



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

CONTENIDO

Introducción	3
ODS 6: Agua limpia y saneamiento	4
ODS 7: Energía asequible y no contaminante	6
ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	8
ODS 12: Producción y consumo responsable	9
ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas	11

INTRODUCCIÓN

¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

Son la apuesta de los Estados para, de aquí a 2030, lograr un bienestar social y económico teniendo en cuenta los límites medioambientales del planeta.

Se operativizan a través de 17 ODS y 169 metas que reúnen los propósitos de la Organización de las Naciones Unidas.

En Colombia, se encuentran consignados en el Plan Nacional de Desarrollo (2018-2022) *Pacto por Colombia, pacto por la equidad* y son implementados por la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el alistamiento y la efectiva implementación de la Agenda 2030.

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) estamos trabajando, proactivamente, para contribuir a su cumplimiento.

¿Cómo estamos implementando los ODS en la Superservicios?

Con el propósito de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en la Superservicios priorizamos cinco ODS (ver imagen *ODS Priorizados por la Superservicios*) y establecimos una hoja de ruta para, desde nuestras funciones de vigilancia, inspección y control, aportar a su cumplimiento y promover la sostenibilidad con nuestros grupos de valor.

En ese sentido, durante el 2020 definimos metas, actividades e indicadores/resultados para cada uno de los ODS priorizados, con lo cual construimos una hoja de ruta y comenzamos a trabajar en su implementación.

En este documento socializamos los principales logros del 2020 y los retos para el 2021.

ODS Priorizados por la Superservicios



Fuente: Organización de las Naciones Unidas (2015) ODS [Iconos] recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/news/communications-material/>

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



ODS 6: Agua limpia y saneamiento

Con el propósito de contribuir a este ODS, nos planteamos tres metas centradas en la consolidación de información relevante sobre cobertura, calidad, tratamiento y consumo de agua en el país. Con lo cual, esperamos aportar insumos que sirvan para la definición, implementación y seguimiento de las políticas y programas encaminadas al cumplimiento del ODS.

Contribuir con información base sobre calidad del agua, cobertura y costos e iniciar la línea base

En 2020, para contribuir con información sobre calidad del agua tomamos 200 muestras a 86 prestadores, en 20 departamentos (lo cual equivale a 96 municipios).

Adicional, realizamos el documento *Estudio Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado**, en el marco del cual se aportó información relevante al sector:

Cobertura bajo el esquema convencional para los servicios de acueducto y alcantarillado para el año 2019:

1. Servicio de acueducto:
 - En total 219 municipios del país (20%) tiene una cobertura superior al 90%.
 - El 74% de los municipios tienen coberturas dispersas que varían entre el 16% y el 89%.
 - Mientras que el 6% de los municipios del país tienen coberturas inferiores al 15%.

2. Servicio de alcantarillado:

- 236 municipios (el 21%) reportaron cobertura entre el 15% y el 30%.
- 74 municipios (el 7%) reportaron cobertura de alcantarillado con sistemas convencionales superior al 90%.

A 2025 contribuir con información base sobre porcentaje de agua residual tratada e iniciar la construcción de línea base de prestadores que hacen reuso al agua

Con el propósito de contribuir con información sobre el reuso del agua en el país se solicitó información a prestadores para: i) identificar los prestadores que desarrollan alguna actividad para el reuso del agua, ii) conocer los caudales de agua empleada en reuso.

*Para consultar el documento remitirse al enlace:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/estudio_sectorial_de_los_servicios_publicos_domiciliarios_de_acueducto_y_alcantarillado_28_dic_rev_1.pdf

ODS 6: Agua limpia y saneamiento

De aquí a 2025 contribuir con información sobre el consumo de agua en el país

Adicional, se ponderó, con base en el volumen facturado a nivel nacional, el consumo de agua en los hogares colombianos.

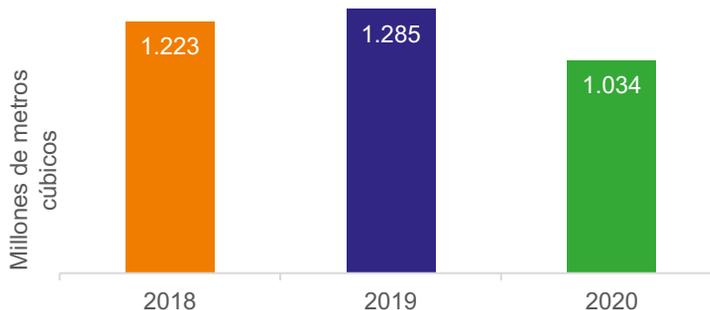
Se calculó, en promedio, un consumo de 13,5 metros cúbicos mensuales por suscriptor (para usuarios residenciales).

Además, se destacan variaciones significativas en el comportamiento en los distintos centros urbanos, por ejemplo en Barranquilla se estimó un consumo de 15,2 metros cúbicos mensuales por suscriptor, mientras que en Bogotá se estimó un consumo de 8,8 metros cúbicos mensuales por suscriptor.

¿Cuánto son 13,5 metros cúbicos?

13,5 metros cúbicos son 13.500 litros de agua. Lo cual equivale a 675 botellones de agua.

Gráfica 1: Promedio nacional consumo residencial discriminado por año



Fuente: Grupo de Estudios Sectoriales con base en Los datos de los consumos son reportados al SUI en el formato de facturación por parte de los prestadores de acueducto

Retos y actividades planeadas para 2021

- Para el 2021 continuaremos contribuyendo con información que le sirva al sector y a nuestros grupos de valor a implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, publicaremos boletines e informes periódicamente, procurando utilizar un lenguaje claro que facilite su consulta a todos los interesados.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



ODS 7: Energía asequible y no contaminante

Para aportar en la transformación del sector energético para que sea más moderno, equitativo y sostenible, desde la Superservicios nos planteamos como meta gestionar información relevante sobre cobertura, eliminar las barreras que enfrentan los proyectos para la generación de energías renovables y mapear consumos energéticos para promover la eficiencia energética.

Gestionar la información que permita determinar el punto base y la meta de ampliación de acceso a energía para el sector

Con el propósito de gestionar información que le facilite al sector determinar el punto base y la meta de ampliación de acceso a energía en el país, se elaboró un documento con información reportada por los prestadores en el SUI (Sistema Único de Información), el cual se incluye la relación global y discriminada por agente, del número de suscriptores del servicio de energía eléctrica reportado por los prestadores. Así como la tendencia de crecimiento en el número de usuarios del Sistema Interconectado Nacional en los últimos años.

Adicional, se realizaron 5 mesas de trabajo virtuales con vocales de control y ciudadanos interesados para socializar las metas y actividades definidas para la implementación del ODS 7.

Contribuir a la disminución de las barreras de acceso de las ENC* al SIN**

Para facilitar la entrada de proyectos FNCER (Fuentes No Convencionales de Energía Renovable) al Sistema Interconectado Nacional (SIN), se diseñó una matriz para hacerle seguimiento a dichos proyectos y brindarles un acompañamiento especial.

Igualmente, con el objetivo de disminuir las barreras que enfrentan los proyectos FNCER se diseñó, en el marco de las cartillas de reglas de comportamiento sobre la Resolución CREG 080*** de 2019, una cartilla dedicada al Acceso a redes de transporte de energía eléctrica****. Donde se ejemplifican conductas que podrían afectar negativamente el acceso a redes transportadoras de energía en el SIN, desde la perspectiva de las actividades que realizan los generadores.

*ENC (Energías no convencionales)

**SIN (Sistema Interconectado Nacional)

*** *Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible*

****Para consultar la cartilla remitirse al enlace:

https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Ago/cartilla_guias_comportamiento_-_acceso_a_redes_12082020_1.pdf

ODS 7: Energía asequible y no contaminante

Mapeo de consumos energéticos para identificar núcleos de consumo

Con el propósito de generar insumos para que otras entidades y empresas prestadoras del sector cuenten con información para tomar decisiones que permitan mejorar la eficiencia energética estamos trabajando en el diseño de mapas de calor.

En ese sentido, en 2020 realizamos un documento base para la creación de los mapas de consumo energético y un documento técnico de fuentes de información, los cuales servirán como insumo para mapear los consumos de energía y gas combustible en el país, así como su calidad del servicio, con el objetivo de identificar aquellos municipios centros poblados donde sería pertinente enfocar las políticas de eficiencia energética.

Retos y actividades planeadas para 2021

- En el marco de la subasta de fuentes no convencionales de energías renovables que realizó el gobierno en 2019, en la cual se diversificó la matriz eléctrica del país y se aumentó el porcentaje de energía generada a través de fuentes renovables, diseñaremos una metodología de seguimiento especial a los proyectos FNCER* de la subasta de largo plazo.
- Igualmente, avanzaremos en la construcción del mapa de calor (mapa de consumos energéticos) para facilitar y fortalecer la toma de decisiones que conlleven a una mayor eficiencia energética.

¿Qué son los mapas de calor?

Un mapa de calor es una técnica de visualización de datos que representa los tamaños, en nuestro caso del consumo, la calidad y la correcta estratificación (de los servicios de energía eléctrica y gas) con base en la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI). Y servirá como herramienta para la toma de decisiones informadas sobre eficiencia energética.

* Fuentes no Convencionales de Energía Renovable.

11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Contribuiremos a la implementación del ODS 11 gestionando información que sirva como insumo para diseñar políticas, programas o iniciativas encaminadas a la reducción del impacto ambiental negativo relacionado con la gestión de desechos municipales.

De aquí a 2025, contar con información del 100% de los municipios colombianos sobre tipo de disposición final, aprovechamiento y toneladas de residuos dispuestos y aprovechados con el fin de facilitar la toma de decisiones. Así como, información sobre el aprovechamiento de toneladas de residuos dispuestos y aprovechados en aquellos municipios con prestadores registrados

Con el propósito de brindar información base sobre la disposición final de residuos y aprovechamiento en el país calculamos información relevante, con base en la información reportada por los prestadores en el Registro Único de Prestadores de la Superservicios (RUPS), y la publicamos en la página web de la entidad. A continuación, mencionamos algunas de las cifras:

- Con corte al 21 de enero de 2021, 645 prestadores registran actividad de aprovechamiento en Colombia. De los cuales el 85% (554 prestadores) reportaron información sobre toneladas aprovechadas a la Superservicios.
- En 2019, en Colombia se dispusieron en promedio 32.294 toneladas diarias de residuos sólidos por parte de los usuarios del servicio público de aseo. Los departamentos con mayor disposición de residuos son: Bogotá D.C (6.857,25 Ton/día), Valle del Cauca (3.781,24 Ton/día), Antioquia (3.751,83 Ton/día), Atlántico (2.502,91 Ton/día) y Cundinamarca (1.706,94 Ton/día).
- En 2019 se reportaron en total 1.407.785 toneladas aprovechadas en 26 departamentos del país (por parte de 407 prestadores).

En ese sentido, la Superservicios compartió los siguientes documentos: *Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2019* y el *Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento 2019* en el marco de los cuales se presenta información relevante para la toma de decisiones en materia de gestión de desechos municipales.

Para el 2021 y años venideros continuaremos apoyando la formalización y registro de recicladores de oficio, así como con el cálculo y difusión de información relevante sobre el sector.

* Debido a las medidas de aislamiento preventivo que rigieron durante el 2020 la medición de este año no será tenida en cuenta para la definición de la línea base que permitirá hacer el monitoreo de la meta en 2022.

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



ODS 12: Producción y consumo responsable

Con el propósito de contribuir en este ODS, desde la Superservicios nos planteamos tres metas encaminadas a una gestión más sostenible, a la reducción de la generación de desechos y a la promoción de prácticas de contratación pública sostenibles.

Fomentar prácticas sostenibles

Con el objetivo de fomentar buenas prácticas en términos de sostenibilidad, tanto al interior de la entidad como hacia el exterior con nuestros grupos de valor, realizamos las siguientes actividades:

- Nos certificamos en la Norma ISO 14001 en la sede de la cll 84 en Bogotá. Reconociendo la gestión ambiental que desarrolla la entidad frente a los estándares internacionales que solicita la norma.
- En articulación con Andesco hicimos un *Reconocimiento a las Mejores Prácticas de Servicio a Usuarios* implementadas por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el marco del cual incluimos una categoría enfocada en la *promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios*.



- Medimos la huella de carbono de la entidad. Iniciamos con la medición en la sede de la calle 84 en Bogotá.

Reducir en al menos un 3% la generación de residuos*

Durante el 2020 en la Superservicios generamos 7,48 toneladas de residuos sólidos ordinarios en el marco de nuestra gestión. Los cuales se distribuyeron en las sedes así:

- Las sedes de Bogotá generaron 4.630 Kg.
- La Dirección Territorial Norte (ubicada en Barranquilla) generó 394 Kg.
- La Dirección Territorial Oriente (en Bucaramanga) generó 629,5 Kg.
- La Dirección Territorial Occidente (en Medellín) generó 383,1 Kg.
- La Dirección Territorial Sur Occidente (en Cali) generó 278,3 Kg

Adicional, hemos realizado actividades de sensibilización dirigidas a todos nuestros colaboradores para concientizar sobre el manejo adecuado de residuos (tanto orgánicos como reciclables) para reducir la generación de residuos.

* Debido a las medidas de aislamiento preventivo que rigieron durante el 2020 la medición de este año no será tenida en cuenta para la definición de la línea base que permitirá hacer el monitoreo de la meta en 2022.

ODS 12: Producción y consumo responsable

Implementación de los criterios SIGME* al 80% de los contratos de funcionamiento de la entidad

Con el objetivo de garantizar la adquisición de bienes y servicios con bajo impacto ambiental, la Superservicios cuenta con unos criterios (denominados criterios SIGME) que se incluyen en los contratos que firma la entidad.

Durante la vigencia 2020 se realizaron actividades enfocadas en la implementación de dichos criterios en todos los contratos de funcionamiento que firma la entidad.

¿Qué son los criterios SIGME?

Son los criterios que utilizamos en la entidad para minimizar los impactos ambientales, reducir los riesgos y minimizar la vulnerabilidad informática. Estos criterios se incluyen en los contratos que se firman en la entidad.

Retos y actividades planeadas para 2021

- Para continuar **fomentando prácticas sostenibles** construiremos un índice de sostenibilidad ambiental interno, para medir el impacto ambiental que tiene nuestra gestión. El índice agregará información sobre el consumo de agua en la Superservicios, la cantidad de residuos generados, huella de carbono de la entidad y energía fotovoltaica generada para cubrir la operación de la Supersevicios.
- De igual forma, para fomentar prácticas sostenibles en el sector de servicios públicos, apoyaremos a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo en la implementación de su plan de trabajo que busca que cada vez más empresas realicen sus informes de gestión con enfoque en sostenibilidad.
- En la búsqueda de **disminuir la generación de residuos** en un 3% de aquí a 2022, se tiene programado construir la línea base para conocer la cantidad de residuos que corresponderían a ese 3% a reducir.
- En ese contexto, se realizarán actividades para fortalecer el reciclaje en la entidad y nos certificaremos en la norma ISO 14001 en una de las sedes territoriales.
- Finalmente, continuaremos trabajando en la definición e implementación de los criterios SIGME para garantizar que la **contratación** de la entidad tenga **bajos impactos ambientales negativos**.

* SIGME –Sistema Integrado de Gestión y Mejora

**16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS**



ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

Consientes de nuestra responsabilidad como entidad pública y con el propósito de mejorar continuamente estamos comprometidos con ser una institución responsable, inclusiva, que rinde cuentas y que lucha contra la corrupción. Sentido en el cual, abordamos el ODS 16, para fortalecer nuestra cultura de transparencia e integridad, y continuar trabajando en rendir cuentas permanentemente e incluir a nuestros grupos de valor en la toma de decisiones.

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Anti- Soborno en la Superservicios

Durante el 2020 se inició con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, el cual se enfoca en la lucha contra los riesgos de soborno estableciendo la política, procesos, responsabilidades y competencias para su tratamiento.

Para ello, se actualizó la política de nuestro Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) incluyendo en los compromisos institucionales aquellos relacionados con la gestión de los riesgos de soborno, y se incluyó un objetivo adicional en SIGME: “Ser una entidad con cero tolerancia ante el soborno”.

Estrategia de rendición de cuentas fortalecida

Con el propósito de fortalecer la cultura de rendición de cuentas en la Superservicios se diligenció la herramienta de autodiagnóstico* de rendición de cuentas diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se actualizó la

estrategia de rendición de cuentas (se incluyeron indicadores de seguimiento y se realizó un cronograma con las actividades programadas para la vigencia), adicional se realizó un ejercicio participativo con los grupos de valor para obtener insumos que permitan fortalecer el diseño de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2021.

Fortalecer las acciones de transparencia e integridad en la entidad

Se diseñaron planes de trabajo para el fortalecimiento de la cultura de transparencia e integridad en la entidad. Entre las actividades que se adelantaron se destacan las siguientes:

- Se trabajó con el Centro de Relevó y con Inesor (Instituto Nacional para Sordos) para establecer medidas que permitan fortalecer la atención a ciudadanos en estado de discapacidad visual o auditiva.
- Se realizaron capacitaciones en lengua de señas para quienes atienden ciudadanos.
- Campañas de sensibilización para el fortalecimiento de los valores institucionales: honestidad, respeto,

* Se trata de un formulario en Excel donde se incluyen preguntas asociadas con los criterios que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la política de participación ciudadana para el fortalecimiento de la rendición de cuentas en el gobierno.

ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

compromiso, diligencia y justicia.

- Fortalecimiento de la identificación y del seguimiento de los conflictos de interés en la Superservicios.

Garantizar la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública

Con el propósito de ser más inclusivos y tener en cuenta a los grupos de valor en nuestra gestión. Se realizó un ejercicio participativo para la construcción de nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2021. En el cual, participó la ciudadanía, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (representadas por Andesco) y los colaboradores de la entidad.

Facilitar la información a la ciudadanía y grupos de interés

Finalmente, para hacer de la información de la Superservicios más pertinente y comprensiva, se realizaron capacitaciones en lenguaje claro (para que los colaboradores que atienden a la ciudadanía pueda interactuar con mayor claridad).

Retos y actividades planeadas para 2021

- Para continuar con la implementación del **Sistema de Gestión Antisoborno**, la Superservicios e intentaremos certificarnos ante un tercero.
- Diseñaremos una **estrategia de rendición de cuentas** en la que se tengan en cuenta: los lineamientos que establece el Manual Único de Rendición de Cuentas y las sugerencias de nuestros grupos de valor. Adicional, realizaremos mesas de trabajo para fortalecer la estrategia en futuras vigencias.
- Mediremos las actividades que adelanta la Superservicios en materia de **integridad** en el *Integrity App**.
- Realizaremos más **actividades participativas** (con nuestros grupos de valor) para planear e implementar estrategias y programas de la Superservicios.
- Traduiremos a lenguaje claro la información de la entidad que así lo requiera.

* Herramienta diseñada por el Gobierno Nacional para que las empresas autoevalúen sus iniciativas de integridad. En 2020 invitamos a nuestros vigilados a realizar dicha autoevaluación para identificar oportunidades de mejora, y Andesco sugirió que desde la Superservicios lo diligenciemos para dar ejemplo y medir nuestro programa de integridad.