



# **Superservicios**

**Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios**

**INFORME DE GESTIÓN**

**Julio 2013 – Junio 2014**

---

**Bogotá, D.C. - Colombia**

## **CONTENIDO**

### **Introducción**

#### **Objetivo 1:**

Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad.

#### **Objetivo 2:**

Promover una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios

#### **Objetivo 3:**

Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país

#### **Objetivo 4:**

Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional, del sector y de las autoridades del estado

#### **Objetivo 5:**

Fortalecer la gestión institucional

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, tiene como prioridad la protección y promoción de los derechos y los deberes de los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

Como autoridad en vigilancia y control, la Entidad busca la eficiencia en la prestación de los servicios, para lo cual atendiendo las características propias de las regiones y de los prestadores de los servicios, mediante el fortalecimiento de la participación ciudadana y la presencia de la Entidad en el territorio nacional, focaliza su gestión en dos frentes: por un lado, la implementación de un modelo de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios; y por otro, fortaleciendo los canales de participación y servicio al ciudadano, como usuario de dichos servicios.

En este sentido, la Superintendencia resalta como principales acciones desarrolladas durante el último año en el marco de sus objetivos estratégicos de calidad, las siguientes.

## **OBJETIVO 1:**

### **Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad**

Con énfasis a la práctica de un buen servicio, la Superintendencia adoptó la política institucional de participación y servicio al ciudadano, mediante la cual manifiesta su compromiso con el fortalecimiento de los espacios y mecanismos de participación ciudadana y comunicación entre los diferentes actores del sector y la implementación de estrategias orientadas a facilitar el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como con la atención a los lineamientos de gestión sectorial e institucional en materia de eficiencia administrativa y actitud de servicio frente al ciudadano.

En este sentido, la gestión se orientó hacia la reducción de barreras de acceso al ciudadano, generando canales de contacto telefónico, escrito, virtual y presencial, logrando los siguientes resultados de representación nacional y territorial durante el periodo junio 2013 – junio 2014:

- **Puntos de Atención Superservicios:** Dio apertura a tres nuevos Puntos de Atención Superservicios P.A.S., los cuales entraron en operación en las ciudades de Barrancabermeja, Sincelejo y Santa Martha, completando así 19 puntos de servicio en el país, adicionales a las 5 sedes territoriales con que cuenta la Entidad. Durante el periodo julio 2013 a junio 2014, las Direcciones Territoriales recibieron 93 mil trámites entre recursos de apelación, recursos de

queja, solicitudes de investigación por silencio administrativo positivo, recursos de reposición y derechos de petición. Las Direcciones Territoriales evacuaron durante dicho periodo 75 mil trámites logrando un porcentaje de atención cercano al 80%.

- **Adopción del “Día nacional del usuario y del vocal de control”:** Mediante Resolución 20141300003295 del 13 de febrero de 2014, la Superservicios adoptó el 11 de julio como “Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control”, como reconocimiento a los actores de segunda generación, más alineados con las exigencias del mundo contemporáneo y con más capacidades para ejercer sus derechos relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

La institucionalización de éste día, tiene dos objetivos primordiales: el primero, generar espacios y herramientas de apoyo a la ciudadanía para que mantenga un papel activo como veedora de los servicios básicos. El segundo, hacer un llamado a todos los actores del sector de servicios públicos para contribuir al desarrollo de la participación ciudadana, a través de actividades que la incentiven y fortalezcan.

## **OBJETIVO 2:**

### **Promover una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios**

A través de una estrategia con enfoque preventivo, la Entidad trabajó con autoridades locales, comunidad y prestadores, analizando casos críticos identificados, realizando acciones de vigilancia especial y alertando frente a la necesidad de tener claras las contingencias previstas ante posibles fenómenos naturales, de tal suerte que no se afecte la prestación de los servicios públicos.

Se destacan aquí las siguientes actividades:

- La Superintendencia, solicitó a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía y gas combustible, la entrega de los planes de contingencia con los que cuentan las empresas, para atender emergencias producto de desastres naturales que pueden conllevar a eventos de desatención de la demanda, verificando que se encuentre ajustada a la Política Nacional de Gestión del Riesgo. Para el caso de acueducto y alcantarillado, se trabajó con los municipios del país y a diciembre de 2013 se consolidó la formulación de 562 planes de contingencia por parte de las empresas prestadoras en 674 municipios equivalentes al 75% del total de la población del país.
- Se promovió la realización de la Primera Jornada de Trabajo sobre Formalización del Subsector del GLP – gas licuado de petróleo- en la cual,

además de las entidades del sector, los prestadores y las autoridades, participaron organismos de control como la Fiscalía, la Procuraduría, la Policía y la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Durante el periodo se inició un proceso de identificación y normalización de los prestadores en relación con el cumplimiento legal y reglamentario de sus obligaciones en cuanto a las Auditorías Externas de Gestión y Resultados – AEGR, con el fin de optimizar este instrumento e integrarlo efectivamente a las labores de vigilancia de la entidad.
- Con respecto a la calidad y seguridad del sector de energía, se realizaron visitas técnicas a subestaciones, se analizó la calidad de la potencia de varios operadores de red, se iniciaron investigaciones por presuntos incumplimientos en la certificación para el ingreso al esquema de calidad vigente, tiempos de maniobra en subestaciones, incumplimientos en el Sistema de Transmisión Regional -STR e incumplimientos en generación y el Sistema de Transmisión Nacional -STN.
- En materia tarifaria en el sector de energía, se realizó la verificación de costos a la totalidad de los operadores de red y de las empresas transmisoras de energía.
- Teniendo en cuenta que uno de los problemas emblemáticos de mala calidad de los servicios públicos se encuentra en el servicio eléctrico en la

Región Caribe, la Entidad implementó una estrategia integral de vigilancia, inspección y control sobre el servicio en este territorio, estrategia en la que se trabajó articuladamente con los demás organismos del gobierno vinculados al sector.

- Se adelantó el proceso de certificación del Sistema General de Participaciones 2013, para el cual se analizaron los requisitos a todos los municipios del país:

<b>AVANCE PROCESO AÑO 2013 (respecto a la vigencia 2012)</b>				
<b>CATEGORÍA</b>	<b>CERTIFICADOS</b>	<b>DESCERTIFICADOS</b>	<b>Total avance</b>	<b>Total municipios</b>
1, 2, 3	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>63</b>	<b>63</b>
6, 4, 5	<b>625</b>	<b>20</b>	<b>645</b>	<b>645</b>
MPD	<b>220</b>	<b>173</b>	<b>393</b>	<b>393</b>
<b>Total Resultado</b>	<b>904*</b>	196	<b>1001*</b>	<b>1101</b>

*Fuente: Grupo de Certificaciones de Información /SSPD*

A la fecha han sido expedidos 1.101 actos administrativos para igual número de municipios. A nivel general, en desarrollo de los procesos de certificación, se realizó seguimiento al cumplimiento de las obligaciones frente a la prestación de los servicios públicos establecidos en la Constitución Política y la Ley 142 de 1994, así:

- ✓ Se identificaron 1050 municipios que ya crearon el FSRI y han aumentado considerablemente los que tienen en funcionamiento.
- ✓ 1.001 municipios reportaron la adopción de la estratificación urbana y 917 registraron el formato de estratificación vigencia 2011 y 30



municipios nunca lo han realizado. Se logró el inventario de prestadores de acueducto, alcantarillado, aseo en las cabeceras municipales, así como el responsable de la prestación de cada servicio en los municipios, muchos del área rural – mapa país; y se identificaron los municipios en los que no existe la prestación de algún servicio, presentando esta situación en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación – PGN.

- ✓ Se identificaron los municipios prestadores directos, y se pretende que ellos cuenten con contabilidad separada, lo que permite aplicar mejores medidas por parte de la Superintendencia.
- El balance estadístico de la gestión adelantada por las dos superintendencias delegadas de la Entidad, se registró de la siguiente manera:

Indicador	GLP	GN	ENERGIA	AA	PEQUEÑOS PRESTADORES	ASEO	TOTAL
Evaluaciones Integrales realizadas	20	20	60	42	137	69	348
Visitas realizadas a empresas prestadoras	88	88	68	123	265	100	732
Investigaciones iniciadas	23	38	39		154		254
Número de sanciones impuestas	6	6	31		128		171
Monto de sanciones (millones)	\$ 807	\$ 390,60	\$ 566,60		\$ 2.668,00		\$ 4.432,20

Fuente: Superintendencias delegadas SSPD

- Los avances institucionales relacionados con la gestión frente a las empresas intervenidas por la Superservicios, durante el periodo junio 2013 – junio 2014 son:

EMPRESA	GESTION	LOGROS
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P. - ACUECAR S.A. E.S.P.:	Se han gestionado inversiones por \$17.562 millones.	Se pasó de una cobertura de acueducto del 0% al 30% con continuidad de 6 horas día. Para principios del 2015 se espera llegar a coberturas superiores al 70% y continuidad de 24 horas día. La empresa inició el cobro del servicios a sus usuarios logrando una
Empresa ESPO S.A. E.S.P. - Villavicencio:	Cierre del proceso de liquidación de la Empresa ESPO S.A. E.S.P.; los activos afectos al servicio fueron adquiridos por la Empresa de	Se garantizó en el largo plazo la prestación del servicio de acueducto a más de 4 mil usuarios del sector de Montecarlo Bajo que ingresaron al sistema de la ciudad y recibirán un mejor
Empresas Públicas de Cauca EICE E.S.P. - Cauca:	Cierre del proceso de liquidación de Empresas Públicas de Cauca EICE E.S.P.; los activos afectos al servicio de energía fueron adquiridos	Se logró garantizar la continuidad y mejora en el servicio, en un esquema regional que significó una rebaja en las tarifas en un porcentaje cercano a un 40% (unificación de
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P.:	La SSPD estableció plan de Choque por valor de \$12.352 millones para aumentar los índices de continuidad. Ya se encuentran en ejecución las obras de la primera fase con recursos que se obtuvieron por mas	Se ha aumentado en coberturas pasando en acueducto del 84.9% al 97% y en alcantarillado del 77.3% al 88.5%. En materia de continuidad, para el año 2009 se tenía un indicador del 91,55% y actualmente este indicador se mantiene sobre el 96%. Se ha mejorado la
Empresas Públicas de Quibdó – EPQ E.S.P.:	Se ha logrado el compromiso de recursos por más de \$90 mil millones que actualmente se encuentran en ejecución.	En aseo se cuenta con una cobertura cercana al 100%. Para finales del año 2015, se espera lograr una cobertura superior al 90% en acueducto e iniciar los proyectos para llegar a un 70% en alcantarillado. Estas inversiones
Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal EICE ESP	Al momento de la intervención se encontraron suscritos los 3 contratos principales que tenían como objetivo dar una solución a la problemática de agua en Yopal, los cuales han tenido serios inconvenientes en su ejecución debido a fallas en la fase precontractual o en los trámites establecidos en los convenios para viabilización de proyectos y realización de pagos, ocasionando que las soluciones se estén tomado	La Superintendencia ha venido participando activamente en mesas de trabajo con la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Fondo de Adaptación, veedores ciudadanos, la alcaldía y la empresa, que tienen como objetivo dar celeridad a las medidas tendientes a dar una solución a la problemática de suministro de agua en Yopal.
Empresa industrial y comercial de servicios públicos domiciliarios de Villa del Rosario ESP- EICVIRO	Intervención con fecha 13 de marzo de 2014. Fines Liquidatorios – Etapa de Administración Temporal	Desde la toma de posesión el recaudo pasó de un 66% a un 91%. Los estados financieros pese a la deficiente información se depuraron en un 95%. Y se activaron 15 puntos de muestreo para control de calidad del agua
Empresas municipales de Cartago S.A. E.S.P. EMCARTAGO S.A. E.S.P.	Intervención con fecha 18 de marzo de 2014. Fines Liquidatorios – Etapa de Administración Temporal	Desde la intervención se ha logrado la terminación de la limitación del suministro de energía por parte de XM, restableciendo dicho servicio a la comunidad. Y el aumento en la frecuencia de realización de pruebas diarias en los tanques de tratamiento. Esta estrategia ha permitido garantizar la calidad del agua suministrada a la población.

Fuente: Dirección Entidades Interventadas y en Liquidación - SSPD

### **OBJETIVO 3:**

## **Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país**

La Superservicios realiza de eventos de presencia institucional que tienen por objetivo principal generar espacios de acercamiento con la ciudadanía y con otras entidades del sector con el fin de promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana. En este sentido, se destacan como representativas las siguientes actividades:

**Mesas Técnicas:** Es un evento liderado y moderado por la Superintendencia, en el cual se reúnen prestadores, autoridades, personeros, y actores representativos del sector, para buscar soluciones concertadas y asumir compromisos frente a las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de una región. Dependiendo de la cobertura del evento podrá llamarse municipal, departamental, regional o nacional. Durante el último año esta estrategia se implementó en las siguientes regiones:

- ✓ Montería (30 de septiembre de 2013) - Mesa Técnica Municipal
- ✓ Valledupar (01 de octubre de 2013) - Mesa Técnica Municipal
- ✓ Cali (10 de octubre de 2013) - Mesa Técnica Municipal
- ✓ Cartago (12 de septiembre de 2013) - Mesa Técnica Municipal
- ✓ Florencia (12 de noviembre de 2013) - Mesa Técnica Municipal
- ✓ Leticia (06 de febrero de 2014) - Mesa Técnica Departamental

- ✓ Buga (12 de febrero de 2014) - Mesa Técnica Departamental
- ✓ Santa Marta (28 de febrero 2014) - Mesa Técnica Departamental
- ✓ Eje cafetero (04 de abril 2014) - Mesa Técnica Regional
- ✓ San Gil (11 de abril de 2014) - Mesa Técnica Regional
- ✓ La Mesa - Cundinamarca (30 de mayo de 2014) - Mesa Regional
- ✓ Ibagué (06 de junio de 2014) - Mesa Técnica Regional

#### **OBJETIVO 4:**

#### **Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional, del sector y de las autoridades del estado**

La Superintendencia, a través del Sistema Único de Información – SUI, atiende las necesidades de información tanto de las Comisiones de Regulación, Ministerios y demás organismos gubernamentales que intervienen en la regulación, vigilancia y control de la prestación de servicios públicos del país. Conscientes de la importancia de contar con información sectorial de calidad y siendo la Entidad la administradora del sistema mencionado, se adelantaron acciones tendientes a su mejoramiento, así:

- ✓ *Mejoramiento en las Herramientas de Cargue de Información:* Con respecto a la calidad de los formatos y formularios del sistema, el grupo SUI estableció e instauró una metodología que permite diagnosticar, implementar y realizar el seguimiento de las inconsistencias inherentes a las herramientas informáticas, cuyo resultado son soluciones que

permitan prever y corregir problemas en los formatos y formularios.

- ✓ *Gestión de Calidad de Datos SUI:* Para una mejor implementación del esquema de revisión de la calidad histórica, se está generando un proceso de automatización de los flujos del proceso que permita la producción masiva de diagnósticos. En ese sentido, se han diligenciado e implementado estándares de calidad para todos los formatos de facturación de todos los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ *Mejoramiento en la publicación de Información:* Se estableció e instauró una metodología que permite diagnosticar, implementar y realizar el seguimiento de las inconsistencias detectadas por los usuarios de cargue o de consulta de la información al SUI en los reportes y bodegas.

## **OBJETIVO 5:**

### **Fortalecer la gestión institucional**

- **Estrategia de Internacionalización de la Superservicios:** Con el apoyo de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional - APC Colombia, la Superintendencia está liderando una gestión interdisciplinaria y participativa tendiente a su internacionalización, aportando en principio experiencias y conocimientos surgidos en la dinámica institucional y que se han identificado y demostrado ser buenas prácticas, dentro de los principios de reciprocidad y solidaridad característicos del sistema nacional de cooperación internacional.

En la vigencia 2013 la Superintendencia se vinculó al Programa Regional de Cooperación con Mesoamérica, buscando aportar nuestro conocimiento y buenas prácticas a países hermanos, lo cual facilitó un positivo posicionamiento de la Entidad siendo reconocida hoy por su labor frente a usuarios, prestadores y demás organismos nacionales e internacionales.

Se organizaron y ejecutaron entonces, una serie de eventos de carácter académico, a nivel nacional e internacional, con el fin de fortalecer conocimientos y socializar experiencias en función de las áreas de regulación y supervisión de servicios públicos domiciliarios de los países miembros, tal como se detalla a continuación:

PAIS	FECHA	ACTIVIDAD
Honduras	6 y 7 de junio de 2013	Visita al ente regulador de los servicios públicos de agua potable y saneamiento (ERSAPS)
Costa Rica	18 al 19 de junio de 2013	Visita técnica a la entidad reguladora de los servicios públicos de Costa Rica ARESEP.
Colombia	28 al 31 de Octubre de 2013	Pasantía de Funcionarios del Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento ERSAPS y de la Secretaria de Planificación y Cooperación Externa SEPLAN de Honduras a la Superintendencia de Servicios Públicos en Colombia
Colombia	26 al 29 de noviembre de 2013	Pasantía de Funcionarios de los países de Belice, Costa Rica, Honduras, Guatemala y República Dominicana, para conocer la estructura y funcionamiento del Sistema Único de Información, SUI, Superservicios en Colombia.
Colombia	13 y 14 de marzo de 2014	Taller de transferencia de buenas prácticas del IGAC en cuanto al desarrollo de la estrategia de internacionalización.
Colombia	9 al 11 de abril de 2014	Pasantía – Taller in situ sobre buenas prácticas en el uso de mecanismos de participación dirigido a funcionarios de Honduras, Guatemala y Costa Rica.
Honduras	23 al 25 de abril de 2014	Taller de trabajo para guiar la construcción del plan estratégico institucional y los manuales del ERSAPS - Honduras.
Guatemala	14 al 16 de mayo de 2014	Taller de buenas prácticas en el ejercicio de la supervisión del sector de servicios públicos en Colombia a funcionarios de la Empresa Municipal de Aguas de Xelajú (Emax) de Guatemala.

- **Nuevo Portal Web – [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co):** Con nuevo diseño gráfico y mayor funcionalidad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios modernizó su portal en Internet [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co). Más amigable, dinámico y de fácil navegación, el sitio web institucional ofrece a sus visitantes, entre otros servicios:

- ✓ Visualización en dispositivos móviles
- ✓ Estructura de contenidos para facilitar la ubicación de la información
- ✓ Reproducción de videos sin necesidad de aplicaciones externas
- ✓ Foro de discusión

El portal Superservicios cumple estándares internacionales de programación web y ofrece a los visitantes mayor seguridad de los datos personales suministrados a través de formularios, solicitudes de trámites, envío de peticiones, quejas y reclamos, entre otros.