



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo



1



2

Durante las vigencias 2019 y 2020 se presentaron 110 sanciones por \$ 32.916 millones, principalmente por calidad de agua, incumplimientos relacionados con PEC, ausencia de reportes al SUI, tarifas e inversiones. **Se dio apertura a 264 investigaciones en su mayoría por temas de calidad de agua y se cerraron 338 investigaciones derivadas principalmente de incumplimientos relacionados con el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC.**

Dentro de sus funciones de IVC, se revisó y acordó la devolución por autodeclaración de inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado por un valor de **\$18.687 millones que beneficiaron a 370 mil suscriptores ubicados en 10 municipios.**

Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

3



Devolución por cobros no autorizados de los servicios AAA por valor de **\$54.451 millones, beneficiando a 6 millones de suscriptores en 22 municipios .**



4

Apertura a 338 investigaciones derivadas de incumplimientos relacionados con el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC.

5



Con la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo se autorizó la toma de muestras de calidad de agua, a la fecha hemos realizado muestras en 96 municipios de 14 departamentos

(Bolívar, Cesar, Córdoba, Magdalena, Sucre, Tolima, Putumayo, Antioquia, Norte de Santander, Santander, Caquetá, Tolima, Cundinamarca y Nariño).

6



Resultados de la toma en 2019:

de las 96 muestras, **42 riesgo medio, 32 de riesgo alto, 17 inviable sanitariamente, 5 sin riesgo.**

**Delegada para
Acueducto,
Alcantarillado
y Aseo**



7

En el marco de la emergencia sanitaria

se abrieron **47 pliegos de cargos y 42 averiguaciones preliminares por incremento de tarifas,**

se impusieron 57 sanciones por un monto total de \$19.585 millones.

Delegada para Energía y Gas Combustible



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios





En 2019 la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas (DIEG) inició 50 procesos de investigación contra las empresas que vigila, impuso **73 sanciones de multa** por un valor de **\$31.707 millones**; **12 sanciones bajo la modalidad de amonestación**; se decidieron **13 recursos de reposición del 2018 por valor de \$5.345 millones.**



En 2020 la DIEG ha impuesto **28 sanciones** a empresas de energía eléctrica y gas combustible, por valor total de **\$23.208 millones**, de los cuales **\$21.409 millones** corresponden a empresas de energía eléctrica y **\$1.799 millones a empresas de gas combustible.**



En 2020 se han resuelto **65 recursos** de reposición a empresas de energía eléctrica y gas combustible, dejando en firme sanciones de multa impuestas en 2019 por valor total de **\$26.884 millones.**



Creación y establecimiento de la **Unidad de Monitoreo de Mercados en Energía y Gas –UMMEG** desde 2019.



Creación y establecimiento del **Grupo de Zonas No Interconectadas ZNI** dentro de la Dirección Técnica de Energía de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible.



Reactivación del **Comité de Seguridad de Gas Licuado de Petróleo- GLP.**



Implementación del convenio suscrito con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, entidad pública del Perú

encargada de regular y supervisar a las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero. Este acuerdo permite el intercambio de información y experiencias en materia de **IVC** sobre las empresas prestadoras de los servicios de energía y de gas, tanto en Colombia como en Perú.



15 investigaciones administrativas con fines sancionatorios, por presuntas irregularidades en la facturación de los servicios de energía y gas combustible, **en el marco de la emergencia Covid-19.**

Gestión con empresas intervenidas



Electricaribe

Esquema de solución empresarial con vinculación exitosa de nuevos operadores y garantía de **inversiones para la región Caribe.**

Inversiones



Recursos

Superservicios gestionó recursos para apoyar la operación de **Electricaribe** y realización de inversiones prioritarias. **Apoyos suman cerca de \$7 billones.**

Nuevos operadores **AFINIA y AIR-E** realizarán inversiones por **\$8,5 billones** en un plazo de 10 años.

Operadores



Operaciones

Inicio de operaciones de nuevos operadores el **1 de octubre de 2020.**



Gestión con empresas intervenidas



Levantamiento de toma de posesión de Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY

el 15 de marzo de 2019 tras superar las causales de intervención, pues logró un periodo de estabilización en materia financiera y calidad de los servicios prestados.



Adjudicación a Aqualia del contrato de operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en Villa del Rosario operados por Eicviro.

el 27 de diciembre de 2019. Operador tendrá que realizar inversiones por

\$33 mil millones.





Gestión con empresas intervenidas



Vinculación de un aliado estratégico para la Empresa Municipal de Cartago –EMCARTAGO

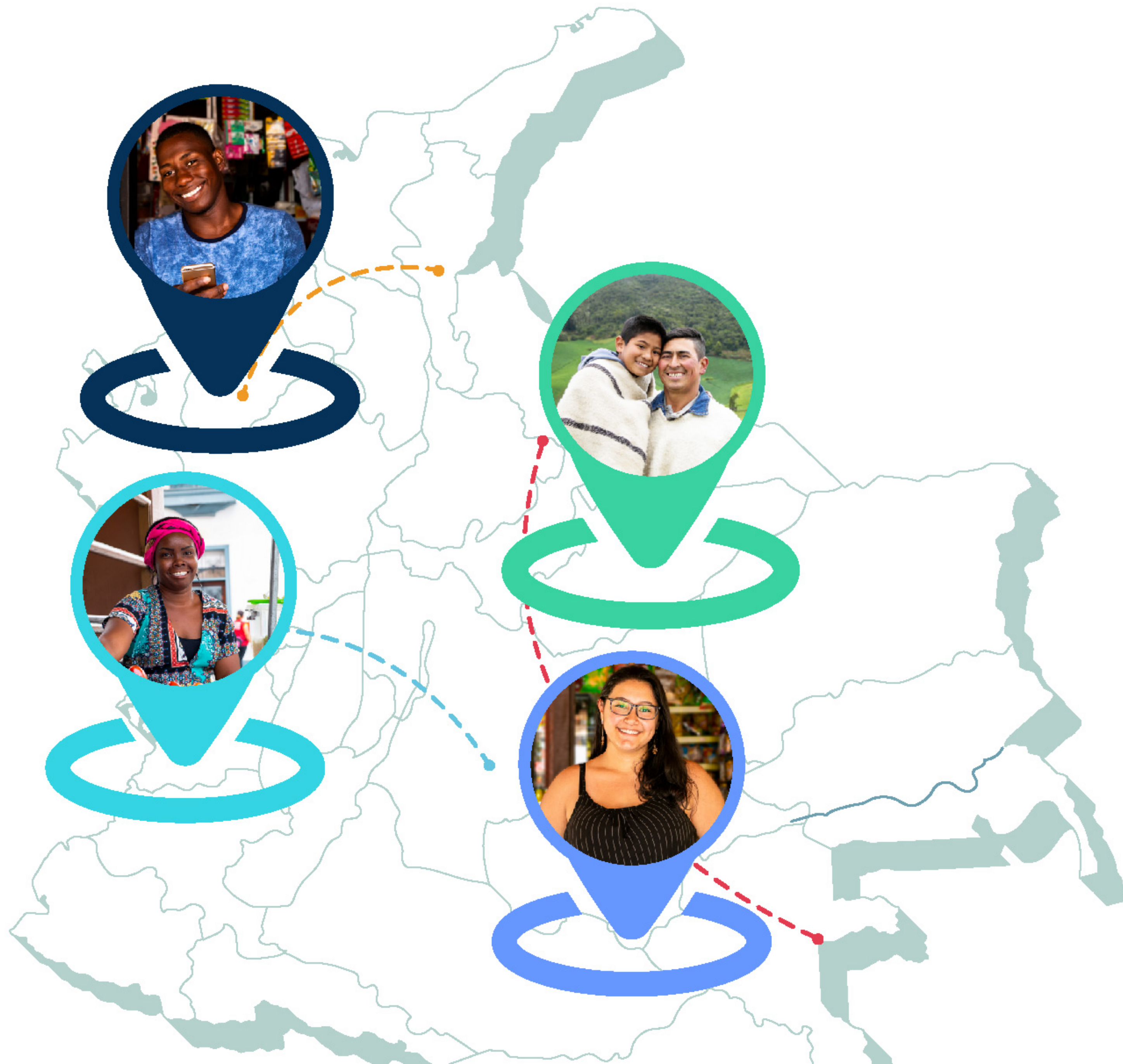
a partir del 5 de febrero de 2020. La Empresa de Energía de Pereira (nuevo socio estratégico) suscribió Contrato de Operación temporal del servicio de energía eléctrica con **EMCARTAGO** para garantizar prestación de este servicio; ello implica la realización de inversiones por más de

\$90 mil millones.

Estructuración de esquema de solución a la prestación de los servicios de AAA en Flandes operados por Espuflan.



El esquema busca garantizar inversiones por **\$72 mil millones** que servirán para aumentar calidad, continuidad y cobertura de estos servicios.



Dirección General Territorial



El futuro es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
SuperIntendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Ampliación de la presencia institucional



Inauguración de **9 nuevos puntos de atención (PAS)**.



2

Actualmente hay **39 PAS** ubicados en **26 municipios** de los **32 departamentos**



3

40 mil personas atendidas desde **2018** hasta la fecha.



PLAN CHOQUE

Con el Plan Choque Suroccidente 2019 aplicamos 20 mil encuestas en los departamentos de Cauca, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca.



En el 2020 el marco de la pandemia por Covid-19 se hace el Plan Choque Colombia de manera telefónica. Aplicación de encuesta para conocer la calidad y cobertura de los servicios públicos.

Del 4 de agosto al 16 de octubre hemos realizado **14.315 encuestas en 507 municipios de 32 departamentos del país.**

Mejora en la efectividad de atención a usuarios

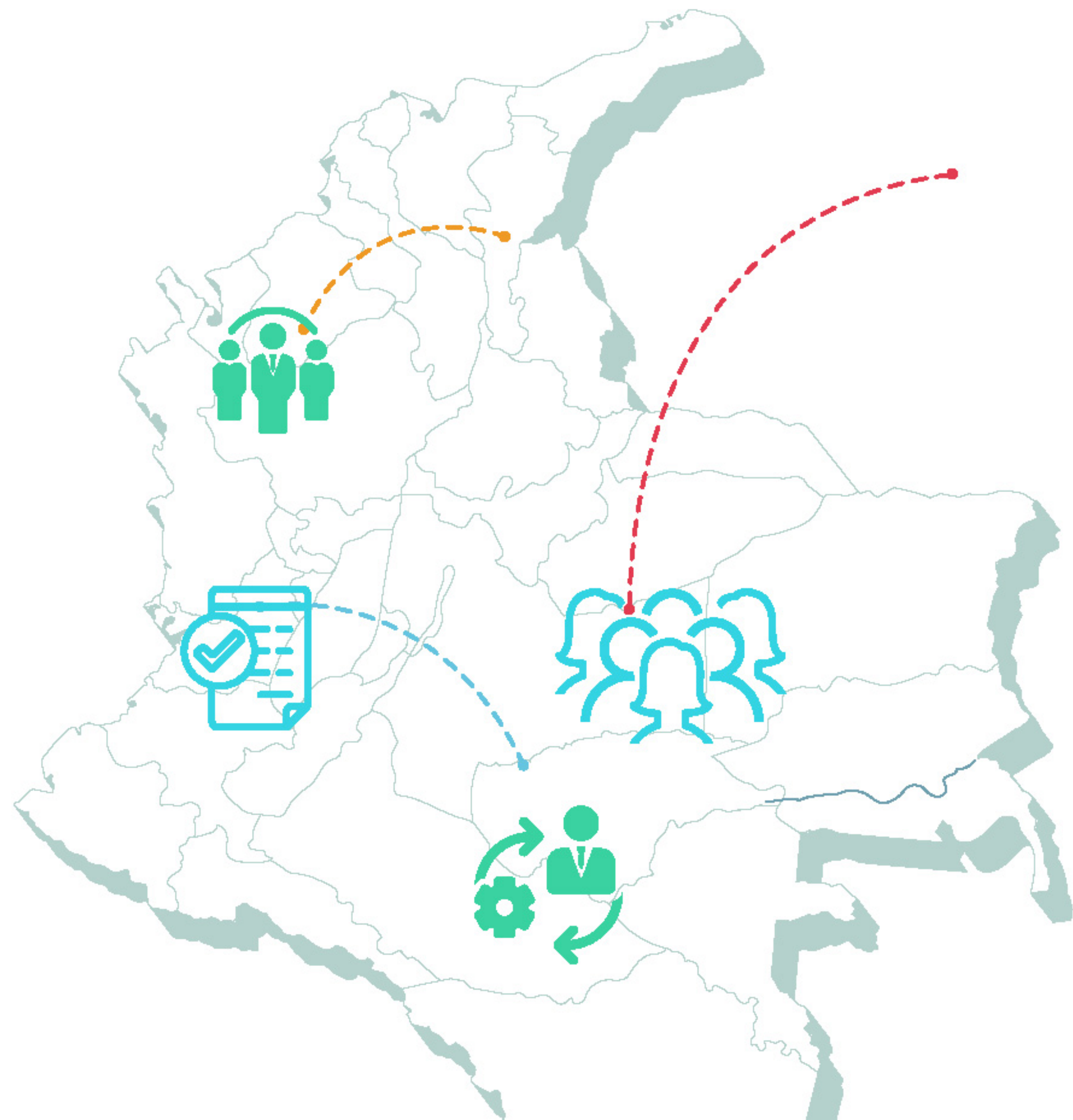


Entre 2018 y 2019 se recibieron y gestionaron más de **480 mil trámites** entre derechos de petición, silencios administrativos positivos, recursos de apelación, reposición y queja, revocatorias y atención personalizada.



En lo corrido de 2020, hemos recibido más de **180 mil trámites** y gestionado un **68%**.

Municipios impactados con nuestra presencia:



En 2018: 428 actividades de empoderamiento a ciudadanos.



En 2019: 888 actividades de empoderamiento a ciudadanos y 580 de participación ciudadana.



En 2020: 451 actividades de empoderamiento ciudadano, llegando a 199 municipios.



Hemos impactando positivamente a más de **15 millones de usuarios a través de talleres, capacitaciones, mesas de servicios públicos y en programas en medios de comunicación.**

Oficina Asesora Jurídica



1



Hemos emitido **1.667 conceptos** jurídicos a través de los cuales atendimos consultas de diferentes agentes del sector sobre la interpretación y aplicación del régimen de los servicios públicos domiciliarios.

2



Recuperación de cartera por valor de **\$23.943 millones**, producto de las gestiones de cobro adelantadas por vía persuasiva y jurisdicción coactiva.

3



Aprobación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE, de la Política de Prevención del Daño Antijurídico para las vigencias 2019 y 2020-2021.

Índice de Transparencia



Resultados Índice de Transparencia ITA – Procuraduría General de la Nación



Los resultados de la auditoría realizada por la Procuraduría General de la Nación en el segundo semestre de 2019 dieron a conocer que, nuestra Superintendencia tuvo 92/100 en el índice de transparencia, muy por encima del promedio nacional, el cual **está en 64,27/100, del total de las 3.243 entidades públicas evaluadas.**



Estrategia de transparencia e integridad



- Aplicación de buenas prácticas.
- Cumplimiento de normas para el sector público.
- **Tres enfoques:** prevención, detección e institucional.

Puestos por Superintendencias



Superintendencia	PUESTO NIVEL NACIONAL (Por rangos de cumplimiento)
Superfinanciera	1
Supersociedades	1
Supersubsidio	1
Superservicios	2
Supernotariado	2
Supervigilancia	2
Superpuertos	4
Supersolidaria	7
Supersalud	12
Superindustria	17



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios