



Rendición de cuentas vigencia 2020



Superservicios

26 de abril de 2021



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Secretaría General



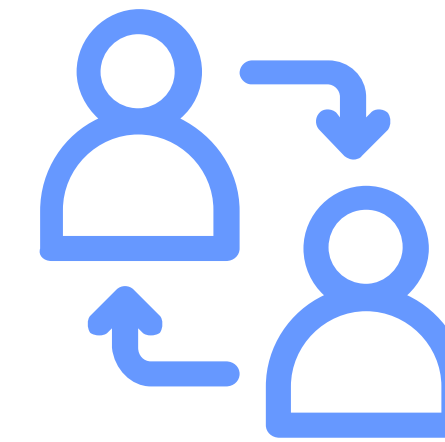


Modernización Superservicios

El Gobierno Nacional expidió los decretos de modernización de la entidad en octubre de 2020:

- Decreto 1369 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.
- Decreto 1370 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.



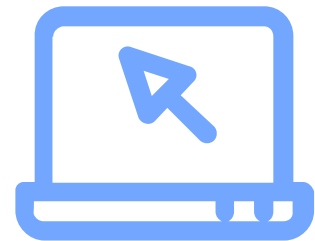


Se crearon las oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Talento Humano y dos direcciones territoriales.

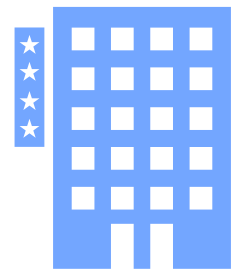
La Dirección General Territorial se convirtió en la nueva Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

Con fecha de corte a 31 de diciembre de 2020, la provisión de empleos de la Superintendencia fue de 301 servidores públicos.

Administrativos



Curso de inducción virtual: Curso de 9 módulos que permitirá brindar a los colaboradores una efectiva orientación general sobre las funciones que desempeñarán.



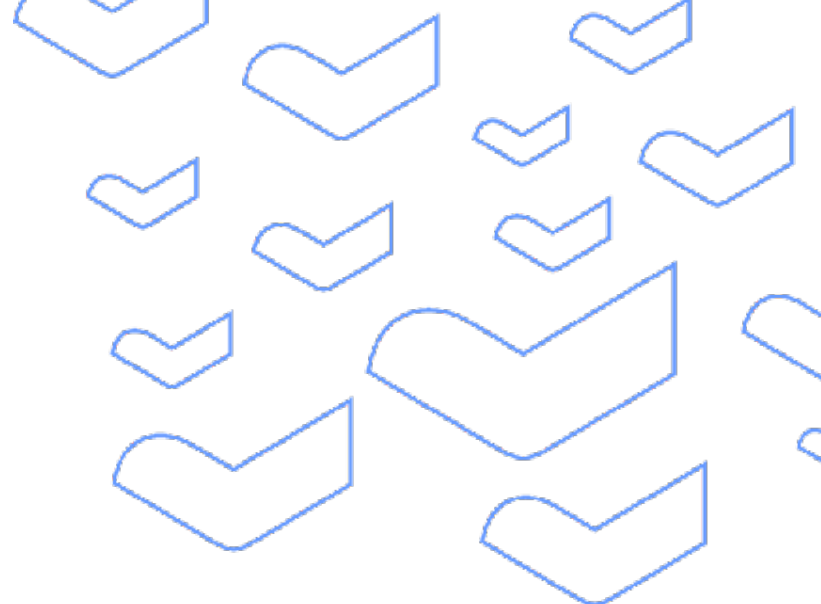
Apertura sede Civis: Traslado de la sede Uconal a la sede CIVIS, mejores condiciones para los usuarios y colaboradores.



Implementación módulo de pagos SECOP II: Despliegue del módulo de plan de pagos a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública Secop II.



Actualización instrumentos gestión documental: Actualización, aprobación y adopción del Programa de Gestión Documental y sus 8 programas específicos, y del Sistema Integrado de Conservación.



Financieros



Presupuesto total Superservicios en 2020 **\$343.527.796.929**



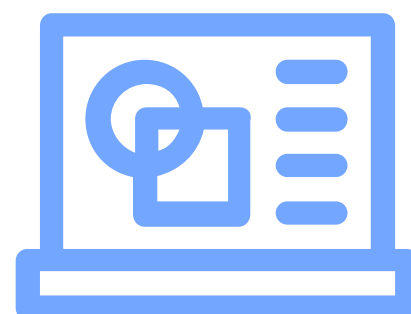
Los recursos se obtuvieron con la liquidación de la contribución especial a **1.138 empresas.**



Recursos son el **99% del presupuesto aprobado**



Financieros



- En 2020 hubo **249 recursos de reposición** y en subsidio de apelación por contribución especial.
- Además, hubo **314 recursos por la contribución adicional.**



Realizamos la liquidación oficial de la contribución especial vigencia 2015 a 2019 a 311 prestadores por valor total de **\$2.061.085.000.**

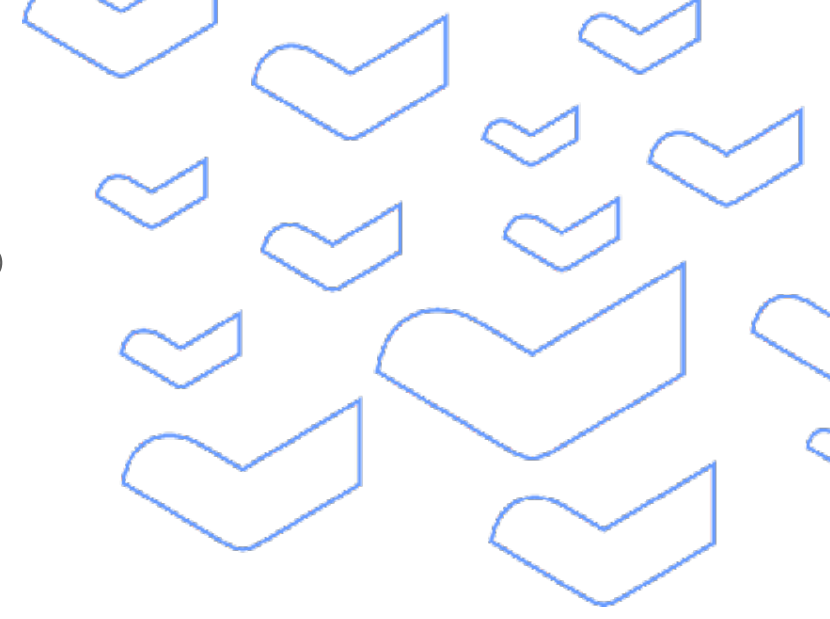


Gestionamos frente a los prestadores la depuración de los saldos a favor y los anticipos de vigencias anteriores, logrando el giro a prestadores por valor de **\$1.232.599.509**



Dirección de Talento Humano





Planta de personal y provisión



Una vez expedido el Decreto 1370 de 2020, se inició el nombramiento de funcionarios en empleos de libre nombramiento y remoción, cuantificados en dieciséis (16) nombramientos ordinarios.

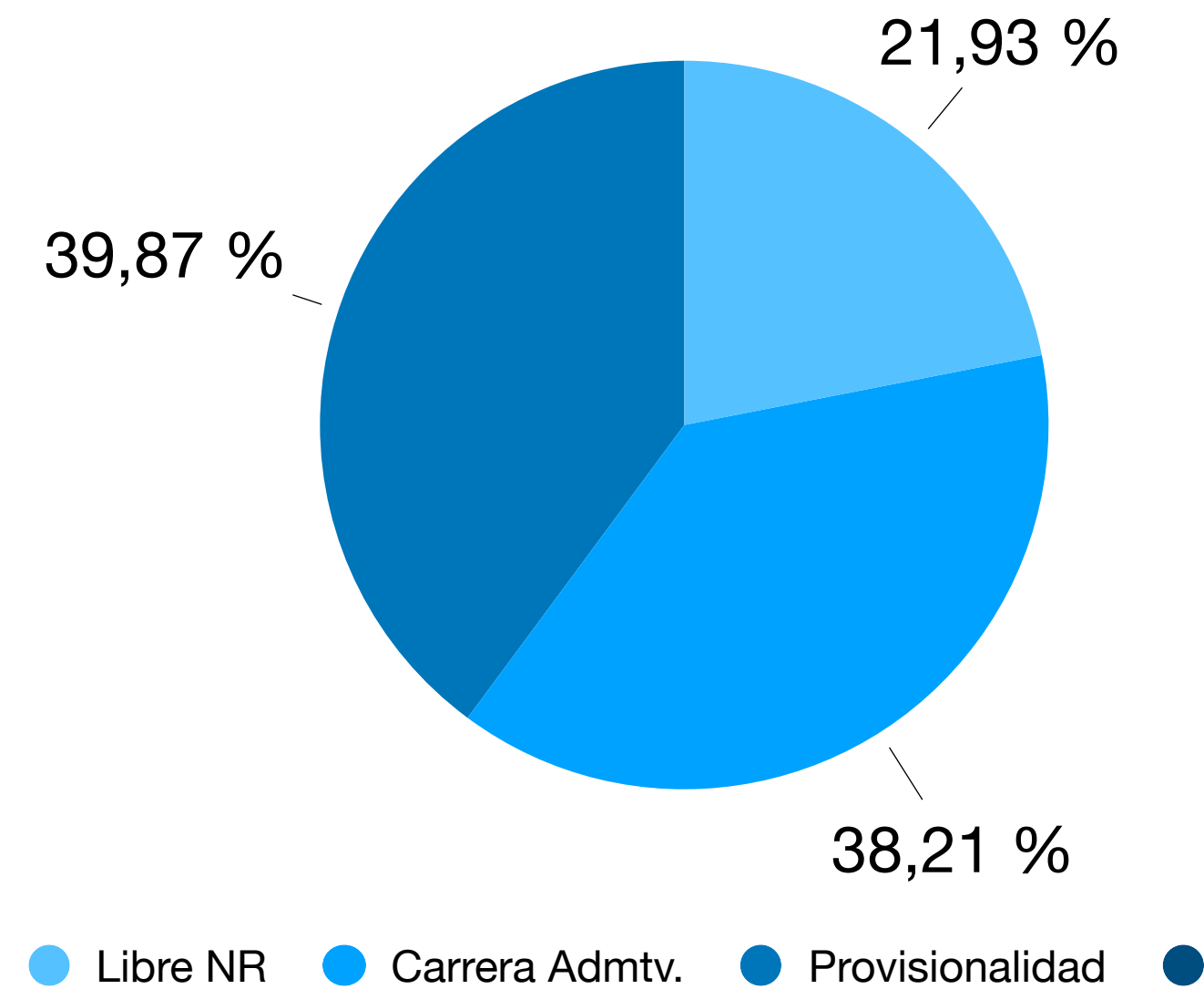


De manera paralela, se inició la elaboración de estudios de encargo para la provisión de los empleos con naturaleza de carrera administrativa. En total, fueron realizados **144 estudios con corte al 31 de diciembre de 2020**, los cuales permitirían la provisión de doscientos sesenta y cuatro (264) empleos, en los niveles profesional, técnico y asistencial de la planta de personal.





Al 31 de diciembre de 2020, la planta se encontraba provista en un 30,28% y en consecuencia, el 69.72% estaba vacante **(693 empleos)**, discriminados así:



Nivel del empleo	Cantidad	Provistos	Vacantes
Directivo	26	22	4
Asesor	47	44	3
Profesional	771	144	627
Técnico	74	33	41
Asistencial	76	58	18
Total	994	301	693

Bienestar, SST y Capacitación



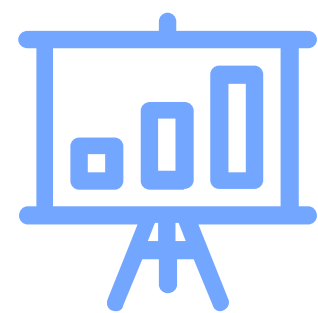
Con ocasión de la COVID-19 se rediseñó Programa de Bienestar Social de tal manera que se enfocara en la implementación de una serie de estrategias que brindaran acompañamiento y apoyo permanente a los funcionarios y su grupo familiar.



Así mismo, se reformuló el PIC, para adaptarlo a las condiciones de trabajo en casa, realizando entre mayo y diciembre un total de **135 actividades**.



Se ejecutaron **191 actividades** enfocadas en el bienestar social de los funcionarios y grupos familiares con un nivel de satisfacción **99,4%**.



Se realizó la medición de clima laboral y cultura organizacional entre julio y octubre de 2020, enfocado en la evaluación de la productividad y el estado de ánimo de los funcionarios durante la cuarentena, con una participación del **97% de los colaboradores**.

Bienestar, SST y Capacitación



Se continuó con la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logrando un avance en cumplimiento del **96.5%**.



Se realizaron jornadas de sensibilización y prevención de la COVID-19 desde el componente de salud física y emocional, instalando puntos de desinfección como lavamanos portátiles, puntos de gel antibacterial y tapates desinfectantes; de igual forma se entregaron los elementos de protección personal necesarios como tapabocas, caretas, guantes, trajes antifluidos y se estableció de manera permanente el registró de la temperatura de los colaboradores al ingreso de la entidad.



Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio





Reconocimiento a vocales de control

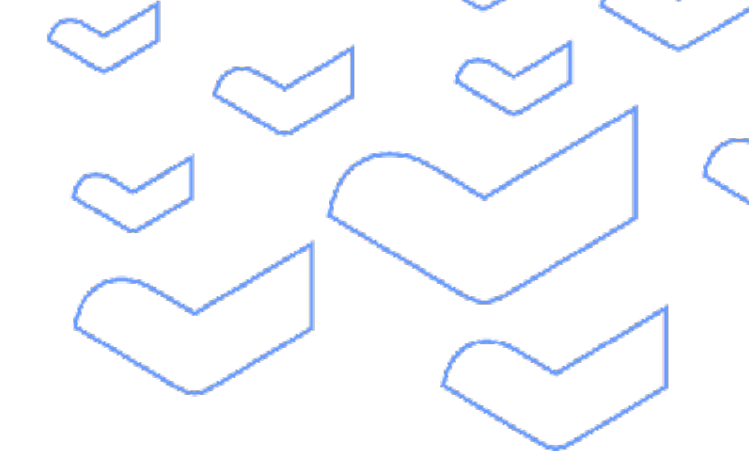
“Reconocimiento a las buenas prácticas de control social 2020” en la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes ciudadanos, adelantadas por vocales de control

Categorías

- 1 La labor del vocal de control y Comités de Desarrollo y Control Social-CDCS con la comunidad.
- 2 Trabajo colectivo de los CDCS u otras formas de organización social en alianza con otras entidades, ONG, y/o fundaciones con la comunidad.

28 postulaciones recibidas, de 24 ciudadanos provenientes de diferentes regiones del país.

4 reconocimientos entregados



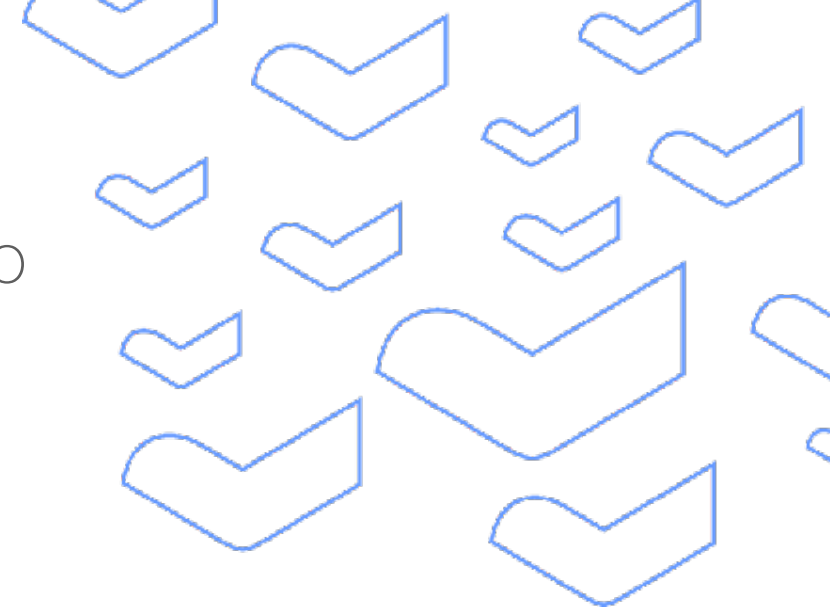
Total reclamaciones

Tramite	No.	%
Derechos de petición	129.149	50,1 %
Recursos de apelación	83.001	32,2 %
Recurso de queja	18.712	7,3 %
Silencio administrativo positivo	12.249	5,2 %
Atención personalizada	11.776	4,6 %
Revocatoria	954	0,4 %
Recurso de reposición	625	0,2 %
Total	257.566	

Fuente: Superservicios



A final de 2020 se tramitaron **195.242**, es decir el **75,09%**.

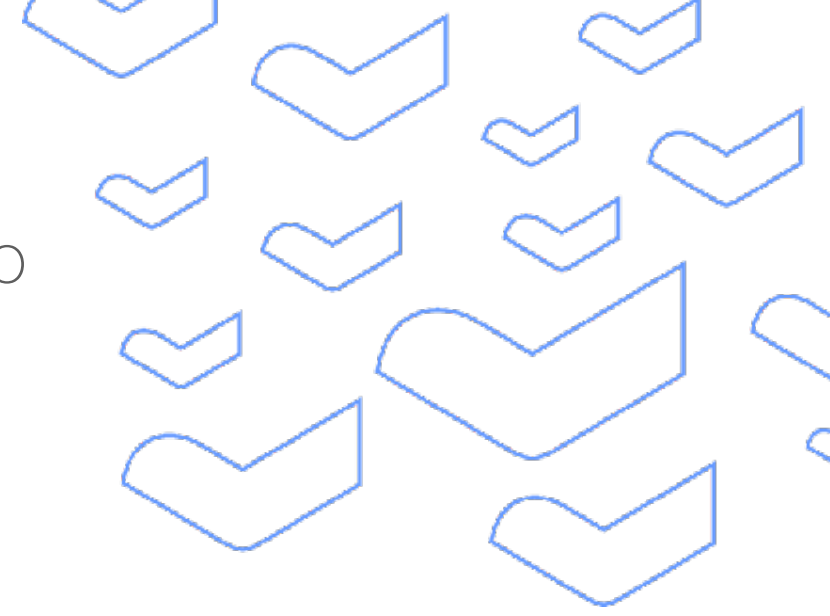


Reclamaciones por servicio

Reclamaciones por servicio

Energía eléctrica	45,7 %
Gas natural	19,9 %
Acueducto	15,9 %
Aseo	7,5 %
Alcantarillado, GLP y Servicios no vigilados	11,0 %

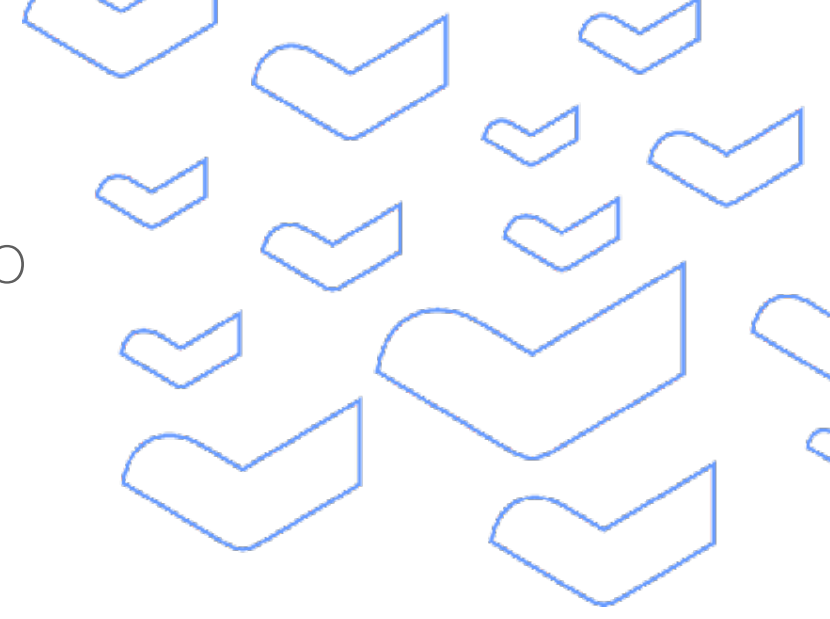
Fuente: Superservicios



Reclamaciones por causal

Reclamaciones por causal	
Medición del consumo	51,6 %
Cobros por promedio	8,3 %
Desviación significativa	3,9 %
Cobro Recuperación de Consumos	3,4 %
Presentación del Servicio (Quejas administrativas)	3,1 %

Fuente: Superservicios

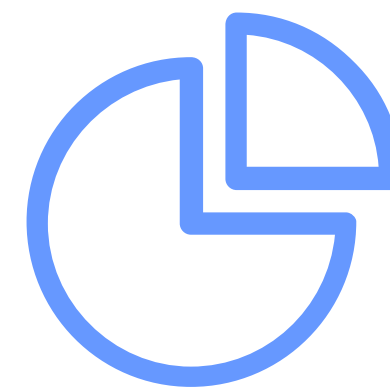


20.597

encuestas realizadas mediante llamadas telefónicas a usuarios en todo el país.

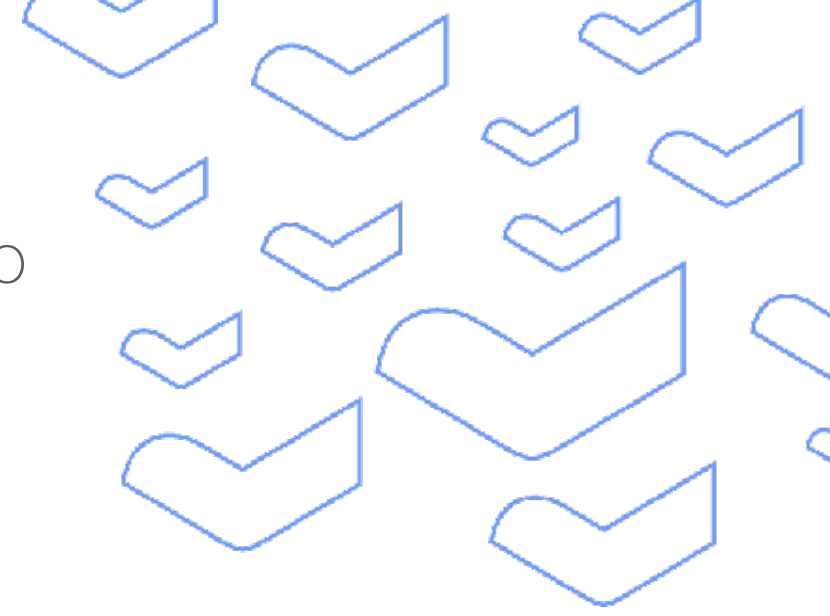


Percepción general favorable de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas en **674 municipios y distritos del país, incluido Bogotá.**



Necesidades de mejora en la prestación y se evidenció el desconocimiento de los usuarios sobre la aplicación de los subsidios del Gobierno Nacional durante la pandemia.

Delegada Protección al Usuario





Agenda territorial

Visitas a territorio 35

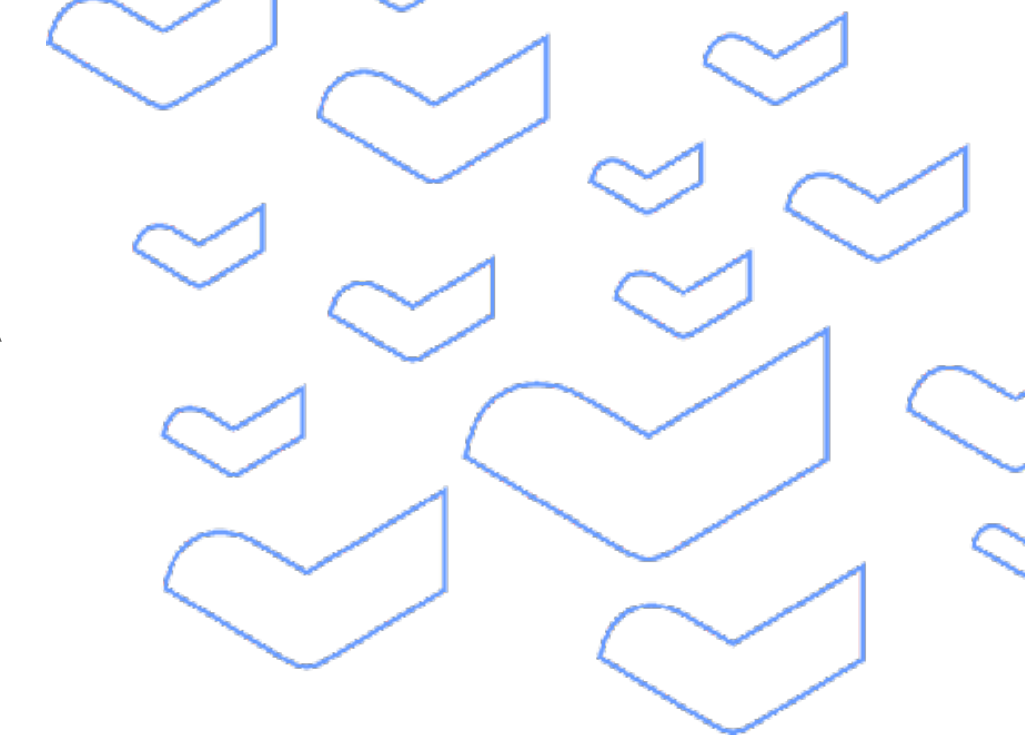
- ✓ **Visitas a alcaldes 31**
- ✓ **Visitas a gobernadores 9**





Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo





313 trámites de inscripción en RUPS por parte de prestadores rurales, dentro de los cuales, 280 fueron una vez expedida la medida de subsidio rural de que trata el artículo 9 del Decreto Legislativo 819 del 4 de junio de 2020.



41 averiguaciones preliminares por aumento en cobro de las tarifas de los servicios.



Del total de averiguaciones hay 25 procesos de investigación en curso: 2 de energía, 2 de gas, 2 de aseo y 19 de acueducto y alcantarillado.

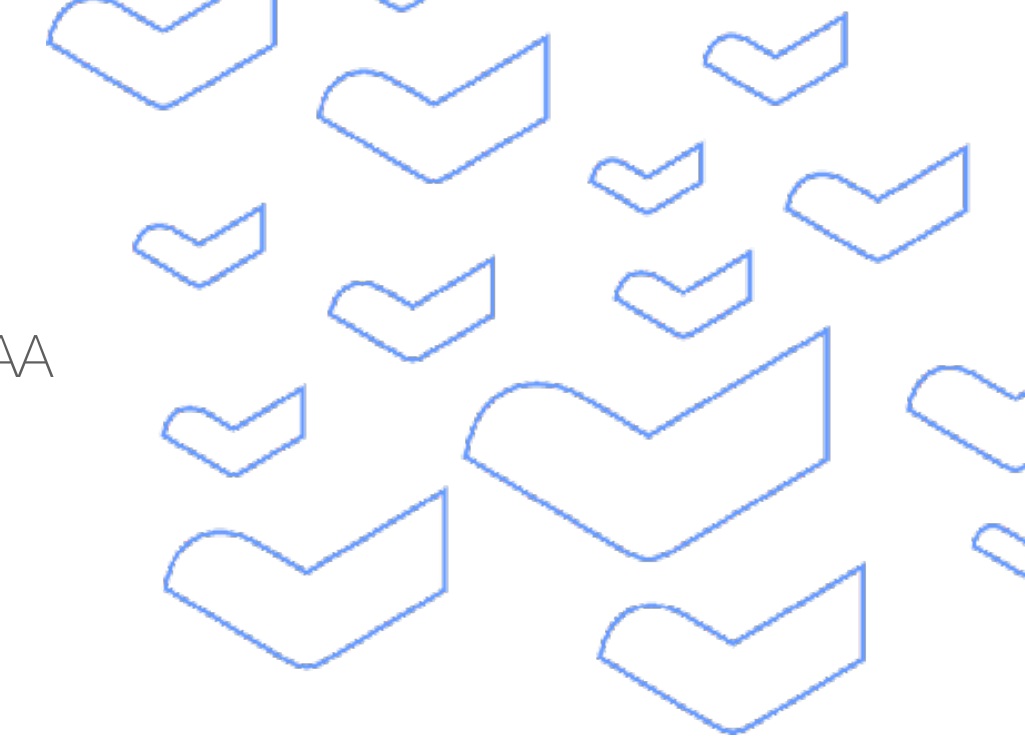
Acciones Emergencia Sanitaria



Servicio público de acueducto y alcantarillado



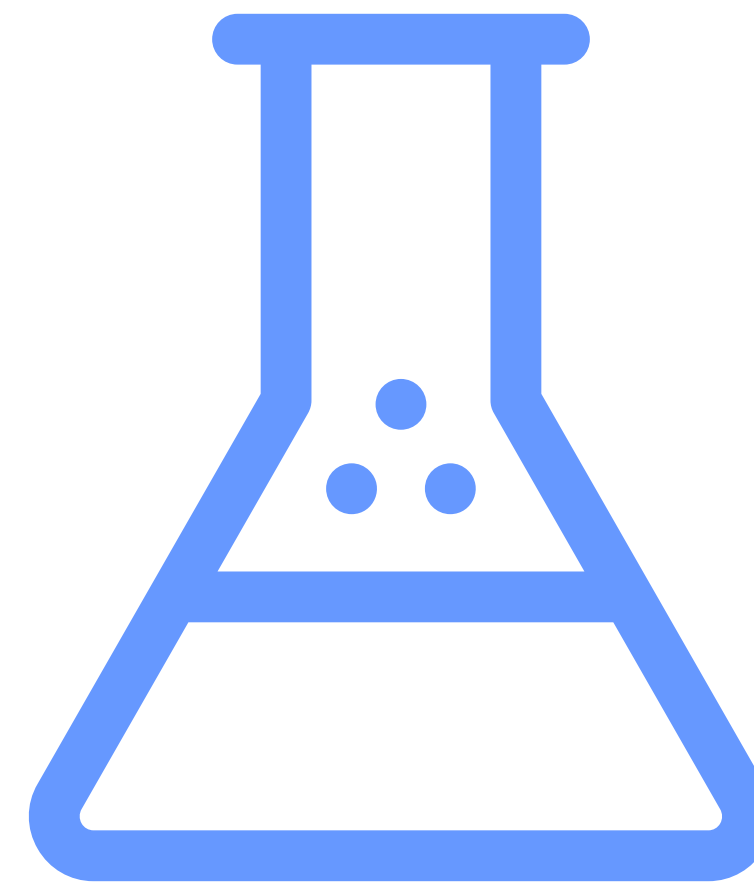
Superintendencia Delegada para AAA



De **98.570 usuarios residenciales** con servicio desconectado a 29 de febrero, al 30 de septiembre se **reconectaron 66.059** equivalente al **(67%)**, lo anterior en cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional.

De los **206.368 suscriptores residenciales** con el servicio suspendido al 29 de febrero de 2020, a corte del 30 de septiembre se reinstaló el servicio a **166.777 equivalente al (80.8%)**, lo anterior en cumplimiento de las directrices del Gobierno Nacional.

Calidad de agua



200 muestras de calidad de agua

86 prestadores, de 20 departamentos

(96 municipios y 101 áreas de prestación):

29% sin riesgo, 1% riesgo bajo, 29% riesgo medio, 29.5% riesgo alto, 11.5% inviable sanitariamente.

Nivel de riesgo

- **Se realizaron 36 visitas y 5 socializaciones** para la implementación de la medición del nivel de riesgo a los prestadores de acueducto y alcantarillado.
- **1.050 asistencias técnicas y 129 visitas a prestadores rurales de Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda, cubriendo 53 municipios y 134 sistemas de suministro de agua.**



Servicio Público de Aseo



El 32% de los prestadores aplicó diferimiento del pago del servicio de aseo para estratos diferentes al 1 y 2 y el 17% de las empresas ha otorgado un plazo de 36 meses.

El 10% de los entes territoriales asumió el pago total del servicio y el 10% el pago parcial.

El 18% de las empresas solicitaron acceder a líneas de financiación, los restantes, se financian con el recaudo de la tarifa y de los subsidios municipales.

Para los usuarios no residenciales de uso comercial, industrial y oficial, el **63% de las empresas** informó que realiza el cobro normal, el restante factura como predio desocupado.

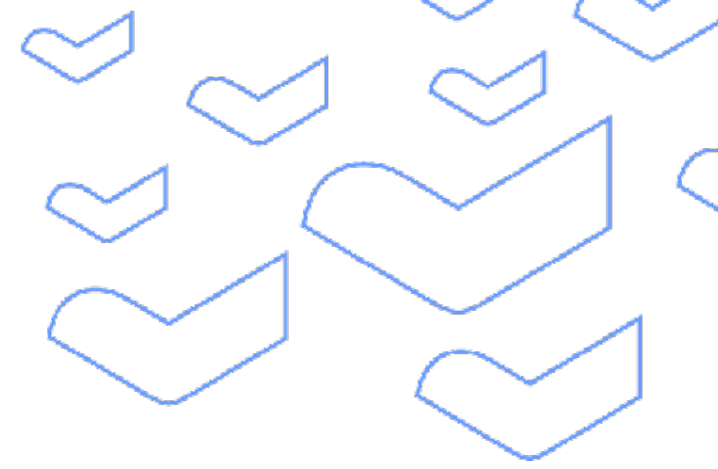


Servicio Público de Aseo



Aprovechamiento

Expedición de la **Resolución SSPD 20201000046075** el 19 de octubre de 2020 "por la cual se establecen los aspectos para aplazar la publicación en el SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas cuando se presenten inconsistencias en la calidad de la información reportada por los prestadores de la actividad de **aprovechamiento**", con el objetivo de evitar la indebida facturación a los usuarios y prácticas no autorizadas en desarrollo de la actividad complementaria de aprovechamiento del servicio público de aseo.



Inspección, vigilancia y control

Abrimos 203 pliegos de cargos como acciones de control a los vigilados que presuntamente incumplieron con sus obligaciones de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Interpusimos 116 sanciones por más de **\$25 mil millones y resolvimos 39 recursos de reposición.**

Procesos de devolución por cobros no autorizados a los usuarios, por **\$42.420 millones a empresas de acueducto y alcantarillado y \$12.271 millones a empresas de aseo.** Confirmamos procesos de devolución a usuarios por la no ejecución de las inversiones entre **2004 y 2016 por \$18.678 millones.**

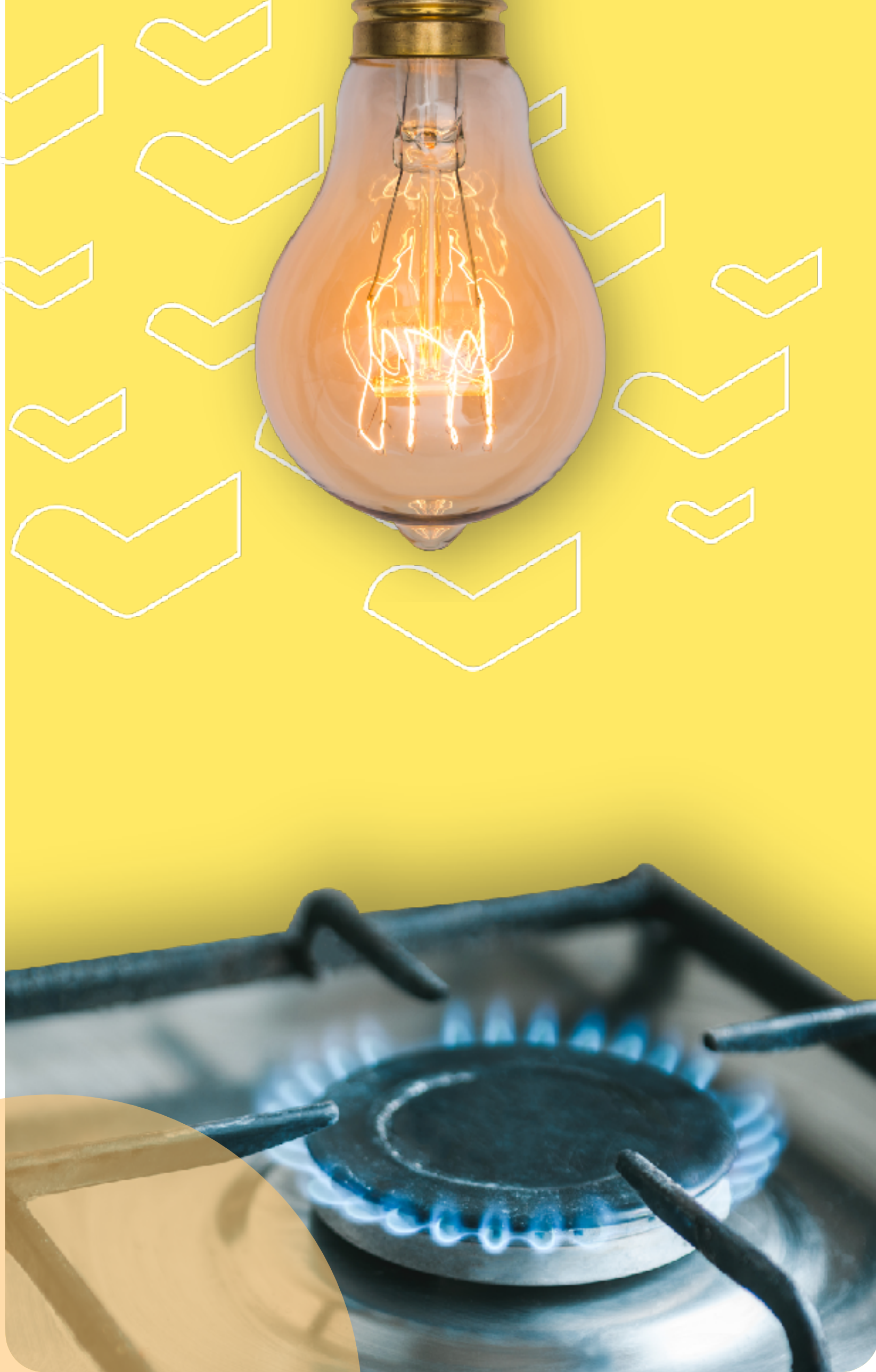
Reducción del 44% en reportes inoportunos al Sistema Único de Información -SUI- por parte de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo con respecto al año anterior.

90 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

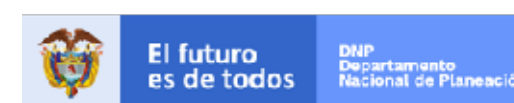
Superintendencia Delegada para AAA



34 evaluaciones integrales para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo



Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible





Se iniciaron 17 actuaciones administrativas por presuntas irregularidades en la facturación de los servicios de energía y gas combustible, en el marco de la emergencia COVID-19



Investigaciones administrativas



Superintendencia Delegada para Energía y Gas

29 sanciones

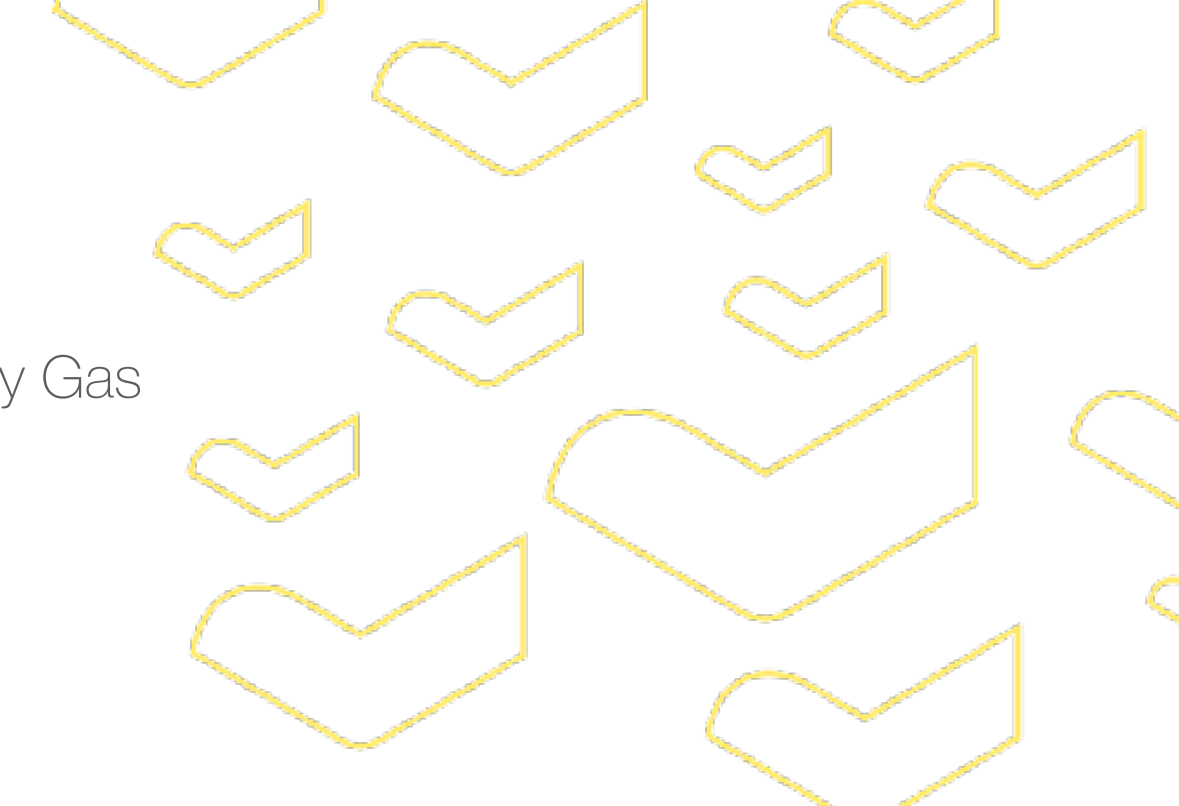
70 recursos de reposición

99 actuaciones

> **\$30.399 millones**
corresponden a sanciones

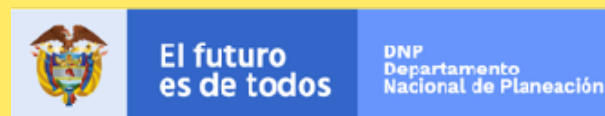
> **\$30.355 millones**
corresponden a recursos de reposición

Esto da un total de \$61.354 millones





Nuevos productos resultado de la vigilancia



Superintendencia Delegada para Energía y Gas

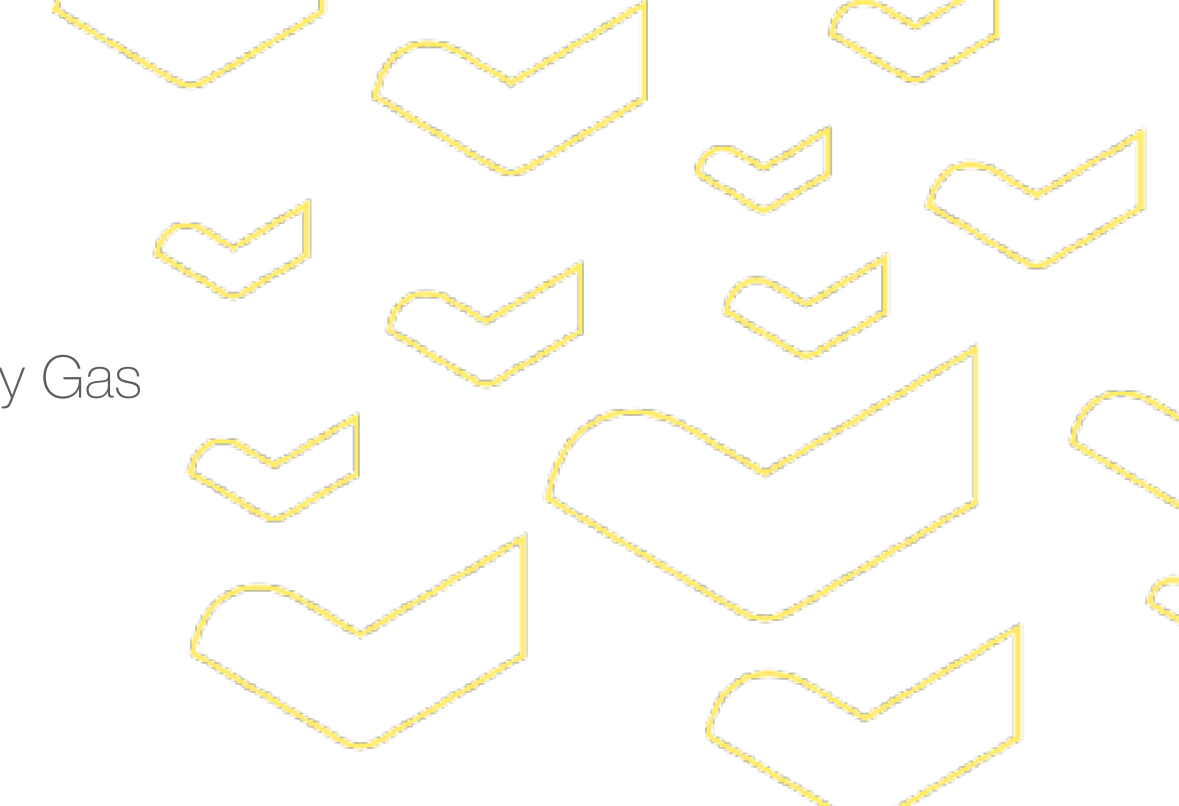




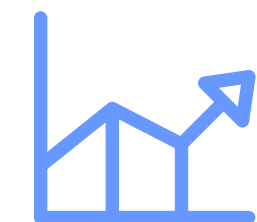
Vigilancia diferencial para ZNI



Superintendencia Delegada para Energía y Gas



2 Jornadas virtuales a prestadores.



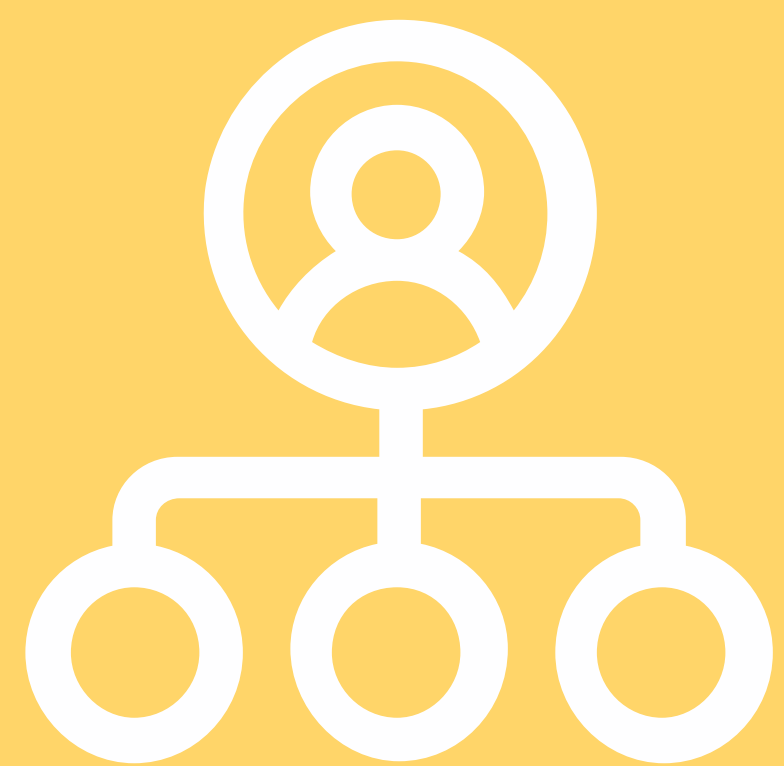
Mejora reporte información financiera al 90%.



V Encuentro institucional de ZNI.



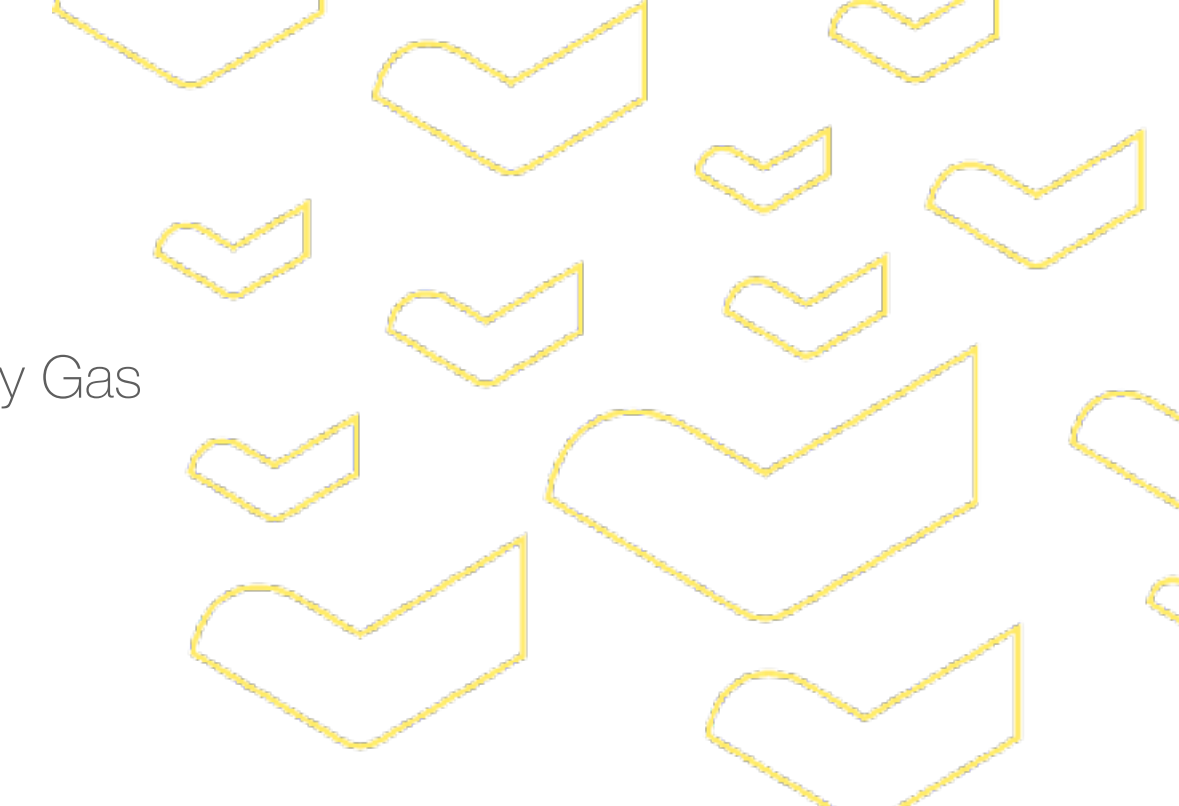
Informe sectorial.



Promoción a la legalidad de GLP



Superintendencia Delegada para Energía y Gas



Comité de Seguridad de GLP

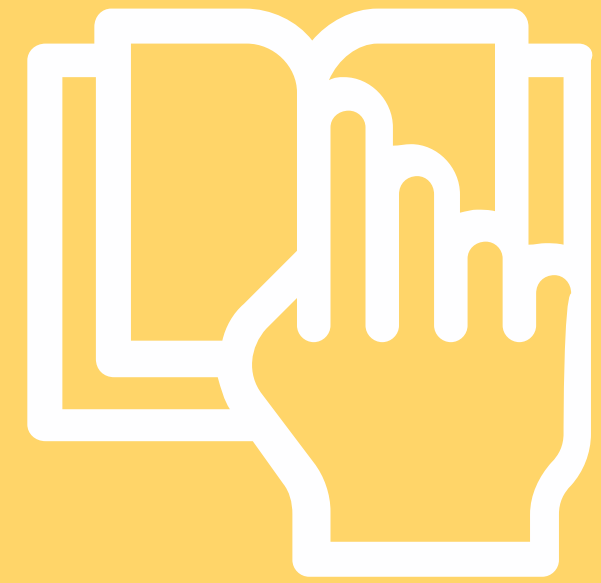
- Contrabando.
- Transporte ilegal del GLP.
- Hurto de cilindros.
- Envasadoras no oficiales.
- Venta ilegal de cilindros.

Visitas de inspección conjuntas SSPD - SIC



Cuida tu vida,
compra GLP legal

“Cuida tu vida, compra GLP legal”,

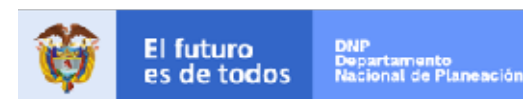


Se publicaron 3 cartillas de comportamiento





Dirección de entidades intervenidas y en liquidación





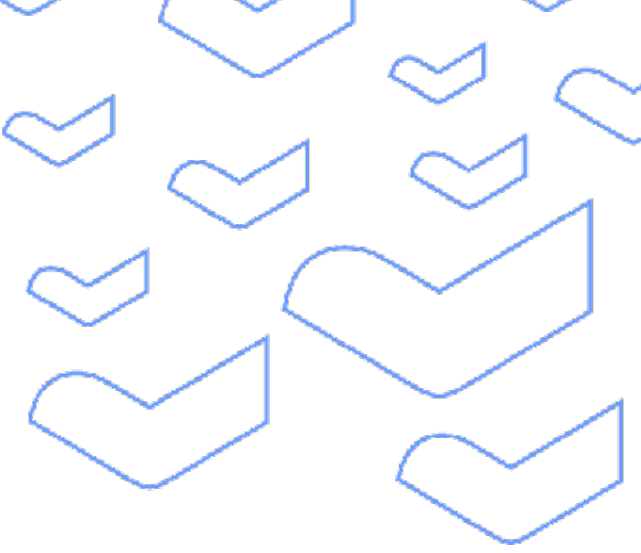
Empresas en toma de posesión por parte de la Superservicios

Cifras representativas vigencia 2020

Dirección de entidades intervenidas y en liquidación

Entidades en toma de posesión por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios	8
Entidades Intervenidas Etapa de administración temporal	5
Entidades Intervenidas En Liquidación forzosa administrativa	3
Número de personas impactadas con los procesos de intervención	14.2 millones
Número de usuarios impactados servicio de acueducto	66.000
Número de usuarios impactados servicio de alcantarillado	46.000
Número de usuarios impactados servicio de aseo	791.000
Número de usuarios impactados servicio de energía	2.9 millones

Dirección de entidades intervenidas y en liquidación



EICVIRO E.S.P.



Esquema de solución EICVIRO E.S.P.

Vinculación de **Aqualia Villa del Rosario S.A.S. E.S.P.**

1 de abril de 2020



Inversiones mínimas requeridas \$ 33 mil millones



Electricaribe E.S.P.

Dirección de entidades intervenidas y en liquidación

Electricaribe *en liquidación*

Asunción del pasivo pensional 1 de febrero de 2020

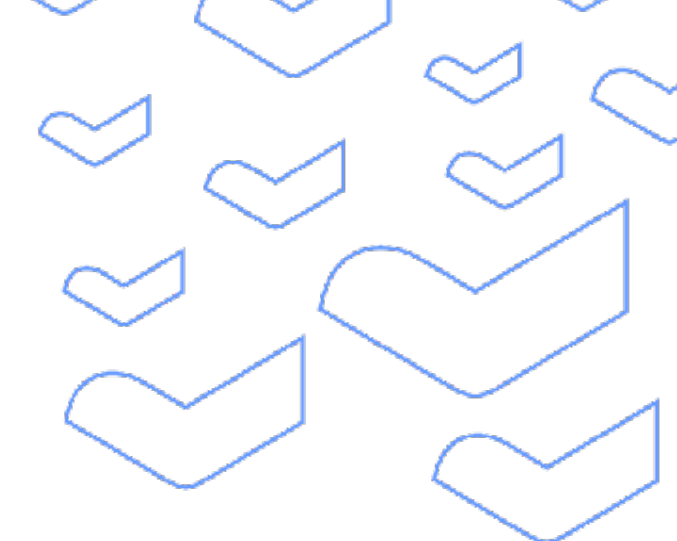
Por parte de la Nación y constitución del patrimonio autónomo FONECA.

Inicio de nuevos operadores 1 de octubre de 2020

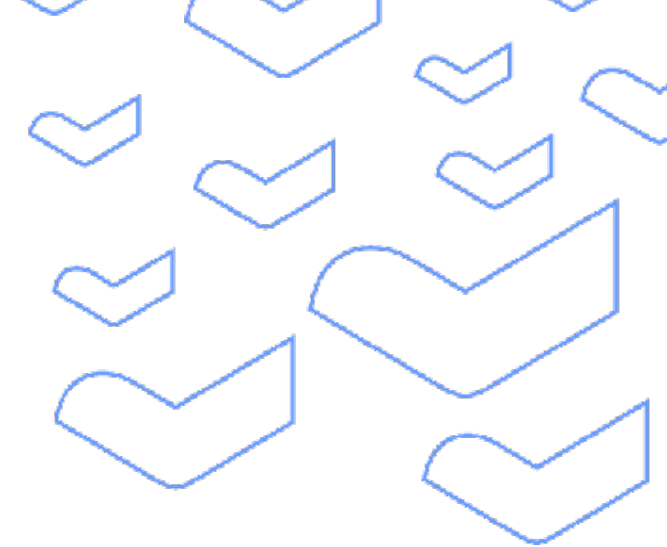
Inicio de operación a cargo de las empresas Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. (Afinia) y Air-e S.A.S. E.S.P., para asegurar las inversiones mínimas requeridas para el mejoramiento de la calidad del servicio.



**Inversiones mínimas
requeridas a 5 años
(\$ 3.2 billones Afinia y
2.6 billones para Air-e)**



Dirección de entidades intervenidas y en liquidación



Esquema de solución

12 de febrero de 2020

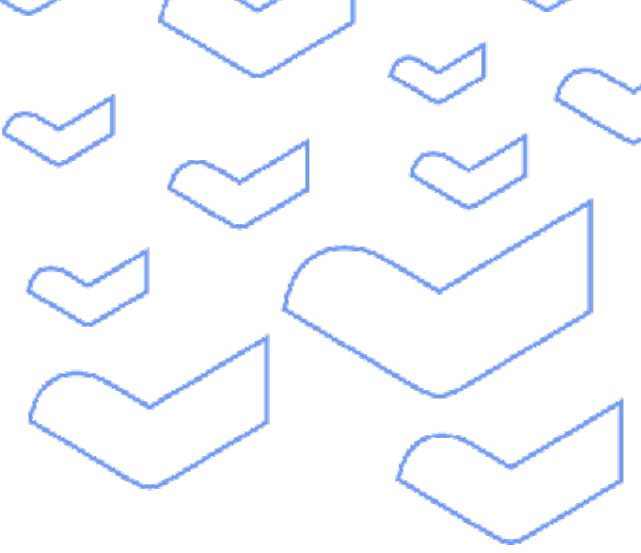
Vinculación de Energía de Pereira como aliado estratégico para el servicio de energía eléctrica

Levantamiento de la medida de toma de posesión de Emcartago E.S.P.

30 de noviembre de 2020



Emcartago E.S.P.



Empresas Públicas de Quibdó



**Suscripción de prórroga al
convenio de colaboración entre
EPM y Empresas Públicas de Quibdó
30 de octubre de 2020**

Dirección de entidades intervenidas y en liquidación









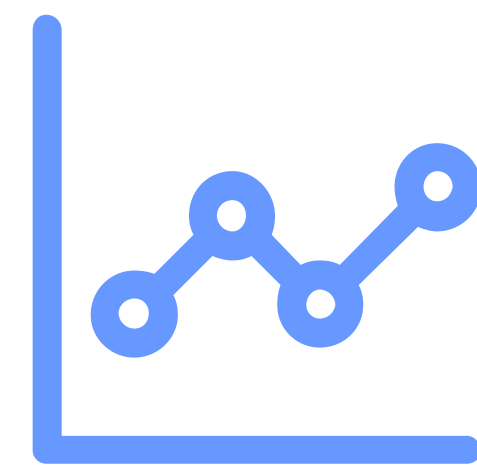
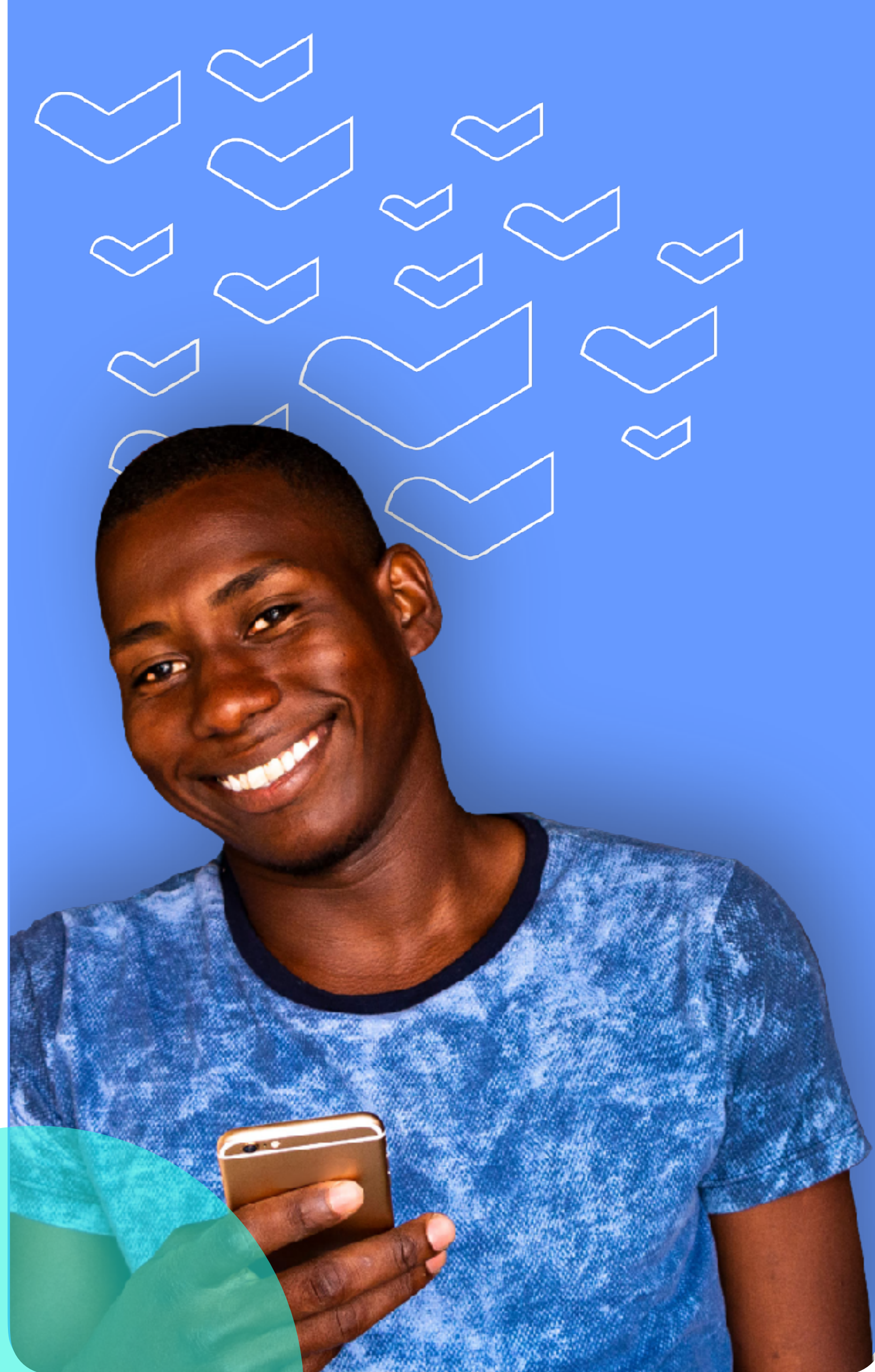
Se ha avanzado en el diseño de esquemas de solución para las empresas



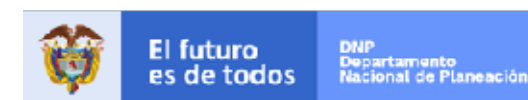
Indicadores de gestión empresas en toma de posesión

Desarrollo de la prestación de los servicios a su cargo

Indicador												
	Intervención	dic-20	Intervención	dic-20	Intervención	dic-20	Intervención	dic-20	Intervención	dic-20	Intervención	dic-20
Cobertura del servicio de Acueducto	0.00%	100%	62.00%	65%	100.00%	99.85%	100.00%	100.00%	98.00%	97.60%	20.00%	51.70%
Cobertura del servicio de Alcantarillado	NA	NA	73.00%	78%	97.00%	97.54%	89.00%	88.79%	96.00%	99.10%	11.00%	17.61%
Cobertura del servicio de Aseo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	94.00%	94.60%	67.00%	67.20%	N.D.	99.73%
Cobertura del servicio de Energía	NA	NA	NA	NA	99.00%	99.98%	NA	NA	NA	NA	N.A.	N.A.
Índice de Agua No Contabilizada	ND	31,23%	59.00%	27%	35.00%	57.50%	57.20%	33.86%	64.00%	64.60%	65.00%	72.23%
Cobertura de micromedición	0.00%	97,2%	38.00%	67%	44.50%	87.20%	79.60%	97.76%	93.20%	97%	0.00%	92.00%
Indicador de Riesgo de Calidad de Agua	0.00%	0.00%	0.10%	0.00%	2.80%	0.10%	3.40%	1.47%	14.90%	2.30%	N.D.	0.57%
Continuidad del servicio	0 hrs	21 hrs	4.3 hrs	6.48 hrs	23.1 hrs	23,9 hrs	9.7 hrs	14.6 hrs	23.5 hrs	23.6 hrs	1.5 hrs	14.33 hrs
Nivel de cargue SUI	34.20%	93.30%	39.00%	97.00%	83.90%	99.60%	84.40%	98.80%	69.60%	95.00%	N.A.	N.A.



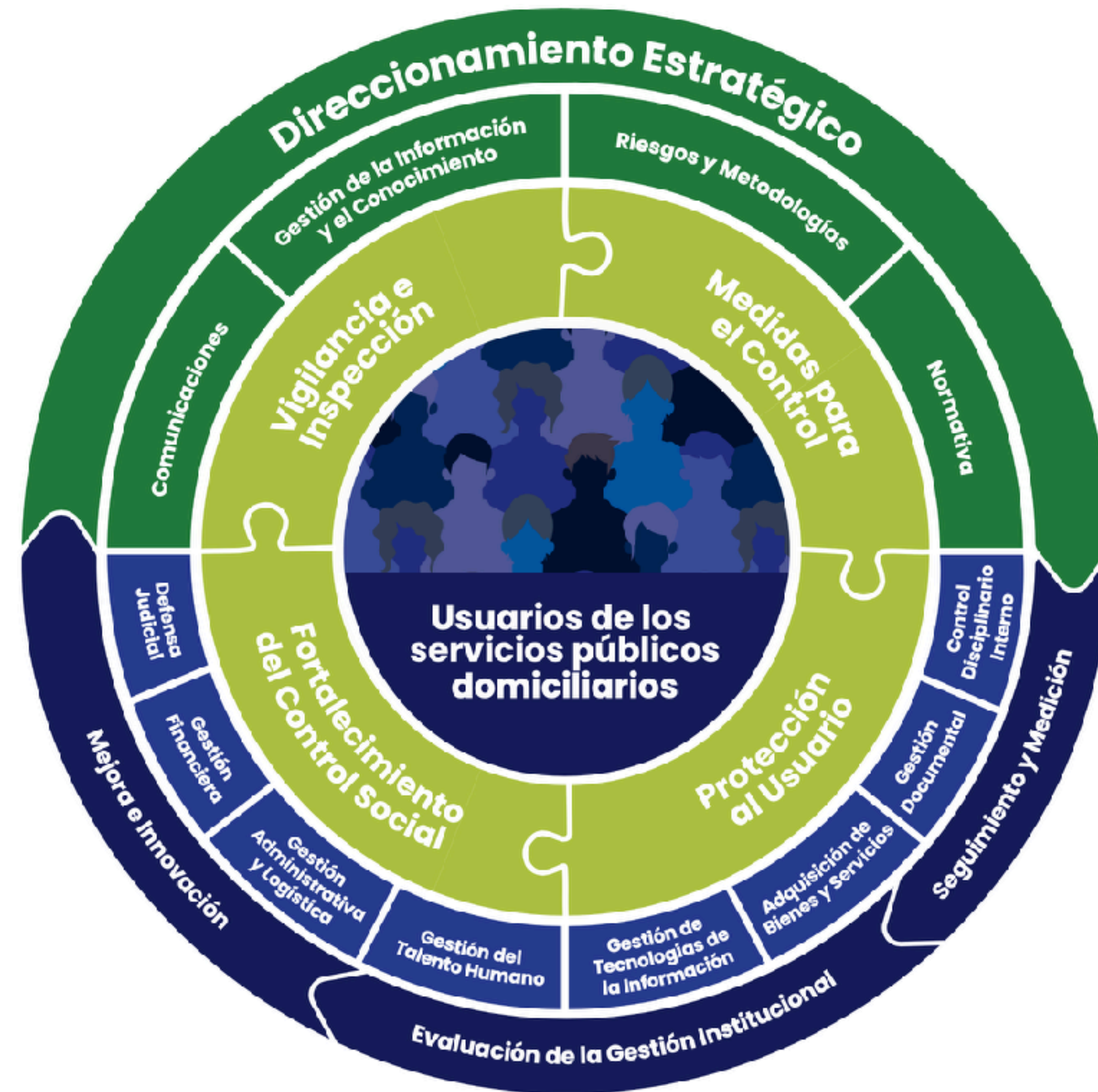
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional





Actualización de nuestros procesos

Actualizamos el modelo de procesos y las cadenas de valor de los procesos teniendo en cuenta la nueva estructura y nuevas funciones que estableció el **Decreto 1369 de 2020**.





Avance en Derechos Humanos y ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)

Definimos una hoja de ruta para aportar a los ODS priorizados por la entidad:

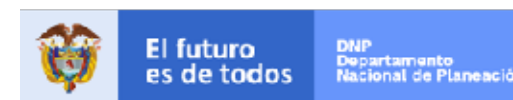
- **ODS 6:** Agua limpia y saneamiento
- **ODS 7:** Energía asequible y no contaminante
- **ODS 11:** Ciudades y comunidades sostenibles
- **ODS 12:** Producción y consumo responsable
- **ODS 16:** Paz, justicia e instituciones sólidas

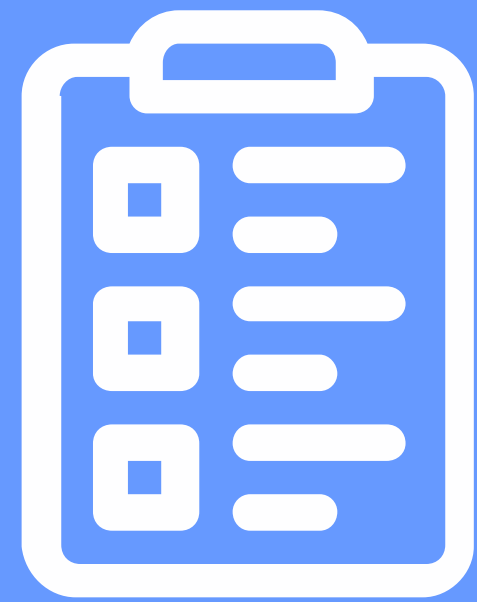


OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



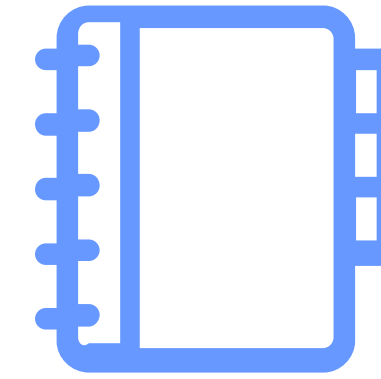
Oficina Asesora Jurídica





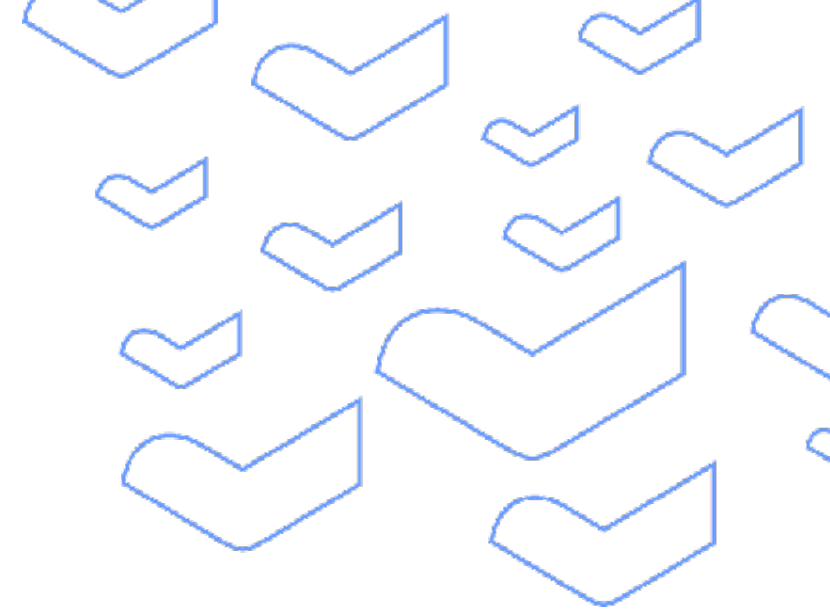
Emitimos 1.007 conceptos jurídicos,

para atender las consultas sobre la aplicación del régimen de los servicios públicos domiciliarios y la normativa aplicable expedida por el Gobierno Nacional con ocasión de la emergencia sanitaria por COVID-19.



Conceptos jurídicos unificados expedidos:

- Usuarios no regulados del servicio de energía eléctrica (unificado No. 38 de 2020).
- Principios que orientan los servicios públicos domiciliarios (unificado No. 39 de 2020).

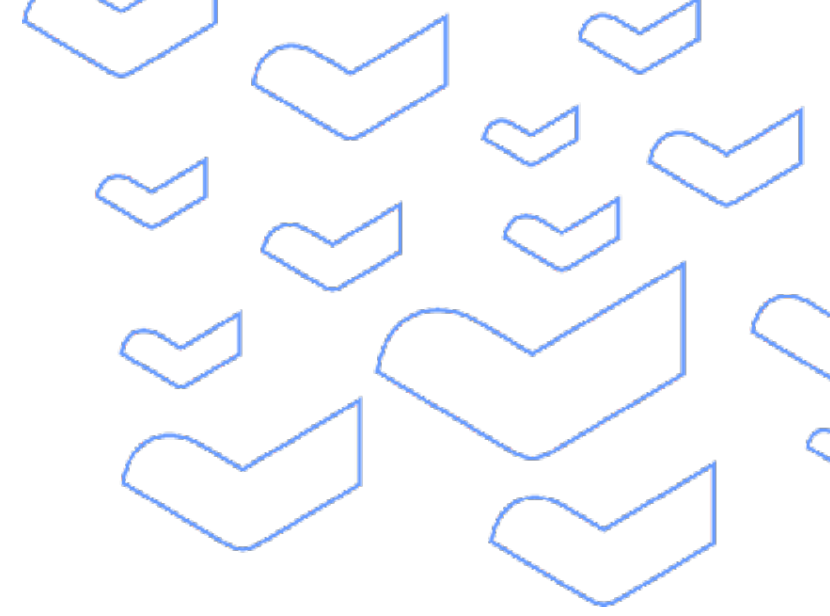




Actualización de conceptos jurídicos unificados:



- Conformación de empresas prestadoras bajo la modalidad de sociedades por acciones simplificadas **(unificado No. 35 de 2017)**.
- Estratificación socioeconómica **(unificado No. 10 de 2009)**.
- Régimen laboral, de inhabilidades y disciplinario de servidores de las empresas de servicios públicos **(unificado No. 18 de 2010)**.



Cobro coactivo

- » Se obtuvo una recuperación de cartera por un valor aproximado de **\$11.600 millones de pesos.**
- **Se aprobó la Política de Prevención del Daño Antijurídico** para las vigencias 2020-2021 por parte de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE.
- **Se atendieron y tramitaron 1.986 acciones de tutela.**



Oficina Asesora Jurídica

De los fallos favorables para la entidad se destacan los siguientes cuyas cuantías ascienden a más de \$9.300 millones de pesos, así:



Codensa S.A. E.S.P. \$5.102.332.000

Emgesa S.A. E.S.P. \$1.836.074.593

AES Chivor & CIA S.C.A. E.S.P. \$1.290.762.642

Surtigas S.A. E.S.P. \$1.071.131.000



Rendición de cuentas vigencia 2020



Superservicios



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios