

# CUMPLIMIENTO REFERENTE ESTRATÉGICO Vigencia 2021

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII

Abril 2022



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Cumplimiento Objetivos Estratégicos



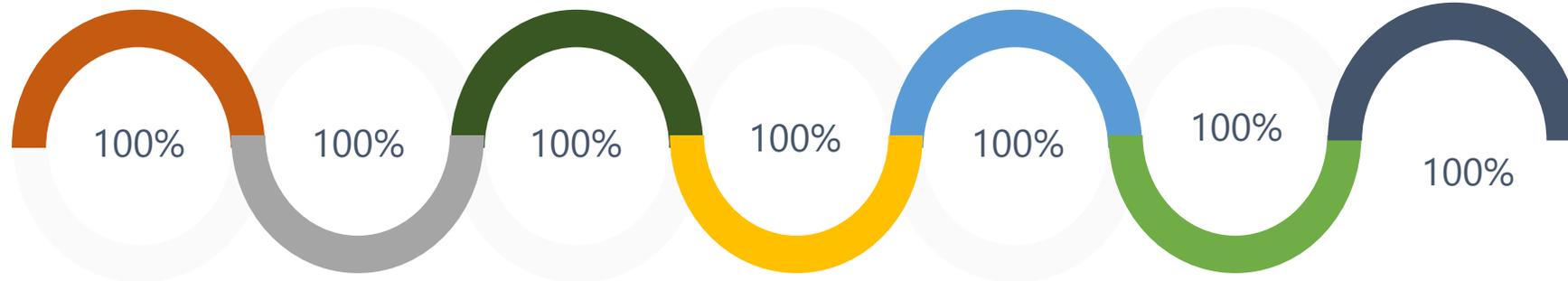
# Cumplimiento Objetivos Estratégicos

8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios

10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones

12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión



9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas

11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector

# Objetivo Estratégico 1

## Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

### Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

### ODS 6: Agua limpia y saneamiento:

En cumplimiento de este ODS se tomaron 144 muestras de calidad de agua a 72 prestadores priorizados, en: Antioquia, Boyacá, Cundinamarca, Meta, Tolima, Santander, Guajira, Córdoba, Magdalena, Bolívar, Cesar, Casanare, Huila, Chocó, Cauca, Amazonas, Valle del Cauca, Risaralda, Putumayo y Nariño.

El ejercicio se enfocó en mejorar la calidad del agua reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar, para lo cual se calculó el porcentaje de agua residual tratada a partir de la información reportada por prestadores sobre el caudal tratado. La información fue socializada con el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT.

# Objetivo Estratégico 1

## Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

### Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

### ODS 7: Energía asequible y no contaminante:

Se documentó la metodología de seguimiento a los proyectos de las Fuentes No Convencionales de Energía Renovable - FNCER de la subasta energética de largo plazo y se elaboraron fichas para facilitar su seguimiento. Asimismo, se finalizó el programa de capacitación ofrecido por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, en el cual se realizó el plan de acción: “Metodología de vigilancia a los operadores de red, basada en el criterio de capacidad de alojamiento para mitigación de las barreras de conexión en el sistema”, seleccionado entre los cinco mejores planes participantes.

Se construyó el mapa de calor que permite:

- (i) visualizar los estratos asignados a cada predio de uso residencial.
- (ii) visualizar los consumos de los servicios de energía eléctrica y gas combustible en el país, así como la calidad del servicio, para identificar municipios, departamentos y distritos (centros poblados) donde sería pertinente enfocar las políticas de eficiencia energética.

# Objetivo Estratégico 1

## Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

### Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

#### **DS 11: Ciudades y comunidades sostenibles:**

Se gestionó información sobre el estado de disposición final en el año 2020, de 993 municipios lo que representa el 90,03% del total de municipios en el país.

#### **ODS 12: Producción y consumo responsable:**

Se construyó una línea base como marco de referencia para lograr disminuir en un 3% la generación de residuos en 2022. Adicional, se realizaron: (i) campañas de consumo responsable para la creación de ladrillos ecológicos, reutilización de tapas plásticas y reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos; (ii) instalación de un bici parqueadero en la sede CIVIS y ampliación del de la sede principal en Bogotá (iii) se mantuvo la certificación ISO 14001 en la sede principal y se certificó la Dirección Territorial Oriente, ubicada en Bucaramanga.

# Objetivo Estratégico 1

## Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

### Meta Referente Estratégico

Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.

### ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas:

Se inicio la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS. Se diseñaron planes de trabajo con base en los resultados de la medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG 2020, para robustecer los valores del servicio público; interiorizar la política en contra de la discriminación; realizar gestión preventiva de conflictos de interés; y fortalecer las competencias de los colaboradores que atienden ciudadanos en lengua de señas.

Se implementó una iniciativa de innovación abierta para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC. En este ejercicio se revisaron los riesgos de corrupción, la estrategia de servicio al ciudadano y la política de transparencia y acceso a la información pública.

En el marco de la estrategia de participación ciudadana se realizaron 56 actividades de capacitación para empoderar, 3 talleres con Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS, 2 mesas construyendo en servicios públicos, 1 Superservicios al barrio, 9 ferias de servicio al ciudadano y 3 foros Superservicios en donde se abordaron los ODS.

## Objetivo Estratégico 2

# Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos

### Meta Referente Estratégico

- Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen en sus obligaciones de prestación
- Oportunidades de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos identificadas

Se efectuaron diagnósticos de las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2021, para lo cual se encontraron 140 en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, relacionadas con calidad de agua, recolección, tarifas, mediciones de consumo, disposición final y reporte de información en el SUI; y para el sector de energía y gas combustible, se encontraron 22 actuaciones.

La Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio - SDPUGT identificó 144 prestadores con procesos de Silencios Administrativos Positivos – SAP en gestión. Adicionalmente, se adelantaron acciones de control en 135 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso.

# Objetivo Estratégico 3

## Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

### Meta Referente Estratégico

- Acompañamiento a ESP en el reporte de información.
- Disminución en los reportes inoportunos de información
- Acciones adelantadas por la SSPD para subsanar las deficiencias de información identificadas

Se identificaron 21.613 formatos que presentaban información incompleta en el reporte del Registro Único de Prestadores - RUPs, requiriendo a las empresas responsables. Se realizó la priorización de los formatos y formularios sobre los cuales se evidenciaron los reportes inoportunos en las direcciones técnicas de gestión.

Se aplicó la metodología para recomendar la apertura de investigaciones por no cargue de información al SUI; en este sentido, se identificaron 15 prestadores del servicio de gas combustible y 10 del servicio de energía eléctrica, sobre las cuales se recomendó abrir procesos de investigación.

Se elaboró el informe comparativo sobre el nivel de reporte de información al SUI entre la vigencia 2020 y 2019 de los prestadores de energía y gas combustible, evidenciándose que se presenta un aumento significativo en el número de cargues certificados para el servicio de energía de 1.726 al igual que el número de formatos y formularios habilitados en 7.197.

# Objetivo Estratégico 3

## Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

### Meta Referente Estratégico

- Reporte de información financiera especial del 50% de los prestadores obligados a presentarla
- 5Aumento el número de prestadores que presentan información financiera anual en un 10% con corte a diciembre 31 de la vigencia

Se realizaron 4 talleres para el sector de energía eléctrica y gas combustible, y 10 mesas de trabajo con municipios para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, en estas mesas se requirió a los prestadores que tenían formatos y formularios pendiente de cargue al SUI.

Se ejecutaron acciones tendientes a incentivar y acompañar a los prestadores en el reporte de información financiera; actualización de las versiones de las taxonomías del Informe Financiero Especial –IFE y ajustes a las taxonomías de Información financiera anual. Se realizaron ejercicios de participación ciudadana para la estructuración de las taxonomías, capacitaciones internas y externas y apoyo técnico virtual. Resultado de lo anterior, se presentó información financiera anual de la vigencia 2020, un total de 1.035.

# Objetivo Estratégico 4

## Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos

### Meta Referente Estratégico

- Red de participación ciudadana implementada
- Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos
- Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS
- Información de los CDCS actualizada

Se desarrollaron estrategias de potencialización de la participación y empoderamiento a ciudadanos: (i) Capacitar para empoderar, (ii) Superservicios en sintonía, (iii) Mesas construyendo servicios públicos, y (iv) Superservicios al barrio\*\*\*.

Con base en la revisión y actualización de las bases de datos de los CDCS se requirieron a las alcaldías municipales, información sobre la conformación de estos comités y se capacitó a los vocales de control para el fortalecimiento de sus labores; se llevaron a cabo actividades en municipios donde no existen CDCS con el fin de incentivar su creación.

Se realizó la caracterización rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios en los departamentos de Boyacá y Santander, en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez, impactando 53 veredas, mediante la realización de 6.563 encuestas.

# Objetivo Estratégico 5

## Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación

### Meta Referente Estratégico

Agenda regulatoria sobre temas sectoriales generada e implementada

En cumplimiento de este objetivo se identificaron dos temas principales en los que la entidad tiene un rol fundamental en la política pública sectorial:

- (i) Se revisaron propuestas planteadas en torno a los intereses del sector de servicios públicos domiciliarios, conjuntamente con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT; la Comisión de Regulación de Agua Potable – CRA; la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el Departamento Nacional de Planeación – DNP.
- (i) La entidad participó activamente en las sesiones de la CRA y CREG, con el fin de identificar temas regulatorios de incidencia para el sector y emitir los comentarios propios de la Superservicios.

# Objetivo Estratégico 6

## Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones

### Meta Referente Estratégico

- Geo portal de datos relacionados con la SSPD creado
- Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados

Se establecieron los lineamientos para la publicación de información en el Geoportal y se formuló la Política de Gestión de Datos e Información geoespacial.

Se publicaron los siguientes mapas de calor: (a) Mapa de calor de interrupciones eléctricas; (b) Mapa de captaciones; (c) Mapa de Cobertura de Acueducto con sistemas convencionales vigencia 2020; (d) Mapa de Cobertura de Alcantarillado con sistemas convencionales vigencia 2020; (e) Mapa de Cobertura de Aseo con sistemas convencionales vigencia 2020.

Se publicaron los resultados de la encuesta de acercamiento a las regiones en San Andrés y Providencia, y la caracterización rural.

Se elaboraron documentos integrados de análisis de los sectores vigilados de acueducto, alcantarillado y aseo; Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial; evolución de indicadores para las empresas en toma de posesión; y Lineamientos para el desarrollo de productos de analítica.

## Objetivo Estratégico 7

# Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos

### Meta Referente Estratégico

- Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas
- Alianzas y convenios interinstitucionales articulada con los grupos de interés
- Criterios de interpretación sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios unificados
- Espacios de análisis sectorial

El sector de energía y gas combustible participó en un total de 97 sesiones, de las cuales 55 fueron PRECREG y 42 CREG, en éstas, se concertaron acuerdos de nivel de servicio con las instituciones del sector energético dirigidos a establecer las condiciones de explotación de la información del SUI; para el servicio de Gas Licuado del Petróleo – GLP se realizó el autodiagnóstico técnico operativo de los registros de la información técnica del parque de cilindros marcados.

El sector de acueducto, alcantarillado y aseo enfocó sus esfuerzos en la elaboración de documentos técnicos y estudios sectoriales, con el fin de establecer un marco de referencia para los prestadores.

Se identificaron problemáticas particulares de los sectores vigilados y se implementaron propuestas de solución conjunta con los prestadores, a través de las mesas construyendo en servicios públicos.

## Objetivo estratégico 8

# Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios

### Meta Referente Estratégico

- Alertas tempranas usando el nuevo modelo de IVC emitidas
- Sistema para el reporte de información de acuerdo al nuevo modelo de IVC implementado.
- Prestadores informados sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC
- Modelo de IVC basado en riesgos y con criterios de vigilancia diferencia

Se definieron los modelos de Inspección Vigilancia y Control - IVC basados en riesgos para los sectores vigilados:

- (i) Sector de acueducto y alcantarillado: Indicador Único Sectorial –IUS.
- (ii) Sector de energía y gas combustible: Tablero de Vigilancia Inteligente.

Se emitieron alertas tempranas a los prestadores y se realizaron acciones tendientes a informarlos sobre el cambio en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC. Se desarrolló la plataforma SUI Rural, la cual contiene el módulo "Plan de gestión", en el marco de la adecuación del SUI para la implementación del nuevo modelo de IVC propuesto por las misionales.

Se adelantó el ejercicio de validación de los modelos propuestos por las misionales, sobre los cuales emitió recomendaciones para su optimización de cara a la implementación en 2022.

# Objetivo estratégico 9

## Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas

### Meta Referente Estratégico

- Herramientas para la realización de minería de datos e inteligencia artificial sobre la información adquiridas y en funcionamiento
- Reducción del nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnología de la entidad

Para garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información, se definió la herramienta para la realización de minería de datos e inteligencia artificial, asociada al proceso de Nube Pública empleando las herramientas de Microsoft Azure, con el propósito de contar con los servicios de almacenamiento y análisis en la nube, como Databrich, dirigido a usuarios con necesidades de consulta de grandes volúmenes de información, así como a usuarios de nivel analítico que deseen realizar machine learning o implementar técnicas de explotación de datos. Con el análisis de dicha información, se realizaron 10 modelos de gestión de información.

Se identificó y redujo el nivel de obsolescencia en un 20% planificado para la vigencia, mediante la adquisición de 101 Computadores de Escritorio, 8 Impresoras, 6 Scanners y 4 lectores de códigos de barras.

## Objetivo Estratégico 10

# Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones

### Meta Referente Estratégico

- Metodología para la identificación de lecciones aprendidas y mejores prácticas diseñada
- Banco de lecciones aprendidas y mejores prácticas estructurado
- Herramienta para medir la eficiencia de los procesos de la SSPD fortalecida

En cumplimiento de las metas de este objetivo, se diseñó e implementó la metodología de lecciones aprendidas en los procesos de la entidad, la cual abarca la definición y objetivos de una lección aprendida, la distinción entre lecciones aprendidas y buenas prácticas, el ciclo RAE (Reconocer, Aprender y Enunciar). La documentación de lecciones aprendidas le permitirá a la entidad identificar casos de éxito para posible réplica en los procesos.

Se estructuró el banco de lecciones aprendidas y mejores prácticas, en donde reposarán los registros y evidencias de la documentación de éstas y, se ajustó la herramienta para medir la eficiencia de los procesos de la Superservicios, en la plataforma ISODOC del SIGME, con el fin de fortalecer la gestión de cada uno de los procesos identificados en la entidad.

## Objetivo estratégico 11

# Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

### Meta Referente Estratégico

- Documento de análisis de las decisiones judiciales proferidas en contra de la SSPD elaborado
- Informe con los resultados del análisis de las sentencias desfavorables proferidas para la vigencia 2020 consolidado

Se proyectaron fichas de análisis de los fallos desfavorables expedidos en el 2020 con el fin de identificar las falencias que ocurrieron en el proceso administrativo, con el fin de conocer el sentido de las decisiones que se adoptan en la jurisdicción y las razones por la cuales los actos administrativos que ella expide, resultan anulados. La ficha permite identificar: El tipo de decisión; el tipo de actuación judicial de que se trate; la autoridad judicial que profirió el fallo; los argumentos que cada una de las partes presentó a lo largo del proceso; las actuaciones procesales que se desarrollaron y la posición y argumentación de la primera y la segunda instancia que dieron lugar a la decisión desfavorable.

Se realizó un ejercicio de análisis de fallos para revisar las decisiones desfavorables que adoptó el órgano de cierre de la jurisdicción contencioso-administrativa en los diferentes procesos judiciales en los que hizo parte la Superservicios en 2020; se elaboró y socializó el documento de alerta con las dependencias involucradas.

## Objetivo estratégico 12

# Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

### Meta Referente Estratégico

- Activos de conocimiento desarrollados
- Conversatorio interno realizado sobre los sectores vigilados realizado
- Iniciativa de innovación desarrollada
- Estrategia de empalmes y mentorías implementada

Se aplicó la metodología de Conocimiento Crítico Viable - CCV, en los procesos: Gestión de Tecnologías de la Información, Normativa y Gestión de la Información y el Conocimiento mediante lo cual se identificaron los activos del conocimiento en cada proceso.

Se desarrollaron las siguientes iniciativas de innovación:

(i) Iniciativa de innovación cerrada I-Tourmament . En la cual participaron 30 colaboradores de la entidad a quienes se les fortalecieron las competencias en pensamiento creativo y herramientas de innovación, además de orientar su implementación en la resolución de un desafío.

(ii) Iniciativa de innovación abierta Mapa del Tesoro ODS. Se diseñó y ejecutó una metodología para la definición de nuevas actividades, orientadas a la implementación de los ODS, a través de la participación ciudadana y la co-creación con niños.

## Objetivo estratégico 12

# Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

### Meta Referente Estratégico

- Activos de conocimiento desarrollados
- Conversatorio interno realizado sobre los sectores vigilados realizado
- Iniciativa de innovación desarrollada
- Estrategia de empalmes y mentorías implementada

(iii) Iniciativa de innovación abierta co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2022, para construir a un PAAC de forma colaborativa.

(iv) Orientación a las dependencias en las que se identificación de problemáticas e ideación de soluciones. Se adelantaron 2 iniciativas de innovación: Fortalecimiento del proceso Adquisición de bienes y servicios, y mejoramiento en las interacciones entre las dependencias y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC.

Se realizaron los siguientes conversatorios de los sectores vigilados: (i) Regulación del servicio público de aseo y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Regional; (ii) La cadena de valor de los servicios de acueducto y alcantarillado; (iii) Sistemas de alcantarillado en un entorno cambiante; (iv) Plan Energético Nacional 2020 - 2050 - Transformación energética para el desarrollo sostenible, (v) Tendencias del Mercado Mundial del GLP; (vi) Mecanismos de Incorporación de Energías Renovables.

Se implementó y evaluó la estrategia de empalmes y mentorías, con el objetivo de promover la transferencia de conocimiento relevante o de experiencia, para lo cual se realizaron 35 empalmes y 18 mentorías.

## Objetivo estratégico 13

# Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector

### Meta Referente Estratégico

- Fase 1 de la planta de personal de la entidad provista
- Manual de funciones conforme al nuevo modelo organizacional actualizado
- Actos administrativos para la reconfiguración de grupos de trabajo expedidos

Con el fin de contar con una estructura organizacional, se ejecutaron las actividades necesarias para lograr la implementación de los Decretos 1369 y 1370 de 2020, relacionados con la modificación de la planta de personal, así como de la modificación de su estructura. En ese sentido, se llevó a cabo la provisión de la planta conforme a lo programado para la Fase I y de acuerdo con las necesidades definidas para la nueva estructura de la entidad.

Se ajustó el manual de funciones y competencias laborales de acuerdo con las necesidades identificadas y expedido mediante la Resolución No. SSPD 20201000050975 del 12 de noviembre del 2020, modificada mediante Resolución No. SSPD 20211000857605 del 23 de diciembre de 2021.

Con el fin de fortalecer las nuevas funciones asignadas en el Decreto 1369 de 2020, se crearon diez grupos internos de trabajo.

# Objetivo estratégico 14

## Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

### Meta Referente Estratégico

- Contribución liquidada al 100% de los prestadores
- Procesos para el recaudo de la cartera de la contribución especial atendidos

Para asegurar la sostenibilidad financiera para el cumplimiento de la misión de la entidad, se liquidaron 6.217 y notificaron un total de 5.374 liquidaciones, dando firmeza a 4.598 liquidaciones. Adicionalmente, se realizó el recaudo, así:

- (i) Recaudo acumulado contribución especial a 2021 por valor de \$ 151.798.4 millones.
- (ii) Recaudo acumulado contribución adicional a 2021 por valor de \$ 138.493.7 millones.

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios