependencia	Taller para usuarios de servicios públicos domiciliarios	Taller Avocales de Control	Capacitación Jurídica	Taller Autoridades Locales	SSPD a la Comunidad Educativa	Feria Superservicios de Cara a los Usuarios	Mesas de Trabajo	Diplomados	Día del Usuario y Vocal de Control	Feria Nacional del Servicio al Ciudadano
DT Centro	686	363	0	337	0	2353	0	1400	1503	0
DT Norte	397	265	23	254	154	384	250	50	235	27
DT Occidente	200	181	0	90	151	394	0	0	289	0
DT Oriente	8282	27	0	0	3507	1242	0	0	982	0
DT Sur Occidente	1713	275	0	295	167	804	0	101	581	100
Total General	11278	1111	23	976	3979	5177	250	1702	3590	127

Fuente. Dirección General Territorial SSPD

Otra estrategia de comunicación para promover los canales de atención al ciudadano es el Call Center institucional que permite que los usuarios puedan comunicarse a través de las líneas telefónicas 6913006 en la ciudad de Bogotá y al 018000910305 a nivel nacional y a través del Multichannel de Avaya el cual facilita una interacción directa con el usuario mediante Chat.

Adicionalmente, como parte de la mejora y evaluación continua de atención recibida por los agentes, la entidad logró incorporar el programa de Avaya recorder que facilita escuchar las grabaciones de las llamadas y fortalecer el conocimiento en materia de servicios públicos domiciliarios. La plataforma de Avaya ha generado un incremento del 60% de atención en el registro de Chat en comparación al año 2014. Así mismo, se implementó el sistema de CMS Supervisor de Avaya, que facilita el monitoreo exacto del nivel de atención del Call Center en el registro de llamadas Chats.

2. ACCIONES PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, COBERTURA Y CONTINUIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS MEDIANTE EL EJERCICIO DE LA VIGILANCIA INSPECCIÓN Y CONTROL.

A continuación se relacionan los principales resultados de la Superintendencia orientados a fortalecer los mecanismos de vigilancia, inspección y control que ayuden a mejorar la calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios.

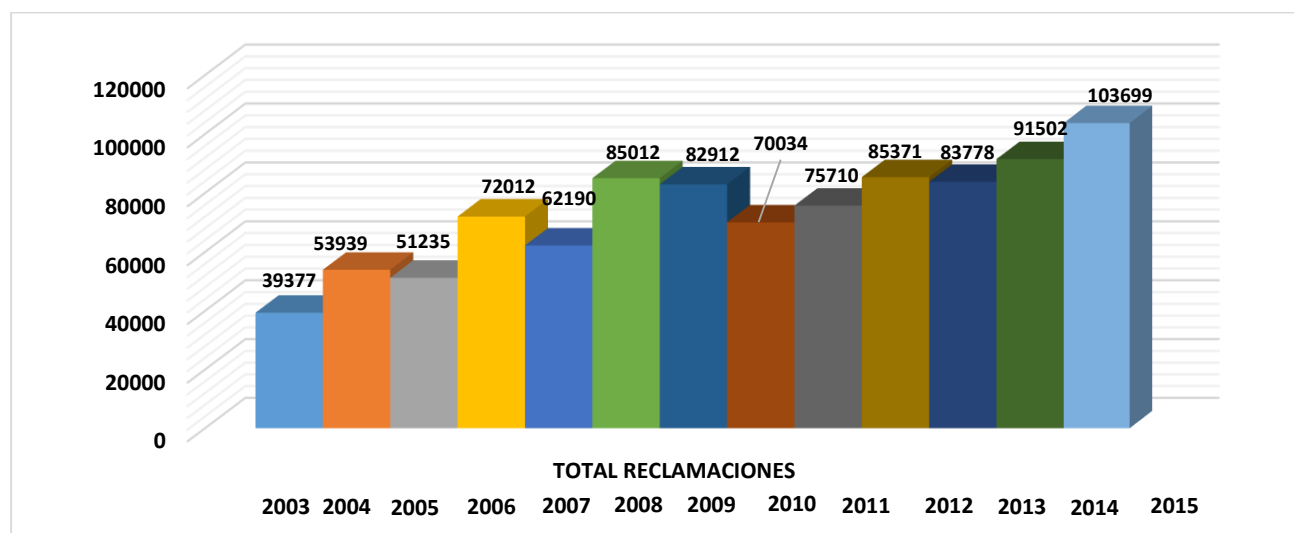
2.1. Trámites gestionados por la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales

El comportamiento de las reclamaciones ante la entidad ha sido ascendente tal y como se refleja en la gráfica No 3 el incremento en el número de trámites, obedece a que la entidad ha venido ampliando su presencia institucional a través de los puntos de atención ciudadana, ha suscrito convenios con

entidades del Estado, ha ampliado los eventos de presencia institucional y ha creado aplicativos móviles y virtuales; estrategias, que le han permitido al usuario conocer de primera mano sus derechos y deberes ante los prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

La siguiente tabla refleja el comportamiento de los trámites en segunda instancia presentados por los usuarios.

Gráfica No. 3 Total de reclamaciones periodo 2003 – 2016

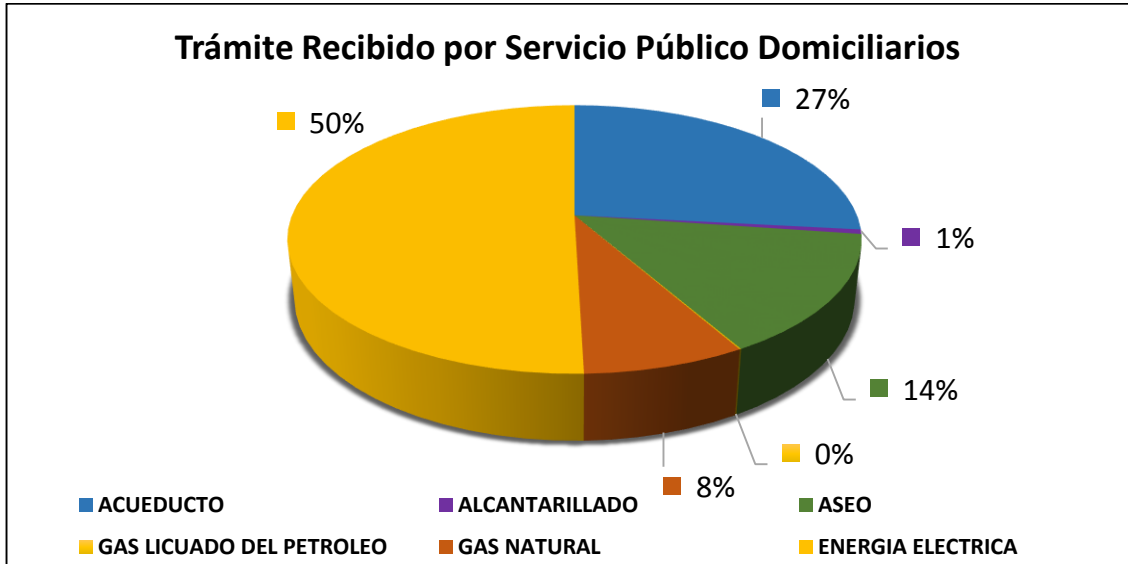


Fuente: Dirección General Territorial SSPD

Es importante mencionar que la entidad alineó sus esfuerzos en la optimización y consolidación de la oportunidad y calidad de la gestión de reclamaciones de segunda instancia presentados por los usuarios, para lo cual en la vigencia 2015 formuló y gestionó el proyecto de inversión "Optimización de la atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la Superservicios a nivel nacional", el cual permitió revisar 33.938 actos administrativos los cuales dieron respuesta a los recursos de apelación, queja, reposición, investigaciones por silencio administrativo positivo y revocatorias directas presentados por los usuarios. El proyecto inició ejecución durante el mes de octubre de 2015, con un horizonte de cinco meses.

Para la vigencia 2015 la Dirección General Territorial, a través de sus Direcciones Territoriales recibieron 103,699 trámites y se resolvieron el 83.6%. Del total de trámites recibidos 60.441 corresponden al servicio de energía y gas combustible y 43.258 al sector de acueducto alcantarillado y aseo. El servicio de energía eléctrica registró el mayor número de reclamaciones (50%), seguido del sector de acueducto con el (27%) y aseo con el (14%) del total de reclamaciones.

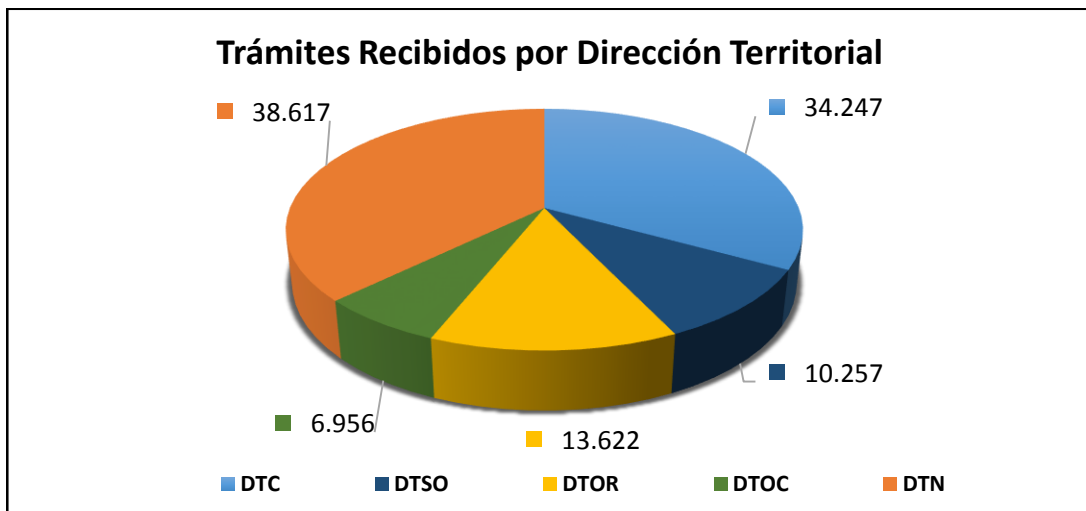
Gráfica No. 4 Trámite recibido por servicio público domiciliario



Fuente: Dirección General Territorial SSPD

La Dirección Territorial Norte recibió la mayor cantidad de trámites con el 37% del total del País, seguido de la Dirección Territorial Centro con el 33% y la Dirección Territorial Oriente con el 13%.

Grafica No. 5 Trámites recibidos por Dirección Territorial



Fuente: Dirección General Territorial SSPD

Los municipios con mayor índice de trámites del sector de energía y gas combustible, son: Valledupar, Girardot, Planeta Rica, Santander de Quilichao, Popayán y Barranquilla entre otros. Por su parte, en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo los municipios que más presentaron reclamaciones son Cúcuta, Floridablanca, Montelibano, Riohacha, Neiva y Bogotá.

Tabla No. 6 Consolidado de trámites por causal de reclamación

TRÁMITES POR CAUSAL	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	ENERGÍA Y GAS
Facturación		
Cobro desconocido	34%	10%
Desviación significativa	13%	22%
Cobros inoportunos	4%	11%
Cobros por promedio	3%	
Cobros sin prestación	2%	
Consumos dejados de facturar	N.A	26%
Otros	10%	18%
Prestación		
Solicitud de retiro	27%	
Sin servicio	1%	3%
Cambio medidor	1%	2%
Sin continuidad	1%	
No es competencia		2%
Suspensión temporal		1%
Otros	3%	3%
Instalación		
Fallas en la instalación	1%	1%
Otros		1%

Las causales más frecuentes de reclamación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y energía y gas combustible están asociadas a la facturación, prestación e instalación. Dentro de la facturación las mayores reclamaciones son cobro desconocido, desviación significativa y cobros inoportunos; en la prestación, las reclamaciones están ligadas en su mayoría por solicitud de retiro, sin servicio y cambio de medidor; para instalación las reclamaciones de asociación a fallas en la instalación del servicio. En los otras causales se encuentran; tarifa incorrecta, estrato incorrecto, doble cobro y solidaridad.

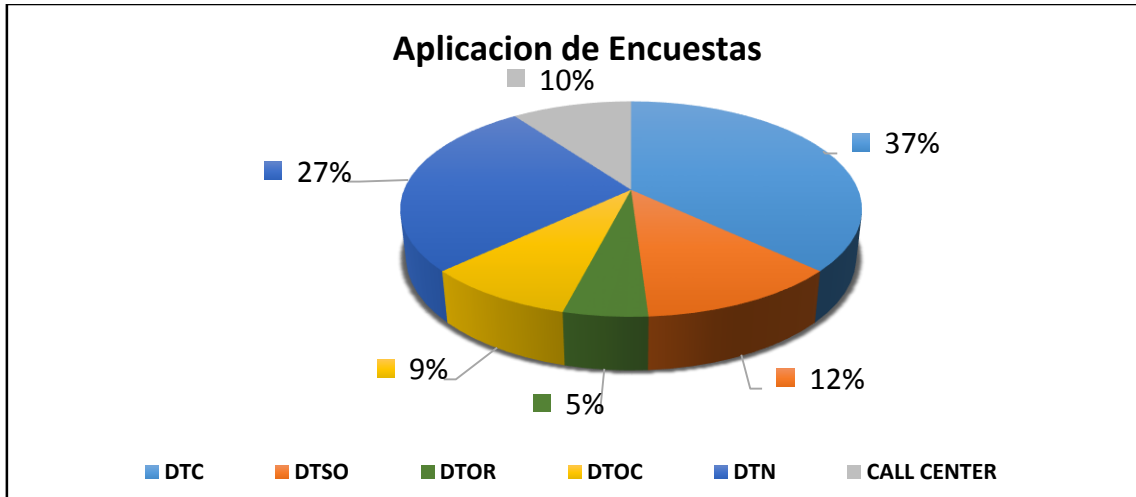
Fuente: Dirección General Territorial SSPD - 2015.

Resultados Encuesta de satisfacción NSCU.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los canales de atención y la imagen de la Superservicios, se realizó la encuesta para medir el nivel de satisfacción del usuario – NSCU. La encuesta fue aplicada a 1.060 personas en el Territorio Nacional, de las cuales 509 fueron mujeres y 551 hombres. El nivel de satisfacción de la encuesta fue del 97%, lo que refleja un alto grado de conformidad de los usuarios con la labor de la entidad frente a la gestión de los trámites que interpusieron y con respecto a la orientación y atención de las respuestas obtenidas por los usuarios.

Las siguientes gráficas muestran la aplicación de la encuesta NSCU SSPD para la vigencia 2015, el porcentaje de participación por dirección territorial, así como las preguntas de mayor impacto realizadas al ciudadano:

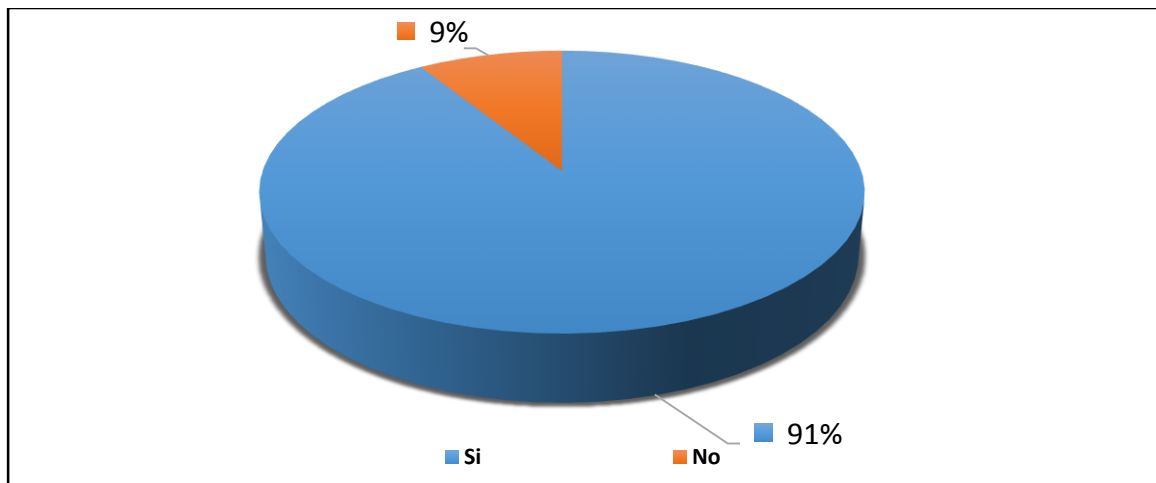
Gráfica No. 6 Aplicación Encuesta - NSCU - SSPD 2015



Fuente: Dirección General Territorial - SSPD

Gráfica No. 7 - Aplicación Encuesta NSCU – SSPD 2015

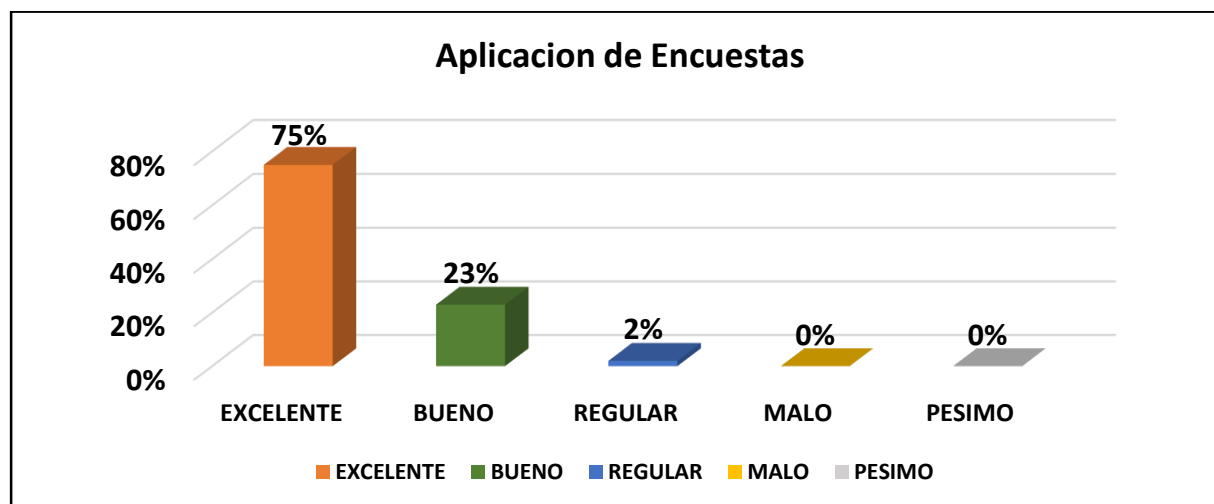
Pregunta Encuesta: Si se trata de un trámite ¿encontró la solución que buscaba?



Fuente: Dirección General Territorial – SSPD

Grafica No. 8 - Aplicación Encuesta NSCU – SSPD 2015

Pregunta Encuesta: ¿Utilizando la escala presentada a continuación, su nivel de satisfacción General frente a la atención recibida por parte de la Superservicios es?:



Fuente: Resultados encuesta NSCU 2015 – DGT - SSPD

2.2 Acciones encaminadas a fortalecer la gestión en los sectores energía y gas combustible y acueducto alcantarillado y aseo:

En su función de vigilancia y control la Superservicios efectuó vigilancia en este periodo a 3.487 prestadores de los cuales el 87% corresponde a prestadores del sector de acueducto, alcantarillado y aseo y el 13% a prestadores del sector de energía y gas combustible. Del total de los 3.041 prestadores vigilados del sector de acueducto y saneamiento básico, 2.878 corresponden a pequeños prestadores, 297 a prestadores de aseo y 226 a prestadores de acueducto y alcantarillado. Por su parte, en el sector de energía y gas combustible, de los 446 prestadores 239 corresponden a energía eléctrica, 112 a gas licuado del petróleo y 95 a gas natural.

Grafica No. 9– Prestadores vigilados SSPD 2015



Fuente Superintendencias Delegadas SSPD 2015.

Se destaca en este periodo la formulación y ejecución del proyecto de inversión para los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo y energía y gas combustible “Mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios priorizados por su criticidad a nivel nacional”, a través del cual la entidad tiene como objetivo determinar la situación actual de los prestadores identificados por su criticidad y definir herramientas que permitan mejorar el seguimiento a los prestadores. Como resultado de su ejecución en la vigencia 2015, se elaboraron 125 diagnósticos financieros, administrativos, técnicos y comerciales, de los cuales 104 corresponden a los prestadores de servicio de acueducto alcantarillado y aseo y 21 a los prestadores de energía y gas combustible, dichos diagnósticos permitieron conocer el estado actual de las empresas identificadas por su criticidad en el servicio.

2.2.1 Sector Acueducto Alcantarillado y Aseo.

A continuación se resaltan los principales resultados de este sector clasificados por grandes prestadores en acueducto y alcantarillado, y aseo (con más de 2.500 usuarios) y por pequeños prestadores (menos de 2.500 usuarios).

Es importante mencionar el beneficio recibido por los suscriptores del sector de acueducto, alcantarillado y aseo con las acciones y estrategias adelantadas mediante la inspección vigilancia y control.

Tabla No. 7 Suscriptores favorecidas con las acciones de inspección, vigilancia y control

Servicio	Clasificación	Suscriptores Facturados 2015
Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	344.366
	Más de 2500 suscriptores	8.209.582
	Total	8.553.948
Alcantarillado	Hasta 2500 suscriptores	261.032
	Más de 2500 suscriptores	7.503.045
	Total	7.764.077
Aseo	Hasta 2500 suscriptores	248.116
	Más de 2500 suscriptores	7.815.444
	Total	8.063.560

Fuente: Maestro de facturación, conforme a la información publicada en la bodega SUI_COMERCIAL -31/03/2016

Prestadores de acueducto y alcantarillado con más de 2.500 usuarios:

- Se resalta en este sector, la gestión realizada por la entidad para la atención de alertas por afectación de la continuidad del servicio público de 63 municipios del país y la susceptibilidad de sequía en 355 municipios a causa del fenómeno del niño. En este sentido, se intensificaron los esfuerzos en el control de cargue de información de los prestadores de los planes de contingencia y en la aplicación de las resoluciones No. 695, 699, de 2014 y 714, 726 de 2015 expedidas por la CRA para desincentivar el consumo excesivo de agua.
- Como gestión relevante del sector, se tuvo una participación activa en las discusiones de los nuevos marcos regulatorios emitidos por la CRA, para lo cual se analizaron y comentaron los proyectos de resolución que generan un impacto en la vigilancia y control aportando insumos para optimizar la labor de la Superservicios frente a la nueva regulación a implementarse.
- Como parte de la labor de inspección y vigilancia del sector se llevaron a cabo 66 visitas a grandes prestadores, a través de las cuales fue posible determinar en campo el estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- En su función de vigilancia se elaboraron 30 Informes departamentales, estos informes corresponden al diagnóstico ejecutivo del comportamiento en los indicadores de gestión técnica, financiera y comercial de los grandes prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como, identificación de las principales problemáticas y acciones adelantadas.

- Con respecto a las tarifas, se analizó y verificó la aplicación tarifaria a un total de 175 sistemas de acueducto y alcantarillado, los cuales son atendidos por 121 empresas. La revisión contiene la verificación de la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA en la Resolución CRA 287 de 2004 y la revisión del cobro a los usuarios de las tarifas resultantes de la aplicación de dicha metodología.
- Con el fin de revisar y dar soluciones a problemáticas detectadas en este sector, se atendieron 880 alertas a los diferentes departamentos del País; el Distrito Capital de Bogotá y los departamentos de Valle y Tolima presentaron el mayor número de denuncias, cuyas causales más frecuentes son los rebosamientos en alcantarillado, continuidad en la prestación del servicio y reparación de redes, respectivamente.
- Se resalta en este periodo la gestión adelantada por la entidad con respecto a la aplicación de los planes de emergencia y contingencia del sector, para lo cual, la entidad impartió instrucción a los prestadores con el fin de determinar los reportes de información de los planes antes mencionados a través del Sistema Único de Información. A 31 de diciembre 2015 de los 221 prestadores vigilados 159 reportaron sus planes de contingencia, 74 prestadores aun no reportan, la información de 9 prestadores fue remitida para evaluación de méritos con el fin de dar apertura a investigaciones administrativas. En revisión se encuentran 12 planes de contingencia.

Gráfica No. 10 distribución de evaluaciones integrales por Departamentos.

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



Fuente: Delegada para AAA – SSPD

Prestadores del sector aseo con más de 2.500 usuarios:

La gestión adelantada para este grupo de prestadores se destaca a continuación:

- Realización de 54 evaluaciones integrales y 23 diagnósticos administrativos, financieros, técnicos y comerciales, para un total de 77, las cuales reflejan a nivel general como se encuentra la prestación del servicio público de aseo por las diferentes empresas analizadas.
- Revisión de 162 estructuras tarifarias de prestadores del servicio público de aseo, dentro de las cuales se incluyen análisis de devoluciones. Para la elaboración de los controles tarifarios se cuenta con la herramienta AVATAR la cual agiliza el proceso de extracción de información del SUI para la elaboración de los controles tarifarios.
- En desarrollo de la labor de inspección y vigilancia del sector se llevaron a cabo 108 visitas. Las visitas tienen como resultado, los diferentes hallazgos a los cuales se les realiza el seguimiento necesario en aquellos casos donde se requieren tomar medidas de control para garantizar la adecuada prestación del servicio público de aseo.
- Se destaca en este sector, el cálculo del Nivel de Riesgo de los prestadores, con base en los

indicadores IOCA e IFA establecidos en la resolución CRA 315 del 2005, este cálculo se realizó para 291 prestadores del servicio de aseo, como resultado se obtuvo 114 prestadores en el rango de riesgo 1; 177 prestadores en el rango de riesgo 3 y ningún prestador en el rango de riesgo 2.

Pequeños prestadores (menos de 2.500 usuarios)

Como parte de la labor de inspección, vigilancia y control de los prestadores de este sector, se efectuaron las siguientes acciones:

- Realización de 100 evaluaciones integrales, las cuales fueron publicadas e informadas a los prestadores. Producto de lo anterior, se logró determinar y analizar la situación de los prestadores en aspectos administrativos, financieros comerciales y técnico-operativos; información de utilidad para esta Superintendencia puesto que permitió determinar acciones de vigilancia y control de acuerdo con los resultados observados y las principales alertas en la prestación de los servicios.
- Elaboración de 32 informes departamentales en los cuales se tienen en cuenta aspectos asociados a delimitación geográfica, población, aspectos relevantes en la prestación de servicios públicos, número y tipo de prestadores , Índice de riesgo de la calidad del agua (IRCA), continuidad, cobertura, permisos ambientales, aspectos técnicos generales de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, gestión del riesgo, aspectos tarifarios y comerciales y todas las acciones adelantadas por la Superservicios de manera general por departamento.
- Preparación y elaboración de documento de diagnóstico a 158 prestadores en cabeceras municipales localizadas en 29 departamentos del país, los que atienden aproximadamente a 220.000 suscriptores.
- Se realizaron 6 mesas técnicas de trabajo con prestadores y otras partes interesadas. Las mesas técnicas facilitan los compromisos con los prestadores para ajustar y dar aplicación efectiva a los planes de contingencia, en aras de mejorar la calidad y oportunidad de los servicios públicos domiciliarios ante situaciones de riesgo y los niveles de satisfacción de la comunidad
- Con el fin de adelantar las acciones pertinentes que permitan garantizar la prestación de los servicios de manera continua y eficiente.

- Verificación en 75 municipios del País, de las condiciones de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La verificación incluyó la revisión e implementación de la metodología tarifaria vigente a 150 pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Se destaca en este periodo el seguimiento a la estrategia de vigilancia preventiva dirigida al mejoramiento del indicador de calidad de agua suministrada por los prestadores que atienden a menos de 2.500 suscriptores y que en el promedio anual para la vigencia 2013, suministraron agua con niveles de riesgo alto y medio considerada no apta para consumo humano, en atención a los criterios y directrices establecidas en la normatividad vigente (Decreto 1575 de 2007 y las Resoluciones 2115 de 2007 y 811 de 2008).
- Se efectuó requerimiento a 33 prestadores de servicios públicos domiciliarios, con el fin de adelantar seguimiento a sistemas de tratamiento de aguas residuales que se encuentran fuera de operación.
- La gestión adelantada se desarrolló en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, dentro de la cual se encontró un alto índice de incumplimiento en el reporte de información a través del SUI, razón por la cual se emprendieron acciones con las empresas, entre ellas requerimientos, contacto a través del correo electrónico y telefónicamente.

Otros logros importantes del sector están orientados a:

- Realización del Congreso Internacional de Acueductos Rurales y Municipios prestadores Directos “Aportes al Desarrollo Rural del País”. El Congreso fue un evento académico y técnico, que convocó más de 700 personas, entre prestadores rurales de más de 20 departamentos del país, alcaldes y funcionarios de municipios de gran parte del territorio nacional, representantes de los programas aguas para la prosperidad (PAP), entidades del sector y especialistas en la materia.
- La Superintendencia realiza análisis y comentarios sobre proyectos normativos de gran impacto en el sector de agua potable y saneamiento básico, y que por ello, tendrían gran impacto en la prestación de los servicios a los usuarios. Dentro de los cuales se encuentran los relacionados con los siguientes temas: eliminación del cobro de reconexión y reinstalación de los servicios públicos, modificación al régimen de servicios públicos contemplado en la Ley 142, modelo de gestión integral de residuos sólidos, esquemas diferenciales para la prestación de los servicios en zonas rurales, contribuciones especiales, esquemas operativos de aprovechamiento, modificación estatuto nacional de usuarios en materia de su protección y multas.

- Se elaboraron los siguientes informes sectoriales: 1) Informe sectorial de acueducto y alcantarillado para empresas que atienden más de 2.500 suscriptores; 2) Informe sectorial de aseo para empresas que atienden más de 2.500 suscriptores; 3) Informe de Disposición Final; y 4) Informe de empresas que atienden menos de 2.500 suscriptores.
- Como parte del control, se generaron 62 resoluciones de investigaciones, incluyendo las multas por incumplimiento a órdenes administrativas, prohibición de servicio y multas. Así mismo, durante este periodo, se impusieron multas equivalentes a \$7.423.700.000 a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, valor calculado en firmeza, siendo que algunas investigaciones se encuentran en trámite de notificación o en estudio para resolver el recurso de reposición.
- La Delegada adelantó el procedimiento administrativo de certificación en el manejo de los recursos del Sistema General de Participaciones SGP de agua potable y saneamiento básico, a cada uno de los 1.088 municipios y distritos sujetos del proceso de certificación.
- Durante el año 2015 el proyecto de mejoramiento SUI se consolidó, teniendo en cuenta los diferentes cambios normativos en el sector en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para prestadores que atienden más de 5000 suscriptores. Las acciones se focalizaron en la simplificación de los formatos y formularios para los prestadores de más de 5.000 suscriptores para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la información solicitada a los entes territoriales.

2.2.2 Sector Energía y Gas Combustible.

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

- Se evaluaron los prestadores de los servicios de energía y gas combustible de acuerdo con los indicadores definidos por la CREG, en cada uno de los siguientes aspectos: Comercial, financiero y contable, tarifario y técnico en relación con la calidad, la confiabilidad y la seguridad del servicio, a través de la realización de 40 evaluaciones integrales. Por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía se realizaron 21 y por parte de los prestadores de Gas Combustible se realizaron 19 evaluaciones integrales.
- Se realizaron 65 visitas de seguimiento e inspección con el fin de verificar la adecuada prestación de los servicios de energía y gas combustible, 48 visitas de inspección a prestadores del servicio de energía y 17 visitas a empresas prestadoras del servicio de gas

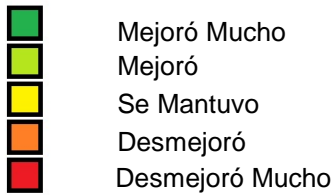
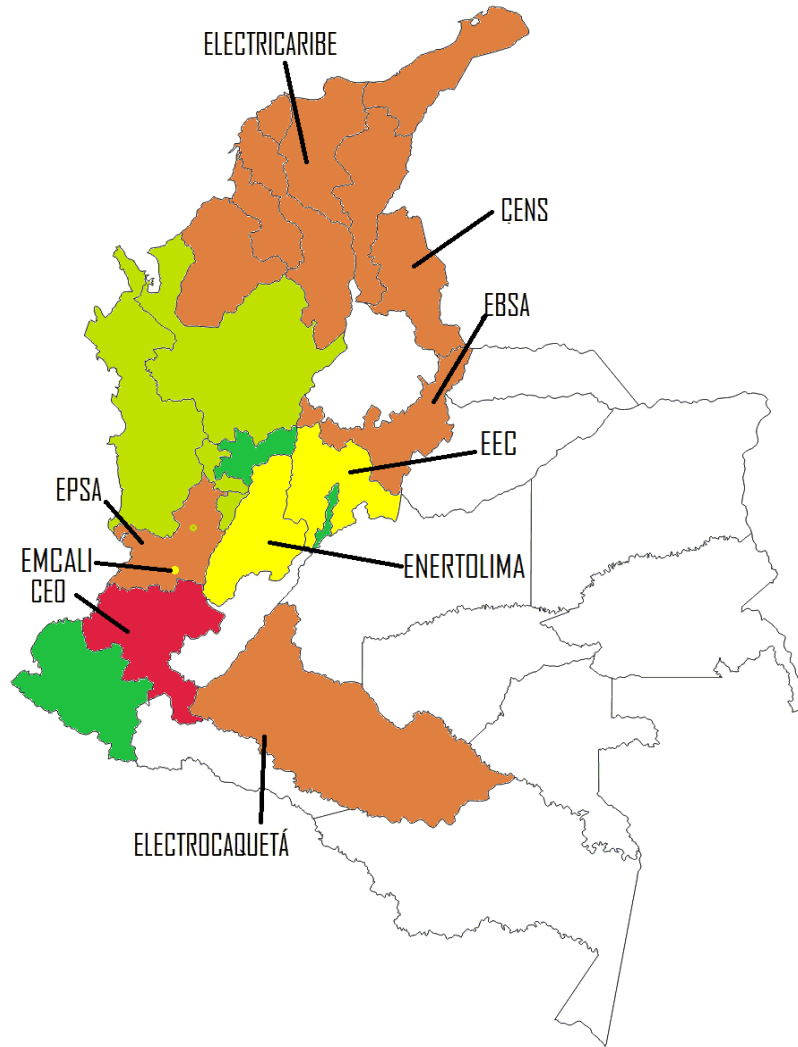
combustible. De los resultados de las evaluaciones integrales y visitas técnicas, se derivaron solicitudes de investigación y compromisos de mejoramiento sobre los cuales la delegada se encuentra realizando el seguimiento respectivo como es el caso de ENERCA, PROELECTRICA, EDEQ y CHEC, entre otras.

- Se realizó seguimiento a los acuerdos de mejoramiento de las Zonas No Interconectadas ZNI firmados con los siguientes prestadores:
 - Alcaldía Municipal de la Montañita.
 - Empresa de Servicios públicos de San Antonio de Getucha.
 - Alcaldía Municipal de Puerto Rico.
 - Alcaldía del Municipio de Belén de los Andaquíes.
 - Empresa de Servicios de Currillo.
 - Alcaldía Municipal de SIPI.
 - Alcaldía Municipal del medio – Atrato.
 - Alcaldía Municipal de Itsmina.
 - Alcaldía Municipal del Medio San Juan.
 - Empresa Asociativa de Trabajo Energía de Olaya Herrera EAT.
 - Empresa Asociativa de Trabajo de -Santa Bárbara ESP- Nariño.
 - Empresa asociativa de trabajo para la prestación del servicio de energía eléctrica en la parte baja de la Tola.
 - Empresa de Servicios Públicos del Occidente Colombiano ESP.
- Durante la vigencia 2015 se obtuvo y analizó información financiera, técnica, comercial, administrativa de los veintiún (21) prestadores seleccionados con el fin de realizar diagnósticos que permitieran determinar la situación actual de los prestadores de energía y gas combustible por su criticidad.
- Se contribuyó y apoyó las actividades de participación y servicio al ciudadano a través de quince (15) mesas técnicas, en las ciudades de: Yopal (2), Sincelejo, Pamplona, Barranquilla (3), Pitalito, Valledupar (3), Santa Marta (2), Riohacha e Ibagué.
- Se proyectaron 8 recursos de reposiciones, 61 pliegos. Se impusieron sanciones por valor de \$2.486.307.100 de los cuales \$1.288.700.000, fueron impuestos a ELECTRICARIBE S.A E.S.P por fallas en la prestación del servicio y se expidieron tres resoluciones de archivo.
- Con el fin de generar el listado de los prestadores que no habían actualizado el Registro Único de Prestadores RUPS en el año 2015, se realizó la consulta en las bases de datos, internas y externas, para obtener la última fecha de actualización del RUPS de los prestadores del servicio de Energía, Gas Natural y GLP. Como resultado de la labor adelantada durante el 2015, se concluyó lo siguiente: De los 158 prestadores de Energía Eléctrica que se les realizó

seguimiento, 91 solicitaron actualización y 67 no atendieron la solicitud de actualización RUPS en el año 2015. De los 95 prestadores de Gas Natural y GLP que se les realizó seguimiento, 70 solicitaron actualización y 25 no atendieron la solicitud de actualización RUPS en el año 2015. Sobre las empresas que no actualizaron se inició el procedimiento de cancelación de oficio.

- Se efectuó seguimiento de indicadores propios de la frecuencia y duración de interrupciones por Transformador respecto al comportamiento del año 2014, con el fin de realizar análisis a de mercado en las zonas con mayor índice de interrupciones y duración por transformador y compararlas con el comportamiento de la misma empresa en el año anterior con el fin de identificar las empresas que están desmejorando la continuidad del servicio en su mercado, y cambios atípicos en la continuidad del servicio para luego efectuar acciones de vigilancia y control.

Gráfica No.11 Mercados que mejoraron o desmejoraron en el año 2015

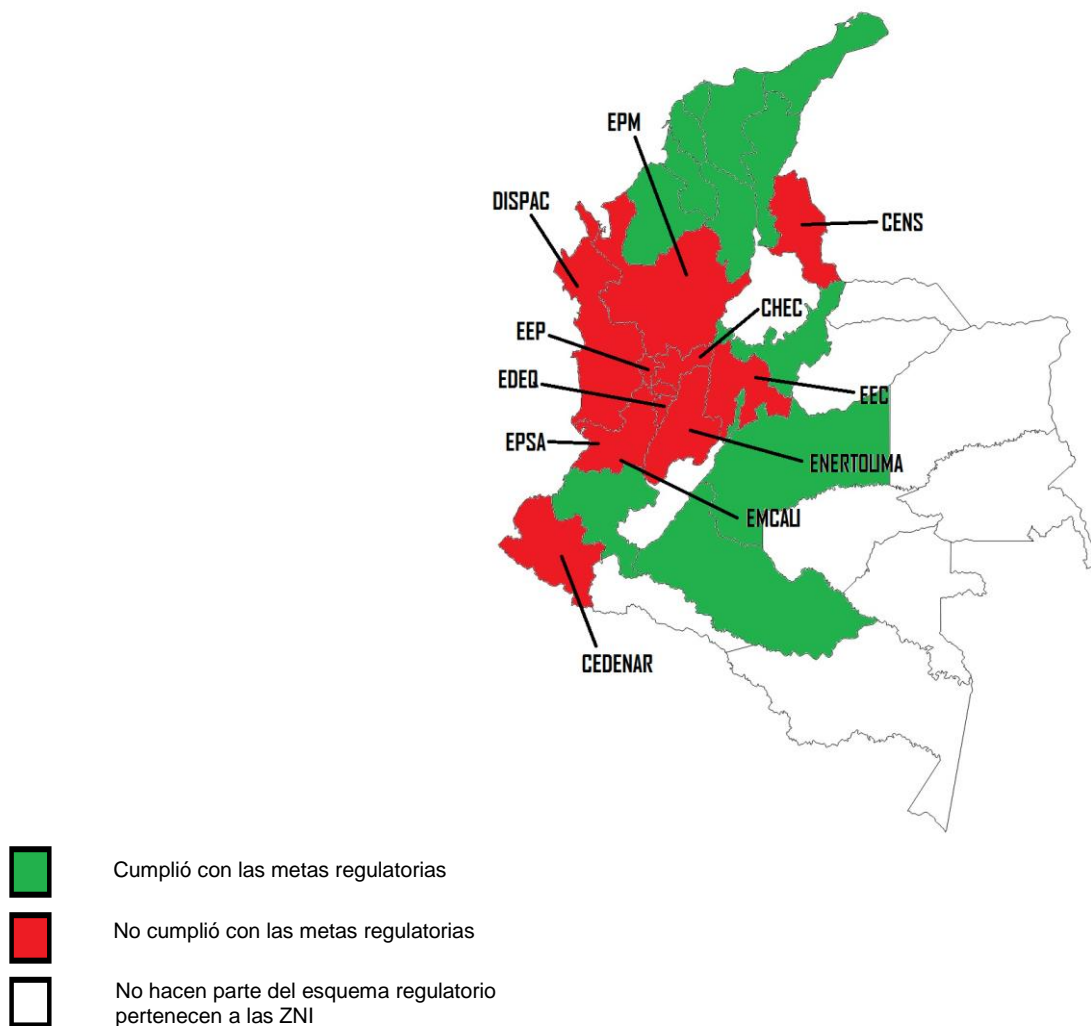


En la anterior grafica se muestra las empresas que presentaron mejoras o desmejoras en los indicadores de calidad del servicio en el año 2015 con respecto a su desempeño en el año 2014.

Fuente: Superintendencia Delegada para Energía y Gas Gas Combustible - SSPD

- Por otro lado, se realizó análisis del cumplimiento de las metas de continuidad del servicio establecida por la regulación vigente bajo el indicador ITAD, para determinar las empresas que no alcanzaron a darle cumplimiento a estas.

Gráfica No. 12 Comportamiento de las empresas bajo el indicador de calidad del servicio establecido en la resolución CREG 097 de 2008



Fuente: Superintendencia Delegada para Energía y Gas Gas Combustible .

3. ACCIONES PARA LA GESTIÓN EN LOS PROCESOS DE TOMA DE POSESIÓN, INTERVENCIONES Y LIQUIDACIONES.

En desarrollo de los preceptos constitucionales y legales, la Superintendencia de Servicios Públicos en uso de sus facultades de intervención para asegurar la satisfacción de necesidades básicas que se logran con la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país, especialmente con las tomas de posesión a su cargo, ha: i) fortalecido los esquemas de monitoreo y seguimiento a la gestión de los agentes especiales y liquidadores, para lo cual se realizaron en el 2015, 80 reuniones de monitoreo a la gestión en las empresas intervenidas, apoyadas con 102 visitas de seguimiento. ii) logrado esquemas de trabajo conjunto con las entidades territoriales y nacionales que han arrojado resultados importantes en cada una de las empresas, y; iii) apoyado con el Fondo Empresarial a las empresas con la contratación de los estudios y consultorías requeridos para la adopción de decisiones que mejoren las condiciones de prestación y permitan avanzar en superar las causas que llevaron a la toma de posesión, lo cual se ha representado para la vigencia 2015 en una inversión del referido patrimonio autónomo por más de \$8.482 millones, así como el otorgamiento de financiaciones cercanas a los \$42.097 millones, con las cuales se busca garantizar que las empresas cubran los costos necesario para una gestión eficiente.

Actualmente, la Superintendencia lidera la implementación y desarrollo de esquemas de solución en beneficio de más de 741 mil usuarios equivalente a más de 3.3 millones de habitantes, a través de las gestiones y actuaciones que adelanta en torno a las siete (7) empresas en toma de posesión¹ y cuatro (4) procesos de liquidación². Dos de los procesos de Intervención (Toma de Posesión) fueron decretados durante la vigencia 2015, con lo cual la Superintendencia generó un impacto inmediato en la eliminación del riesgo de interrupción de la prestación del servicio de acueducto para el Municipio de Flandes, Tolima, y garantizó la continuidad en la generación de energía para el Sistema Interconectado Nacional SIN de Energía, con TERMOCANDELARIA, la cual se había declarado indisponible para cumplir con sus obligaciones de energía en firme al sistema, y con lo cual se viene aportando al mismo durante el fenómeno del niño, cerca del 4% de la energía requerida en el país, contribuyendo a alejar el fantasma del racionamiento.

Dentro de los avances logrados por la Superintendencia, las empresas y los agentes especiales y liquidadores designados durante la vigencia 2015, se puede resaltar entre otros, los siguientes:

¹ Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar ACUERCAR S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal EICE E.S.P., Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P., Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario E.S.P. – EICVIRO y - Empresas Municipales de Cartago EMCARTAGO S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Flandes, Tolima - ESPUFLAN E.S.P.; y TERMOCANDELARIA E.S.P.

² Empresas Públicas de Quibdó EPQ en liquidación, Empresa Pública de Aseo de Cali EMSIRVA EICE ESP en liquidación, Electrificadora del Tolima ELECTROLIMA en liquidación e INGEOBRAS en liquidación.

- En el Carmen de Bolívar (Bolívar), ACUECAR ESP se logró el 100% de cobertura de acueducto en el casco urbano del municipio a partir de mayo de 2015 para sus habitantes, con una continuidad de 24 horas al día los 7 días de la semana (24/7). Igualmente, logró la disminución del tiempo de respuesta en reparación de daños y fugas, implementando la línea telefónica de atención 24 horas, mantiene un recaudo promedio del 90% en facturación del servicio, implementó un programa de uso eficiente y ahorro del agua que como resultado ha generado un consumo promedio de 9 m³ mes por vivienda, siendo este uno de los consumos más bajos de la región, teniendo en cuenta la ubicación y clima del municipio, y se ha generado un sentido de pertenencia de la comunidad hacia la empresa, a través de una gestión transparente y un cambio de imagen corporativa.
- Con la intervención de TERMOCANDELARIA ESP en el 2015, debido a que la misma se declaró indisponible para cumplir con sus obligaciones de energía en firme al sistema energético nacional desde finales de septiembre del mismo año, se logró poner en marcha las dos turbinas de generación de energía de la central termoeléctrica, cumpliendo así el propósito de la intervención de reactivar toda la central para poner a disposición del sistema eléctrico nacional su capacidad total de generación de 300 MW/h, con lo cual durante el fenómeno del niño TERMOCANDELARIA ha garantizado cerca del 4% de la energía requerida en el país, para un total de 346.125 MW/h a la fecha.
- En el departamento del Tolima, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN ESP, con el apoyo del Fondo Empresarial de la SUPERSERVICIOS, logró avanzar en la reposición y atención de puntos críticos de alcantarillado sanitario que aquejaban a la comunidad en barrios como la ceiba, centro, quintas de Flandes, barrio las rosas Gaitán, entre otros, beneficiando a más de 5.000 habitantes del municipio.
- En el Espinal la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ESPINAL E.S.P. ha mejorado sustancialmente sus indicadores de prestación del servicio, al pasar de una cobertura baja y media en acueducto, al 100% en el momento de la intervención en el sector urbano y el 91% en el sector rural. Por su parte, la cobertura de alcantarillado llegó a 86%, con índices de riesgo de calidad del agua en 0; adicionalmente se estabilizaron los indicadores financieros que pasaron de estar en rojo a generar cifras positivas en el año 2015.
- Se destaca en este periodo el convenio de colaboración suscrito entre las Empresas Públicas de Medellín EPM y las Empresas Públicas de Quibdó – EPQ, para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, cuyos resultados lograron:
 - Ampliar la continuidad del servicio de acueducto, pasando de 1,5 horas día a 12 horas en promedio, en el sector centro de la ciudad.

- Mantener el Sistema de Bombeo de Aguas Servidas y Colectores, eliminando el riesgo de emergencia sanitaria por represamiento y desbordamiento de aguas servidas, la elaboración de los diseños para la eliminación de vertimientos ilegales que vierten las aguas servidas a los diversos cuerpos de agua del municipio.
 - Elaboración y radicación ante el Ministerio de Vivienda los diseños para aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado pasando del 13% actual al 40% en una primera etapa y al 80% en segunda etapa.
 - Presentación para estudio y aprobación de CODECHOCO, el proyecto para el plan de cierre y clausura del botadero marmolejo y construcción de un nuevo baso para disposición tecnificada de los residuos sólidos, con lo cual se busca garantizar al menos 3 años de capacidad para recibir los residuos que genera la ciudad. Así mismo durante la vigencia 2015, se logró la prórroga del convenio de colaboración con EPM, que vencía en el mes de julio del año 2015, garantizando el acompañamiento de dicha empresa al proyecto hasta el 31 de diciembre de 2016.
-
- En Yopal se apoyó la construcción de cuatro pozos profundos: (Villa María ii, Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2, Central de Abastos). Con la entrada en operación de estos durante el año 2015, se cuenta en la actualidad con un caudal continuo total de 203 l/s, atendiendo el 50% de la población de Yopal con agua potable suministrada por red. Con el fin de abastecer de agua potable el 50% restante de la población, la Superintendencia diseñó y contrató la prestación del servicio para el tratamiento, almacenamiento y abastecimiento de agua mediante una planta alterna, con una inversión cercana a los 11 mil millones de pesos, la cual entrará en operación para el segundo semestre de 2016; acciones que benefician a los 140.000 habitantes de la capital del Casanare.
 - En la ciudad de Cartago (Valle del Cauca) la empresa de servicios públicos EMCARTAGO E.S.P., con el apoyo técnico de la Superintendencia ejecutó la construcción de un cárcamo de bombeo para aguas profundas, ubicado en la bocatoma del río La Vieja, con el cual se garantiza la prestación del servicio en épocas de sequía como el fenómeno climático del niño, ante la disminución del caudal del río, y se realizó el mantenimiento de la subestación de energía Santa María que atiende cerca del 60% de la población, para prevenir limitaciones de energía por fallas en los sistemas. Así mismo, se inició un proceso participativo para la solución empresarial de la empresa con miras al saneamiento y garantía de la prestación de los servicios, y su posterior devolución, mediante la creación de una junta consultiva con los actores políticos y civiles del municipio, y la realización de mesas de trabajo para la selección de la alternativa de solución.
 - En la ciudad de Cali, se logró la negociación y prórroga de los contratos de operación de aseo en EMSIRVA hasta el 5 de febrero del 2024, con lo cual además de asegurar la prestación del servicio a los usuarios de EMSIRVA en la ciudad de Cali, se garantizan ingresos para el

fondeo del pasivo pensional y cubrimiento de las obligaciones de la liquidación, teniendo en cuenta que también se logró el incremento de los porcentajes de remuneración que dichos operadores deben pagar a EMSIRVA por el usufructo de su mercado.

- La Superintendencia gestionó y celebró un convenio interadministrativo de colaboración con el Instituto Nacional de Salud (INS), con el objeto de fortalecer el acompañamiento de la autoridad sanitaria y realizar un control permanente de presencia de virus en el agua, así como la de realizar capacitación al personal de las empresas intervenidas y de las autoridades de salud de los municipios de influencia.

4. GESTIÓN PRESUPUESTAL

Para el desarrollo de su misión institucional la SSPD cuenta para la vigencia 2015 con una asignación presupuestal \$126.977,9 millones de pesos, de los cuales el 84.69% \$107.538.900.000, corresponden al presupuesto de funcionamiento distribuidos en gastos de personal, gastos generales y transferencias; y el 15.31%, \$19.439.000.000 al presupuesto de Inversión, distribuidos en seis (6) proyectos de inversión: construcción sedes, adecuación de la infraestructura física, fortalecimiento de los sistemas de Información en la superintendencia, fortalecimiento de la gestión institucional en la superintendencia, optimización de la atención a los requerimientos presentados por los usuarios de la SSPD a nivel nacional y mejoramiento del monitoreo a los prestadores de servicios públicos domiciliarios priorizados por su criticidad a nivel nacional.

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

Tabla No. 8 Apropiación Inicial y porcentaje de participación 2015

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

La ejecución presupuestal para la vigencia 2015 fue del 91.73% con respecto a los compromisos distribuidos así: Gastos de Personal 92.09%, Gastos generales 91.16%, Transferencias Corrientes 88.38%, inversión 98.45%. Lo que indica una alta ejecución del presupuesto asignado, así mismo se tiene un porcentaje de cumplimiento del 91.46% de los pagos frente a lo comprometido.

Para la vigencia 2015, se cumplió con la meta establecida en el artículo 114 del decreto de liquidación 2710 de diciembre de 2014, relacionada con la reducción de gastos por servicios personales indirectos y adquisición de bienes y servicios de gastos generales para un total de \$4.957.187.145,16 frente a lo comprometido en la vigencia 2014 y la vigencia 2015.

Para servicios personales indirectos se generó un ahorro de \$3.298.002.226,76 correspondiente a un 10.40% y para gastos generales \$1.659.184.918,40 correspondiente al 10.21%.

Tabla 9. Ejecución Presupuestal vigencia 2015

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

Fuente: SIIF Nación II

4.1 Gestión presupuestal de los recursos de funcionamiento

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

Tabla. 10 Distribución y ejecución Presupuestal – Funcionamiento 2015

RECURSO	APRO. VIGENTE	COMPROMISO	PAGOS	% COMPR	.% PAGOS
GASTOS DE PERSONAL	\$ 49.898.832.378,00	\$ 45.950.222.405,49	\$ 44.381.359.736,82	92,09%	96,59%
GASTOS GENERALES	\$ 16.135.700.000,00	\$ 14.709.874.565,65	\$ 13.075.049.814,66	91,16%	88,89%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 41.504.367.622,00	\$ 36.680.569.343,49	\$ 36.619.019.343,49	88,38%	99,83%

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO	\$ 107.538.900.000	\$ 97.340.666.314,63	\$ 94.075.428.894,97	87,48%	96,6%
---------------------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---------------	--------------

Fuente: SIF Nación II

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

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

Tabla 11 Ingresos por concepto de contribuciones 2015

INGRESO EFECTIVO CONTRIBUCIONES	
Valor de los pagos efectivamente recaudados de las firmezas	\$ 36.377.929.231,00
Valor pagos anticipo y cruzados con la firmeza (recaudo)	\$ 55.907.412.625,87
Total ingreso efectivo de la contribución	\$ 92.285.341.856,87

Fuente: Aplicativo de Cuentas por Cobrar y Contribuciones – SSPD

4.2 Gestión presupuestal de los recursos de inversión:

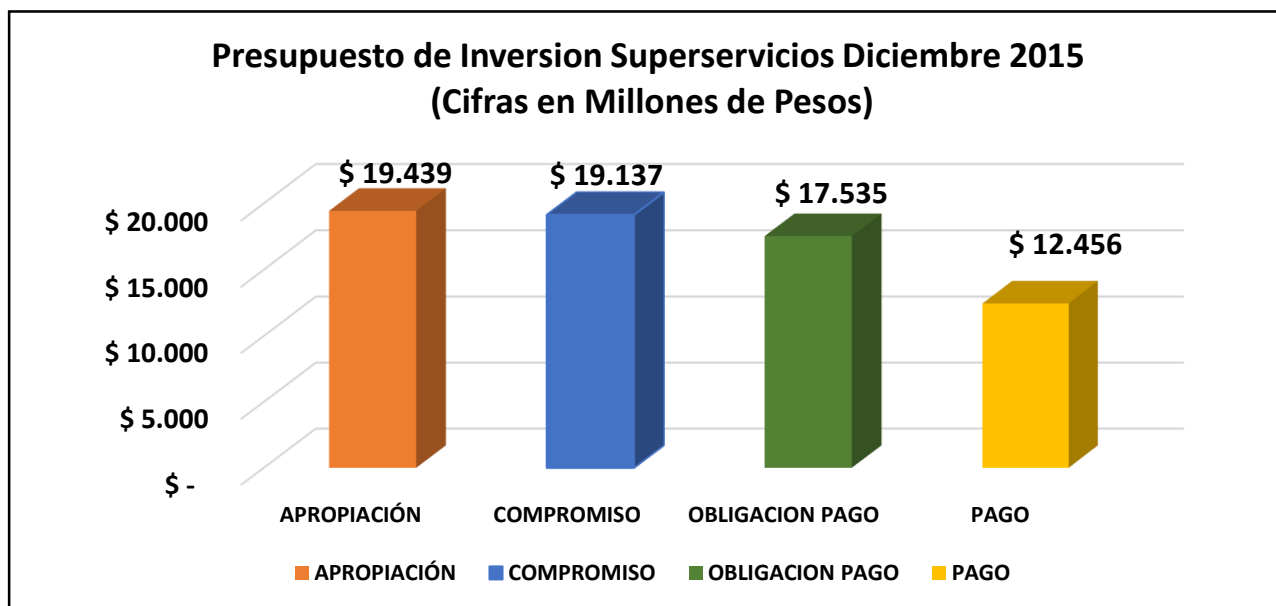
Con una asignación presupuestal de \$19.439.0 millones, la entidad realiza seguimiento a proyectos de Inversión y reporta mensualmente al Departamento Nacional de Planeación DNP a través de la aplicación Seguimiento a Proyectos de Inversión SPI los avances en términos de actividades, productos y objetivos,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

Tabla No. 12 Ejecución proyectos de inversión a 31 de diciembre de 2015

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

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

Grafica No. 13 Ejecución presupuestal recursos de inversión



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

5. GESTIÓN ADELANTADA PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CON ÉNFASIS EN EL MEJORAMIENTO PROCEDIMENTAL, INNOVACIÓN Y COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO:

- Se elaboró el estudio técnico de modernización institucional, el cual fue radicado en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y se solicitó la viabilidad presupuestal; igualmente el estudio se radicó en el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP para revisión técnica. En el estudio se plasman las necesidades de personal frente a los requerimientos y nuevos retos que tiene la entidad en cumplimiento de su misión.
- Se realizó propuesta de política y objetivos del sistema de gestión integrado, plan de gestión ambiental e instructivo metodológico para el análisis de amenazas y vulnerabilidad del plan de emergencias de la SSPD y el manual de compras de la entidad.
- Como parte de la gestión de cobro la entidad recaudó para este periodo \$27.2 mil millones, cuyo monto superó la meta esperada de \$25 mil millones. Adicionalmente y producto de la gestión de cobro persuasivo respecto de deudores que han demandado los actos administrativos a través de los cuales les fueron impuestas obligaciones, situación que lleva

a que los procesos de cobro coactivo deban suspenderse, se logró la recuperación \$624.6 millones.

- Con respecto a la representación judicial se destaca el reconocimiento que le otorgó la Agencia de Defensa Jurídica del Estado a la Superintendencia de Servicios Públicos por la debida formulación de políticas para la prevención del daño antijurídico y la selección que hizo la entidad para ser priorizada en la adopción del Modelo Óptimo de Gestión.
- Se avanzó con el proyecto de decreto reglamentario del artículo 208 de la Ley 1753 de 2015, el cual modificó el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, que se refiere a la facultad sancionatoria de la SSPD. De igual forma, se culminó la preparación del proyecto de ley para la modificación del artículo 85 de la antes citada Ley 142.

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

- Realización de diagnóstico de la situación actual de la Superservicios teniendo en cuenta la estrategia institucional de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Mintic y la formulación de la propuesta de estrategias y acciones tendientes al fortalecimiento de la gestión de las tecnologías de información y el fomento del uso y la apropiación de la tecnología. Igualmente en esa dirección, se llevaron a cabo entre otras las siguientes actividades:
- Obtención de Certificación expedido por Mintic de interoperabilidad Nivel III para la Superservicios por su atención conjunta de trámites del ciudadano que involucran a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y la Superservicios. Lo anterior, en atención al lineamiento de Gobierno en Línea de Publicación de los servicios de intercambio de Componentes de información de la entidad para que sean de fácil uso por parte de los ciudadanos.
- Mejoramiento de la continuidad y disponibilidad de los servicios tecnológicos prestados tanto a los usuarios internos como externos, ya que la Superservicios cuenta con los servicios de un Centro de Datos Externo - CDE a la entidad, con lo cual se hace uso de la nube pública y privada para atender las necesidades de los grupos de interés. El CDE se adquirió por medio de acuerdo de marco de precios de Colombia Compra Eficiente.
- La entidad se encuentra elaborando un diagnóstico e implementación de controles y

procedimientos de seguridad dentro del proceso de implementación del sistema de gestión de seguridad de la Información SGSI.

Con el fin de dar cumplimiento de la misión institucional, se han desarrollado importantes sistemas de información entre los cuales podemos destacar:

- Sistema de información Inspector de Alcaldías: Apoya en las labores de verificación integral de los documentos aportados por la Alcaldías y que son solicitados en el Plan de Acción de la Procuraduría General de la Nación, la Ley 1176 de 2006 y el Decreto 1484 de 2014.
- Sistema de información para apoyo tecnológico para la vigilancia de la calidad en la prestación del servicio de energía: Herramienta que permite visualizar de forma continua el comportamiento del servicio de energía a nivel empresarial, municipal, departamental, así como la generación de indicadores de seguimiento sobre la calidad del servicio y reporte de eventos de energía no suministrada y demanda no atendida.
- Herramienta tecnológica para verificación tarifaria Acueducto y Alcantarillado: Apoya los procedimientos de verificación de los estudios tarifarios de acueducto y alcantarillado en el marco de la Resolución CRA 688 de 2014.
- Herramienta tecnológica para verificación tarifaria de aseo, cuyo propósito es apoyar los procedimientos de verificación de marco tarifario de aseo según Resolución CRA 720 de 2015.
- Apoyo tecnológico para gestión de riesgos: Apoya los procesos de vigilancia, control y seguimiento a los requisitos mínimos para la elaboración de los planes de emergencia y contingencia por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, definidos en la Resolución 154 de 2014.

6. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en atención a los lineamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, elaboró una estrategia orientada a la prevención de actos de corrupción, soportadas en la atención a los principios y valores institucionales y la aplicación de los controles establecidos en el modelo de operación de la Entidad.



Conforme a los lineamientos de la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SSPD, incluyó los siguientes componentes:

1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2015 se encuentra publicada en el siguiente link:

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/6429/56431/version/2/file/Mapa+de+riesgos+de+corrupci%C3%B3n+SSPD+actualizado+2015.pdf>

Es importante anotar que para la vigencia 2015 no se evidenció la materialización de alguno de los riesgos de corrupción identificados en el mapa de riesgos de corrupción.