



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME CUATRIENAL 2019-2022

“Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”

Contenido

1. Cumplimiento Objetivo Estratégicos 2019	<u>4</u>
2. Cumplimiento Objetivo Estratégicos 2020	<u>8</u>
3. Cumplimiento Objetivo Estratégicos 2021	<u>13</u>
4. Cumplimiento Objetivo Estratégicos 2022	<u>18</u>
5. Cumplimiento Total Objetivos Estratégicos Cuatrienales	<u>23</u>

1.

Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2019



1. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2019



Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que impactan al sector.



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



Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.



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



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



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



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



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.

1. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2019

9.  100%

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

11.  100%

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

13.  100%

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

10.  100%

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

12.  100%

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

14.  100%

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

Principales resultados

- Se elaboró el documento técnico de indicadores regulatorios en materia de calidad, cobertura y continuidad del sector de energía eléctrica y gas combustible y acueducto, alcantarillado y aseo y se definió la línea base de los indicadores y fuentes de información.
- Se elaboraron dos documentos i) Documento con los resultados de la implementación de la metodología de clasificación por nivel de riesgo a los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; ii) Documento de caracterización de empresas de servicios públicos domiciliarios, según el nivel de cumplimiento en el reporte de información a los prestadores de Energía Eléctrica y Gas Combustible.
- Se elaboró la metodología para la identificación de las empresas con prioridad en la vigilancia de acuerdo a la información del Sistema Único de Información – SUI de los prestadores de energía y gas combustible.
- Se proyectó el documento de indicadores técnicos, comerciales, financieros y administrativos de carácter preventivo elaborado y se construyó línea de base de indicadores del sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible y Acueducto, Alcantarillado y Aseo



2.

Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2020

2. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2020



Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que impactan al sector.



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



Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.



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



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



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



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



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.

2. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2020

9.  100%

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

11.  100%

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

13.  100%

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

10.  100%

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

12.  100%

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

14.  100%

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

Principales resultados

- Se efectuaron capacitaciones en los Municipios donde no existen Comités de Desarrollo y Control Social -CDCS. Las capacitaciones se enfocaron en temáticas asociadas a los servicios públicos domiciliarios y a promover y apoyar la creación de CDCS en los Municipios.
- Para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo se realizó un diccionario de datos de los mapas publicados en el Geoportal de los prestadores de estos servicios, allí se encuentra información como el ID del prestador, el nombre, el Código DANE del Municipio en el cual se ubica, los servicios que presta, el tamaño, el NIT, la clasificación, la naturaleza, la clase, el orden, el representante legal, la dirección, el teléfono y el correo. De igual forma, se publicaron mapas de datos relacionados con sitios de disposición final, plantas de tratamiento y puntos de vertimiento.
- Para el sector energía eléctrica y gas combustible se elaboró el directorio de datos y se firmó convenio interadministrativo con el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas – IPSE, con el propósito de garantizar la interoperabilidad de los sistemas de información para ambas partes.

Principales resultados

- Se han generado 9 propuestas de problemáticas identificadas que requieren solución conjunta; 6 para identificar los inconvenientes que se vienen presentando en cuanto al aumento en las tarifas, las reconexiones y atención que afectan la prestación del servicio de energía eléctrica y gas combustible en el marco de la contingencia por el covid-19 a nivel Nacional y local y 3 relacionadas con las problemáticas que tienen las empresas en toma de posesión asociadas al sistema de alcantarillado sanitario y la planta de tratamiento de aguas residuales de estas empresas.
- Se creó la unidad de Monitoreo del Mercado de Energía Mayorista, con el fin de vigilar los precios de la energía en bolsa y disminuir las distorsiones de mercado.
- Se revisaron y actualizaron las funciones y el modelo de operación de la entidad, conforme a ello, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1369 de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

3.

Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2021



3. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2021



Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que impactan al sector.



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



Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.



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



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



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



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



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.

3. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2021

9.  100%

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

11.  100%

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

13.  100%

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

10.  100%

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

12.  100%

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

14.  100%

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

Principales resultados

- 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.
- 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.

Principales resultados

- 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.
- 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.
- 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



4.

Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2022

4. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2022



Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que impactan al sector.



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



Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.



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



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



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



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



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.

4. Cumplimiento Objetivos Estratégicos 2022

9.  100%

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

11.  90,4%

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

13.  100%

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

10.  100%

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

12.  100%

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

14.  96,97%

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

Principales resultados

- Con el fin de obtener información con respecto a la calidad del agua, se tomaron muestras a 30 municipios prestadores priorizados en los departamentos de: Cauca, Huila, Nariño, Putumayo, Tolima, Valle del Cauca, Bolívar, Córdoba, Magdalena, Cesar. Se obtuvo el porcentaje de municipios con reporte de información de calidad del agua en el Sistema de información para la Vigilancia del Agua – SIVICAP, evidenciando que en zona urbana fue del 98.28 % y en zona rural del 59.56%.
- Se publicó en el Geoportal de la Superservicios el mapa de calor de consumos energéticos: Titulado "Mapa de Interrupciones ara el Servicio de Energía", el cual permitirá contrastar la estratificación otorgada por las Alcaldías del país con la reportada por prestadores de energía y gas combustible, determinando así, que el predio se encuentre con el estrato efectivamente adoptado por la alcaldía.
- Desde el punto de vista a la ciudadanía, se consolidó el documento técnico con los lineamientos de Inspección Vigilancia y Control - IVC a los prestadores en materia atención y protección al usuario, el cual contiene el modelo a aplicar. Se realizó el diagnóstico de servicio al ciudadano en 65 empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, estableciendo estrategias de intervención de acuerdo con los resultados obtenidos.

Principales resultados

- Se implementó la Estrategia de Participación Ciudadana, para lo cual se realizaron cerca de 664 actividades asociadas a :
 - (i) Superservicios en Sintonía; Capacitar para Empoderar; (ii) Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales; (iii) Taller con Comités de Desarrollo y Control Social- CDCS; (iv) Superservicios al Barrio; (v) Promoviendo el Control Social; (vi) Ferias de Servicios y mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos para la construcción de propuestas de solución de conflictos
- Se publicaron en la página de la entidad 38 informes de inspección y vigilancia detallada para los prestadores de acueducto y alcantarillado supervisados con el nuevo modelo del IVC. Se implementaron y aplicaron 163 medidas preventivas para mitigar la posible materialización del riesgo, para estos prestadores.
- La entidad finalizó la identificación de la obsolescencia basada en la política contable de la obteniendo como resultado una serie de elementos para renovar como computadores de escritorio, impresoras y Scanner, que son utilizados por colaboradores de la entidad, por lo cual, se gestionaron las ordenes de compra para adjudicar 439 elementos de TI, de los cuales 152 se destinan al cumplimiento de la reducción de la obsolescencia.

5

Cumplimiento Total Objetivos Estratégicos Cuatrienales



5. Cumplimiento Total Objetivos Estratégicos Cuatrienales



Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que impactan al sector.



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



Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.



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



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



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



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



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.

5. Cumplimiento Total Objetivos Estratégicos Cuatrienales



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



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



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



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



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



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

Principales resultados cuatrienales

Cumplimiento Objetivos Desarrollo Sostenible

Acciones cumplidas de los ODS, con el ánimo de aportar a la agenda 2030, la Superservicios implementó estrategias para contribuir en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del País. En ese contexto, y de acuerdo con la hoja de ruta definida para su implementación, en el marco de la misión de la entidad, se priorizaron y cumplieron las metas definidas para los siguientes ODS:

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

Principales resultados cuatrienales

Modernización

- La Superintendencia formuló un proyecto de reforma de estructura y crecimiento de la planta de personal, que implicó: a) un nuevo modelo de operación por procesos que mejoró la eficiencia institucional; b) cambios en la estructura organizacional que respondan a los retos impuestos por los sectores vigilados y una planta de personal fortalecida, a través de la formalización laboral y la creación de cargos de primer empleo (Decreto 2365 de 2019), profesionalización y fortalecimiento de la presencia territorial, siempre en búsqueda del beneficio común de los colombianos. Es así como en el proyecto, se estableció un crecimiento de 692 empleos en la planta de personal.

En virtud de lo anterior, se expidieron los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y 1370 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”.

Principales resultados cuatrienales

Logros Misionales

- En el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC y después de 4 años de intervención de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. -ELECTRICARIBE S.A, la SSPD logró una solución estructural y de largo plazo para la situación del servicio del servicio de energía eléctrica en el Caribe Colombiano, logrando que los 7 departamentos del norte del país cuenten con dos operadores del servicio de energía eléctrica en la región Caribe: AIRE S.A. E.S.P. y Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. -AFINIA, lo que permite mejorar la calidad y continuidad del servicio, a más de 2.7 millones de usuarios.
- La Superservicios intervino 10 empresas: 4 en la modalidad de administración temporal (ACUERCAR S.A. E.S.P., EICVIRO E.S.P., ESPUFLAN E.S.P., EMPREVEL E.S.P.); 1 en administración (P&K S.A.S E.S.P.); 4 en liquidación (ELECTROLIMA E.S.P., EPQ E.S.P., EMSIRVA E.S.P, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.) y 1 (ESSMAR ESP) pendiente de definición de su modalidad, de conformidad con el plazo previsto en el numeral 2° del artículo 116 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 9.1.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010

Principales resultados cuatrienales

- Se construyó la propuesta del esquema de vigilancia diferencial mediante un documento de lineamientos técnicos, el cual contiene la propuesta conceptual de la nueva plataforma SUI - Sistema Único de Información para la vigilancia, inspección y control diferencial de los prestadores en el área rural, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019.
- Se realizó el levantamiento de los indicadores del Tablero de Vigilancia Inteligente - TVI, para lo cual se efectuó el análisis de las fuentes, el modelado y la optimización de los resultados de los datos para ser tratados en visualizaciones acordes a cada dimensión: (i) Financiero, (ii) Técnico (Distribución y Transmisión) y (iii) Comercial (Tarifario, Comercial, Medición, subsidios), cumpliendo con las métricas de los requerimientos establecidos en cada uno de ellos. Adicionalmente, se implementó una aplicación web dinámica para administrar los tableros y el acceso a los usuarios mediante roles o perfiles de forma estructurada.
- Se implementó un programa de acompañamiento a los promotores de proyectos de generación de energía mediante fuentes renovables no convencionales, eliminando algunas barreras de entrada para conectarse a la red, e incluso investigando a operadores que presuntamente obstaculizan la conexión de este tipo de proyectos.

Principales resultados cuatrienales

- Se puso en operación la Unidad de Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía y Gas (UMMEG), la cual tiene a su cargo el desarrollo de metodologías para seguimiento y monitoreo de los mercados, el establecimiento de indicadores de desempeño y la publicación de información periódica. Esta se formalizó como grupo interno de trabajo, en el marco de la materialización la modernización de la entidad.
- Se diseñaron estrategias orientadas a asegurar acceso al agua potable y saneamiento básico con calidad bajo un enfoque regional, así como en la reducción de la ineficiencia en la prestación de los servicios en todo el territorio con soluciones a los problemas de confiabilidad y oportunidad de la información, para generar mayor incidencia en la toma de decisiones y en el seguimiento de metas.
- Dado lo anterior, se inició el desarrollo de un esquema de vigilancia para la toma de muestras de calidad de agua, teniendo en cuenta la facultad otorgada a través del artículo 15 de la Ley 1955 de 2019 y la dificultad que persisten por las inconsistencias en la información reportada por: (i) las autoridades sanitarias, mediante el Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua (SIVICAP), y (ii) los prestadores de acueducto, a través de la información registrada en el SUI. En consecuencia, se realizó toma de muestras de calidad de agua a más de 500 prestadores del servicio de acueducto.

Principales resultados cuatrienales

- Se amplió la presencia institucional en las regiones, a través de la plataforma de atención en línea “Te Resuelvo”, en donde cualquier usuario de servicios públicos domiciliarios puede denunciar, interponer trámites y obtener información pedagógica relacionada con los servicios públicos. Así mismo, se pusieron a disposición de la ciudadanía, las oficinas digitales móviles (Quioscos) en las regiones mas apartadas con acceso a dicha plataforma.
- Para atender las necesidades de los usuarios y dar respuesta más ágil y oportuna a sus requerimientos, la SSPD reorganizó la presencia institucional en las regiones y facultó a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio la posibilidad de ejercer inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en lo relacionado con la protección al usuario.
- la SSPD realizó la caracterización rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en estas zonas; lo que permitirá destacar e identificar las singularidades de la población para el desarrollo y potencialización de los escenarios de articulación de los usuarios de las áreas rurales con los grupos de interés del sector, en este sentido se realizaron 6.563 encuestas a usuarios en diferentes regiones del país.

Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

