

Bogotá, Agosto 22 de 2022

SUPERINTENDENCIA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
500-SECRETARIA GENERAL  
ACTA ENTREGA CARGO NATASHA AVENDAÑO GARCIA CC 43200281  
500-ENTRADA-DOC.PAPEL

22/08/2022 16:39:32  
20225293214252



Señor  
Lorenzo Catillo Barvo  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (E)

**Asunto: Acta Entrega Cargo**

Mediante el presente, yo, Natasha Avendaño García identificada con CC 43.200.281 de Medellín, adjunto la documentación y anexos necesarios para hacer entrega del cargo de Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Código 030 Grado 25, el cual desempeñé desde octubre 4 de 2018 hasta julio 31 de 2022.

Cordial saludo,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Natasha Avendaño García'.

Natasha Avendaño García  
CC. 43.200.281 de Medellín

Copia: Oficina de Control Interno



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Informe de Gestión

Natasha Avendaño García  
2018 – 2022



## Tabla de contenido

Mensaje de la Superintendente.....	10
<b>Capítulo I:</b> Asuntos de Ley 951 de 2005 y Resolución 5674 de 2005 de la Contraloría General de la República.....	13
1.    Presentación de la entidad .....	13
2.    Estructura Interna de la Superservicios.....	13
3.    Situación de los recursos materiales, financieros y humanos.....	17
3.1.  Recursos financieros .....	17
3.2.  Recursos humanos .....	19
3.3.  Bienes muebles e inmuebles.....	20
4.    Detalle de los presupuestos, programas, estudios y proyectos .....	21
4.1.  Ingresos .....	21
4.2.  Gastos.....	23
4.3.  Programas, estudios, proyectos y obras públicas .....	24
5.    Contratación.....	25
6.    Reglamentos, manuales y procedimientos.....	25
<b>Capítulo II:</b> Despacho de la Superintendente .....	26
1.    Funciones del Servidor público saliente .....	26
2.    Direccionamiento Estratégico y Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	28
3.    Transparencia y SGAS .....	30
4.    Modernización.....	30
5.    Entidades y empresas intervenidas del cuatrienio .....	33
5.1.  P&K (Providencia) y ESSMAR .....	33
5.2.  Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – Electricaribe.....	34
6.    Normas de Información Financiera – NIF y lenguaje informático XBRL .....	35
7.    Relaciones con otras entidades.....	36
8.    Retos o temas sugeridos que deben tener continuidad en el siguiente gobierno .....	36
<b>Capítulo III:</b> Dependencias y Asuntos Misionales.....	38
1.    Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo .....	38
1.1.  Despacho de la Superintendencia Delegada .....	38
1.2.  Proyectos de inversión.....	39
1.3.  Grupos internos de trabajo .....	50
1.4.  Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado .....	61
1.5.  Dirección Técnica de Gestión de Aseo.....	70
1.6.  Dirección de investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo .....	80

2.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible .....	82
2.1.	Despacho de la Superintendencia Delegada .....	82
2.2.	Proyectos de inversión.....	84
2.3.	Grupos internos de trabajo .....	86
2.4.	Dirección Técnica de Gestión de Energía .....	94
2.5.	Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible .....	112
2.6.	Dirección de Investigaciones .....	124
3.	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio .....	126
3.1.	Grupos internos de trabajo .....	127
3.2.	Principales logros.....	128
3.3.	Retos a corto y mediano plazo .....	140
3.4.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	141
4.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación .....	141
4.1.	Principales logros.....	141
4.2.	Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial.....	167
4.3.	Retos a corto y mediano plazo .....	168
4.4.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	168
<b>Capítulo IV: Dependencias y Asuntos Transversales .....</b>		<b>171</b>
1.	Oficina Asesora de Comunicaciones.....	171
1.1.	Principales logros.....	171
1.1.	Temas pendientes a los cuales se les debe dar prioridad .....	175
2.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional .....	176
2.1.	Principales Logros .....	177
2.2.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	193
3.	Oficina Asesora Jurídica .....	194
3.1.	Principales logros.....	195
3.2.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	198
4.	Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión .....	199
4.1.	Riesgos y Datos.....	200
4.2.	Principales logros.....	203
4.3.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	204
5.	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones .....	204
5.1.	Principales logros.....	205
5.2.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	206
<b>Capítulo V: Secretaría General y Asuntos Administrativos .....</b>		<b>207</b>
1.	Secretaría General.....	207
1.1.	Principales logros.....	207
2.	Dirección de Talento Humano .....	214



2.1.	Principales logros.....	215
2.2.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	229
3.	Dirección Financiera .....	230
3.1.	Principales logros.....	230
3.2.	Contribuciones .....	234
3.3.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	237
4.	Dirección Administrativa .....	238
4.1.	Principales logros.....	238
4.2.	Sistema de Gestión Ambiental .....	242
4.3.	Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad .....	243
<b>Capítulo VI:</b>	<b>Asuntos de Control .....</b>	<b>244</b>
1.	Oficina de Control Disciplinario Interno .....	244
1.1.	Principales logros.....	245
2.	Oficina de Control Interno.....	246
2.1.	Principales logros.....	247

## Índice de tablas

Tabla 1.	Dependencias de la Superservicios .....	14
Tabla 2.	Estado de situación financiera 2018.....	17
Tabla 3.	Estado de resultados 2018.....	17
Tabla 4.	Estado de situación financiera 2019.....	17
Tabla 5.	Estado de resultados 2019.....	18
Tabla 6.	Estado de situación financiera 2020.....	18
Tabla 7.	Estado de resultados 2020.....	18
Tabla 8.	Estado de situación financiera 2021.....	18
Tabla 9.	Estado de resultados 2021.....	18
Tabla 10.	Estado de situación financiera 2022.....	19
Tabla 11.	Estado de resultados 2022.....	19
Tabla 12.	Relación de empleos y provisión por niveles al 31/07/2022 .....	20
Tabla 13.	Vinculaciones.....	20
Tabla 14.	Relación de muebles e inmuebles.....	20
Tabla 15.	Ingresos vigencia 2018 (Valores en millones COP).....	21
Tabla 16.	Ingresos vigencia 2019 (Valores en millones COP).....	22
Tabla 17.	Ingresos vigencia 2020 (Valores en millones COP).....	22
Tabla 18.	Ingresos vigencia 2021 (Valores en millones COP).....	22
Tabla 19.	Ingresos vigencia 2022 al 31/07/2022 (Valores en millones COP).....	22
Tabla 20.	Gastos vigencia 2018 (Valores en millones COP) .....	23
Tabla 21.	Gastos vigencia 2019 (Valores en millones COP) .....	23
Tabla 22.	Gastos vigencia 2020 (Valores en millones COP) .....	23
Tabla 23.	Gastos vigencia 2021 (Valores en millones COP) .....	23
Tabla 24.	Gastos vigencia 2022 (Valores en millones COP) .....	23
Tabla 25.	Proyectos de inversión .....	24
Tabla 26.	Relación obras públicas .....	25
Tabla 27.	Resoluciones expedidas para el reporte de prestadores de la actividad de aprovechamiento .....	42
Tabla 28.	Cifras generales – Proyecto de inversión.....	46
Tabla 29.	Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA .....	47
Tabla 30.	Avances Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	51
Tabla 31.	Acciones identificadas en la mesa de estratificación y coberturas REC.....	52
Tabla 32.	Número de trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2021.....	57
Tabla 33.	Estado de los trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2021 .....	57
Tabla 34.	Número de trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2022.....	57
Tabla 35.	Estado de los trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2022.....	58
Tabla 36.	Mesas de ayuda Nivel 1 (Vigencia 2021).....	58
Tabla 37.	Mesas de ayuda Nivel 2 (Vigencia 2021).....	58
Tabla 38.	Mesas de ayuda Nivel 1 (Vigencia 2022).....	58
Tabla 39.	Mesas de ayuda Nivel 2 (Vigencia 2022).....	59
Tabla 40.	Relación del número de sesiones, proyectos generales y particulares por tipo de sesión de comisión. Año 2022.....	60
Tabla 41.	Evaluaciones integrales de acueducto y alcantarillado.....	62
Tabla 42.	Controles tarifarios a prestadores 2018-2022 .....	63

Tabla 43.	Programas, acuerdos y seguimientos especiales a prestadores, periodo 2018-2022 .....	63
Tabla 44.	Programas de Gestión Vigentes.....	63
Tabla 45.	Acuerdos de Gestión Vigentes .....	63
Tabla 46.	Vigilancias Especiales Vigentes .....	64
Tabla 47.	PEC evaluados a prestadores AA (2018-2022) .....	64
Tabla 48.	Solicitudes de evaluación de méritos de investigación (2018-2022) .....	65
Tabla 49.	Indicadores de contratos de operación de acueducto y alcantarillado sin inversión 68	
Tabla 50.	Calidad de agua municipal 2018 y 2021 .....	69
Tabla 51.	Evaluaciones Integrales e Informes de Vigilancia Detallada .....	71
Tabla 52.	Informes de Vigilancia e Inspección Concreta .....	71
Tabla 53.	Programas de Gestión, Acuerdos de Gestión y Planes de Vigilancia Especial....	71
Tabla 54.	Controles tarifarios.....	71
Tabla 55.	Solicitudes para el inicio de investigaciones administrativas .....	72
Tabla 56.	Planes de Emergencia y Contingencia - PEC .....	72
Tabla 57.	Relación de las empresas de energía eléctrica .....	97
Tabla 58.	Clasificación empresas por actividad .....	97
Tabla 59.	Prestadores por clase.....	97
Tabla 60.	Evaluaciones Integrales realizadas entre 2018 y 2022 .....	98
Tabla 61.	Solicitudes de investigación 2018 - 2022 .....	99
Tabla 62.	Visitas de inspección efectuadas .....	103
Tabla 63.	Programa de gestión suscritos .....	103
Tabla 64.	Verificación tarifaria .....	106
Tabla 65.	Publicaciones.....	108
Tabla 66.	Relación del número de empresas prestadoras del servicio de gas combustible 113	
Tabla 67.	Relación del número de empresas prestadoras con mayor número de suscriptores 113	
Tabla 68.	Empresas con verificación tarifaria.....	114
Tabla 69.	Visitas de Inspección .....	116
Tabla 70.	Publicaciones gas por redes .....	117
Tabla 71.	Relación de empresas prestadoras de gas combustible en cilindros o a granel	119
Tabla 72.	Visitas de inspección a prestadores de GLP 2018 - 2022 .....	120
Tabla 73.	Visitas de inspección conjuntas con la SIC 2020 - 2021.....	121
Tabla 74.	Trámites recibidos .....	128
Tabla 75.	Plan de evacuación de rezago 2021 .....	130
Tabla 76.	Proyección evacuación de rezago a julio 2022 .....	130
Tabla 77.	Actividades y asistentes 2019 .....	134
Tabla 78.	Actividades y asistentes 2020 .....	134
Tabla 79.	Actividades y asistentes 2021 .....	135
Tabla 80.	Convenios DPUGT en 2021 .....	135
Tabla 81.	Actividades y asistentes 2021 .....	136
Tabla 82.	Plan Choque 2021 .....	137
Tabla 83.	Comportamiento de la presencia institucional en medios de comunicación masiva 172	
Tabla 84.	Valorización por free press de presencia en medios de comunicación .....	172
Tabla 85.	Crecimiento de seguidores en redes sociales.....	173
Tabla 86.	Porcentaje de satisfacción frente a los canales internos de divulgación .....	175



Tabla 87.	Metas CONPES a cargo de la Superservicios .....	179
Tabla 88.	Presupuesto Superservicios 2019-2022.....	181
Tabla 89.	Proyectos Superservicios 2022-2023.....	182
Tabla 90.	Calificación del riesgo procesal de las demandas .....	196
Tabla 91.	Acciones de tutelas.....	197
Tabla 92.	Notificaciones gestionadas .....	214
Tabla 93.	Estructura Dirección de Talento Humano.....	215
Tabla 94.	Provisión de los empleos octubre de 2020 .....	215
Tabla 95.	Relación de cargos a suprimir .....	216
Tabla 96.	Provisión de los empleos a 31 de julio de 2022 .....	217
Tabla 97.	Relación de empleos y provisión por niveles (Corte a 31/07/2022).....	217
Tabla 98.	Conformación de la planta de personal por niveles y por género .....	217
Tabla 99.	Vinculaciones.....	218
Tabla 100.	Presupuesto Actividades de Bienestar Social 2022.....	223
Tabla 101.	Ejecución presupuestal Bienestar Social 2022 .....	223
Tabla 102.	Presupuesto Plan de Incentivos .....	224
Tabla 103.	Contratos medición y evaluación clima laboral .....	224
Tabla 104.	Recaudo Cartera Contribuciones y Multas.....	230
Tabla 105.	Acreecias y su incorporación al proceso liquidatorio ECA (Valores en millones COP).....	231
Tabla 106.	Prestadores sujetos a contribución .....	232
Tabla 107.	Liquidaciones 2018-2022 .....	232
Tabla 108.	Recursos de reposición de las Contribuciones .....	233
Tabla 109.	Fechas envío oportuno de la información financiera.....	234
Tabla 110.	Depuración inventario de bienes .....	238
Tabla 111.	Relación de pólizas de seguros de los bienes de la entidad .....	239
Tabla 112.	Relación de contratos suscritos entre 2018 - 2022.....	241

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1.	Mapa de procesos .....	33
Ilustración 2.	Prestadores vigilados por la SDAAA .....	38
Ilustración 3.	Prestadores vigilados por la SDEGC .....	84
Ilustración 4.	Distribución Territorial Superservicios .....	127
Ilustración 5.	Traslados PAS entre 2019 y 2020.....	138
Ilustración 6.	PAS 2022.....	139
Ilustración 7.	Oficinas Digitales 2022 .....	139
Ilustración 8.	Usuarios de las empresas intervenidas.....	142
Ilustración 9.	Evolución de la Intervención de Emprevel 2016 – 2022 .....	144
Ilustración 10.	Línea de tiempo principales logros de ESPUFLAN 2019 – 2022 .....	147
Ilustración 11.	Línea de tiempo principales logros de ACUECAR 2019 – 2022.....	149
Ilustración 12.	Línea de tiempo principales logros de P&K 2019 – 2022 .....	152
Ilustración 13.	Línea de tiempo principales logros de ESSMAR 2021 – 2022 .....	154
Ilustración 14.	Línea de tiempo principales logros de Electricaribe 2019 – 2022.....	157
Ilustración 15.	Línea de tiempo principales logros de EPQ 2019 – 2022.....	160
Ilustración 16.	Línea de tiempo proceso de intervención de E.I.C.E. YOPAL .....	163
Ilustración 17.	Plataforma ISODOC .....	187
Ilustración 18.	Metodología para la co-creación del PAAC 2022 .....	192

## Índice de gráficos

Gráfico 1.	Organigrama Superintendencia con Grupos Internos de Trabajo .....	16
Gráfico 2.	Organigrama de la SDAAA.....	39
Gráfico 3.	Comparación reporte de información empresas priorizadas .....	56
Gráfico 4.	Comparación reporte de información empresas priorizadas .....	57
Gráfico 5.	Universo de prestadores de acueducto y alcantarillado en RUPS .....	62
Gráfico 6.	Organigrama de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible 83	
Gráfico 7.	Radicados tramitados para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible 87	
Gráfico 8.	Alertas de prensa.....	87
Gráfico 9.	Participación No. Suscriptores Energía Eléctrica.....	107
Gráfico 10.	Estado de Cargue de los formatos certificados empresas ZNI .....	110
Gráfico 11.	Evaluaciones Integrales Gas .....	116
Gráfico 12.	Evaluaciones integrales GLP .....	120
Gráfico 13.	Trámites 2019 – 2021.....	128
Gráfico 14.	Trámites finalizados.....	131
Gráfico 15.	Rezago 2019-2022 .....	131
Gráfico 16.	Evolución de indicadores EMPREVEL 2016 – 2022.....	144
Gráfico 17.	Evolución de indicadores ESPUFLAN E.S.P. 2015 – 2022 .....	147
Gráfico 18.	Evolución de indicadores ACUECAR 2008-2022.....	149
Gráfico 19.	Evolución de indicadores P&K 2021-2022 .....	151
Gráfico 20.	Evolución de indicadores ESSMAR 2021 – 2022 .....	154
Gráfico 21.	Evolución de indicadores EPQ en Liquidación 2005-2022 .....	160
Gráfico 22.	Organización OAPII .....	177
Gráfico 23.	Mapa estratégico institucional 2019 – 2022 .....	178
Gráfico 24.	Evolución planes de acción SSPD 2018- 2022.....	179
Gráfico 25.	Materialización de riesgos identificados en la vigencia 2022.....	186
Gráfico 26.	Resultado histórico del Índice de Desempeño Institucional FURAG .....	188
Gráfico 27.	Resultado histórico medición FURAG desagregado por políticas de gestión ....	189
Gráfico 28.	Organigrama Oficina Asesora Jurídica.....	194
Gráfico 29.	Flujo de actividades de la OARES desde su creación .....	200
Gráfico 30.	Proceso de convergencia de facultades regulatorias en materia de contabilidad pública .....	202
Gráfico 31.	Cronograma de periodos de convergencia a normas .....	202
Gráfico 32.	Documentos y enlaces de interés – NIF .....	203
Gráfico 33.	Organigrama Secretaría General .....	207
Gráfico 34.	Estrategias de bienestar laboral .....	222
Gráfico 35.	Fórmula base gravable contribución .....	237



## MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE

Si funcionan los servicios públicos, funciona el país.

Estar a la cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante poco menos de cuatro años ha sido el más grande honor que he tenido durante mis 20 años de servicio al país. Liderar la transformación de la entidad, que protege los derechos y promueve los deberes de usuarios, usuarias y prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, ha sido una de las satisfacciones más importantes de mi carrera profesional; y trabajar con el apoyo de centenares de personas que dan todo de sí para que estos servicios funcionen adecuadamente, ha sido la experiencia más gratificante de toda mi vida.

Cuando llegué a la Superservicios enfoqué nuestra labor, principalmente, en tres grandes frentes de trabajo: implementar una solución estructural al problema en la prestación del servicio de energía en la costa Caribe colombiana; poner a la ciudadanía como eje central de nuestra gestión; y modernizar la entidad para atender el crecimiento y las nuevas realidades del sector bajo su vigilancia. Al cierre de mi gestión, puedo decir que materializamos estos y otros objetivos, que presento a continuación.

Más de 2,7 millones de suscriptores, que representan más de 10 millones de usuarios en los siete departamentos del norte del país, disfrutaron de un progresivo mejoramiento del servicio de energía a cargo de las empresas Afinia y Air-e, operadores que asumieron la prestación en remplazo de Electricaribe. La región registra disminución de las interrupciones del servicio, ha visto las inversiones en mantenimiento y nueva infraestructura, y la ampliación de cobertura y continuidad en el suministro eléctrico, entre otros resultados.

Pusimos al usuario de los servicios públicos como eje de nuestra gestión con la creación de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, y dos nuevas direcciones territoriales. Esto nos permitió fortalecer nuestra presencia institucional, el acercamiento a la ciudadanía, la atención de sus reclamos y su empoderamiento para defender sus derechos.

La estructura, funciones y planta de personal de la entidad fueron fortalecidas. Vinculamos a 680 profesionales, la mayoría de ellos contratistas que prestaban sus servicios a la entidad, que hoy cuentan con estabilidad laboral, beneficios y una mejor calidad de vida, además de garantizar el ingreso al servicio público de 223 jóvenes, entre los 18 y 28 años, en el marco del programa nacional de primer empleo.

Estas y otras acciones, ejecutadas junto a un inmejorable equipo directivo, fueron realizadas pensando en las comunidades, en la mejora de los servicios que recibe la población en sus hogares, y en brindarle la tranquilidad de que éstos se prestan con la calidad y continuidad que merece.

También fuimos actor relevante para que el país contara con empresas sostenibles, cumplidoras de la regulación y adaptables a los cambios. Monitoreamos permanentemente el desempeño de pequeños, medianos y grandes prestadores, en ejercicio de nuestras funciones de inspección, vigilancia y control en todo el territorio nacional.

Para ello, estuvimos en grandes centros urbanos, y también en zonas rurales de difícil acceso, completando así más de 230 visitas regionales. Establecimos planes de gestión a empresas con compromisos para mejorar los servicios públicos a su cargo, abrimos investigaciones e impusimos sanciones a otras para que se ajustaran a la regulación. Y, en desarrollo de nuestra máxima competencia de control, intervenimos dos empresas cuya operación estaba en riesgo: Providence and Kettlina Utilities Company (P&K), en la isla de Providencia; y la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta (Essmar).

P&K presentaba deficientes condiciones en la prestación de los servicios de acueducto y aseo, e inoperancia del servicio de alcantarillado en Providencia y Santa Catalina. Esto, sumado al impacto del huracán Iota que afectó gravemente la infraestructura física y de servicios públicos de las islas, agravó la operación y desbordó su capacidad de funcionamiento.

Con el proceso de intervención a nuestro cargo, hoy los habitantes de estas islas gozan de una cobertura del 100% de los servicios de acueducto y aseo; y con el apoyo del Fondo Empresarial de la Superservicios se adelanta la estructuración de los términos de referencia para contratar los estudios y diseños para la reposición de las redes de aguas residuales, la rehabilitación del sistema de bombeo y de la planta de tratamiento de estas aguas, y la optimización del sitio de disposición final Blue Lizard. Igualmente, el fondo contrató la instalación y operación de una planta desalinizadora para ampliar el suministro a 600 metros cúbicos diarios de agua potable desalinizada para abastecer las islas durante 18 meses, entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de diciembre de 2023.

Por su parte, la toma de posesión de la Essmar fue motivada por los deficientes indicadores técnicos, operativos, administrativos y financieros que afectaron la debida prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes de la capital del Magdalena. La empresa suministraba agua no apta para el consumo humano según el Índice de Riesgo de Calidad de Agua (Irca), presentaba baja cobertura y continuidad de los servicios y altas pérdidas de agua, entre otros aspectos.

Al cierre de este informe, y gracias al proceso de intervención, la Essmar cuenta con recursos para cubrir el déficit de operación de los servicios de acueducto y alcantarillado. La calidad del agua medida con el Irca mejoró, es decir que la comunidad samaria por fin puede tomar agua potable, sin riesgo para su salud. Con el apoyo del Fondo Empresarial se adelantan estudios, diseños y consultorías complementarios para optimizar el sistema de acueducto y alcantarillado, elaborar el catastro de redes e infraestructura, reponer redes de acueducto, y poner en práctica la macromedición y telecontrol de la red de distribución del acueducto, entre otros avances técnicos y operativos.

En otros campos de trabajo, avanzamos en el acompañamiento a las organizaciones de recicladores de oficio para su formalización, fortalecimiento y retribución legal de su actividad de aprovechamiento, en cumplimiento del marco normativo y de la jurisprudencia que dignifica este oficio.

Implementamos el Indicador Único Sectorial para medir el estado integral de las empresas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado, lo que permite tener una visión global de los vigilados y orientar más efectivamente las acciones de supervisión de la entidad.

En otro alcance de la entidad, exploramos nuevos escenarios de relacionamiento con usuarios y empresas, que dieron origen a dos iniciativas institucionales: El “Reconocimiento Superservicios – Andesco” que exalta las buenas prácticas de servicio a los usuarios, que este año llega a su cuarta versión. Y el “Reconocimiento a las buenas prácticas de control social” que destaca la labor de vocales y organizaciones sociales en defensa de las comunidades.

También nos asociamos con el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Fondo Todos Somos Pazcífico y la Revista Semana para desarrollar la campaña “Superguardianes de los Servicios Públicos”, una estrategia lúdica dirigida a niños, niñas y adolescentes con el fin de convertirlos en protectores de los recursos naturales que sirven de fuente para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Con esta iniciativa, llegamos a estudiantes de primaria y bachillerato de nuestro Pacífico, y entregamos más de 4.000 cartillas y talonarios de comparendos educativos que apoyan estas acciones.

Igualmente, en este periodo tuvimos la oportunidad de conmemorar el primer cuarto de siglo de nuestra superintendencia, fecha que celebramos con la publicación del libro digital **“25 años de Superservicios”** que recopila fotografías, recomendaciones, hitos y datos que reconstruyen la historia y proyectan el futuro de esta entidad. Asimismo, y gracias al decidido apoyo de MinTIC y 4-72, se emitió una estampilla oficial que rememora esta importante fecha. Su diseño se escogió entre 26 propuestas presentadas por colaboradores de la entidad. Se imprimieron 12.930 ejemplares que recorrieron el país y el mundo, y su imagen estará expuesta en los 192 museos postales que forman parte de la Unión Postal Universal.

Estos son solo algunos de los muchos avances que concretamos en este periodo. Dejamos al país y al gobierno del presidente Gustavo Petro una Superservicios moderna, posicionada en su rol técnico de supervisión, y reconocida por su labor entre autoridades, gremios, empresas, usuarios y usuarias. Una entidad innovadora, fortalecida interna y externamente, centrada en la ciudadanía y con una buena reputación en medios de comunicación. Con un equipo de trabajo competente, profesional y comprometido con el desarrollo de Colombia a partir de la adecuada prestación de los servicios públicos, porque como lo manifesté en todos los escenarios en los que estuve representado a la entidad: “Si funcionan los servicios públicos, funciona el país”.

## **Natasha Avendaño García**

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios



## CAPÍTULO I: ASUNTOS DE LEY 951 DE 2005 Y RESOLUCIÓN 5674 DE 2005 DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

### 1. Presentación de la entidad

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es una entidad descentralizada de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial que se encuentra adscrita al Sector Administrativo de Planeación en cabeza del Departamento Nacional de Planeación, según lo dispuesto en el Decreto 1363 de 2000. La dirección y representación legal de la Superservicios corresponde a la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, con independencia de las Comisiones de Regulación respectivas y con la inmediata colaboración de los superintendentes delegados.

### 2. Estructura Interna de la Superservicios

La Superservicios opera conforme lo dispuesto en 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”.

Con la expedición de estos dos decretos, se materializó un proceso de modernización iniciado desde el año 2019 en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, incorporando elementos de gran importancia para el Gobierno Nacional y que se encuentran formulados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, tales como: i) el pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos; ii) el pacto por una gestión pública efectiva: instituciones modernas y capaces de promover el desarrollo económico y social; y, iii) el pacto por la descentralización: conectar territorios, gobiernos y poblaciones.

Con estos tres pactos se reunieron los objetivos del Gobierno en materias como servicios públicos, eficiencia administrativa y gestión territorial, fijando además diversas obligaciones a distintas entidades del orden nacional. Particularmente, la Superservicios procura con este nuevo modelo de operación, la cobertura efectiva y ampliada de los servicios públicos domiciliarios lo que implica necesariamente un incremento de la presencia territorial.

A su vez, y de forma concreta, se señala en el Objetivo 3 del pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la mejora de la regulación y vigilancia fijando “la obligación de la SUPERSERVICIOS de fortalecer su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las empresas reguladas, y dar las señales para evitar el incumplimiento de la regulación (...)”

Esta disposición se sumó a lo dicho por la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía - MME, que recomendó el fortalecimiento de la Superservicios en los procesos de inspección y vigilancia preventiva, con el fin de fijar alertas tempranas y mejorar la capacidad de control para evitar costos fiscales para el estado colombiano en el futuro.

En el marco de estos objetivos y recomendaciones, se formuló un proyecto de reforma de estructura y crecimiento de la planta de personal, que implicó: i) un nuevo modelo de operación por procesos que mejore la eficiencia institucional, ii) cambios en la estructura organizacional que respondan a los retos impuestos por los sectores vigilados y iii) 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.

En materia de formalización laboral, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1800 de 2019, se dispuso la creación de 680 empleos nuevos, incluyendo además la garantía de vinculación al servicio público de 223 jóvenes entre los 18 y 28 años, de acuerdo con el Decreto 2365 de 2019. Es así como en el proyecto, se estableció un crecimiento de 692 empleos en la planta de personal.

En lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, de la Dirección de Talento Humano y de dos Direcciones Territoriales. A su vez, se transformó la Dirección General Territorial en la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio.

Posterior a la expedición de los Decretos 1369 y 1370 de 2020, se materializaron los cambios propuestos para el modelo de operación de la superintendencia, que actualmente opera con 39 grupos internos de trabajo, relacionados a continuación:

**Tabla 1. Dependencias de la Superservicios**

NO.	DEPENDENCIA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO
1	Secretaría General	Grupo de Notificaciones
2	Dirección Administrativa	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia
3	Dirección Administrativa	Grupo de Servicios Administrativos
4	Dirección Administrativa	Grupo de Contratos y Adquisiciones
5	Dirección Administrativa	Grupo de Administración de Bienes
6	Dirección de Talento Humano	Grupo de Administración de Personal
7	Dirección de Talento Humano	Grupo de Nómina y Seguridad Social
8	Dirección de Talento Humano	Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo
9	Dirección de Talento Humano	Grupo de Capacitación y Evaluación
10	Dirección Financiera	Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo
11	Dirección Financiera	Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar
12	Dirección Financiera	Grupo de Contabilidad
13	Dirección Financiera	Grupo de Presupuesto
14	Dirección Financiera	Grupo de Tesorería
15	Oficina Asesora Jurídica	Grupo de Defensa Judicial
16	Oficina Asesora Jurídica	Grupo de Conceptos
17	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Grupo SUI para el sector Acueducto, Alcantarillado y Aseo
18	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Grupo de Estudios Sectoriales
19	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Grupo de Unidad de Análisis Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
20	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado
21	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto	Grupo de Grandes Prestadores

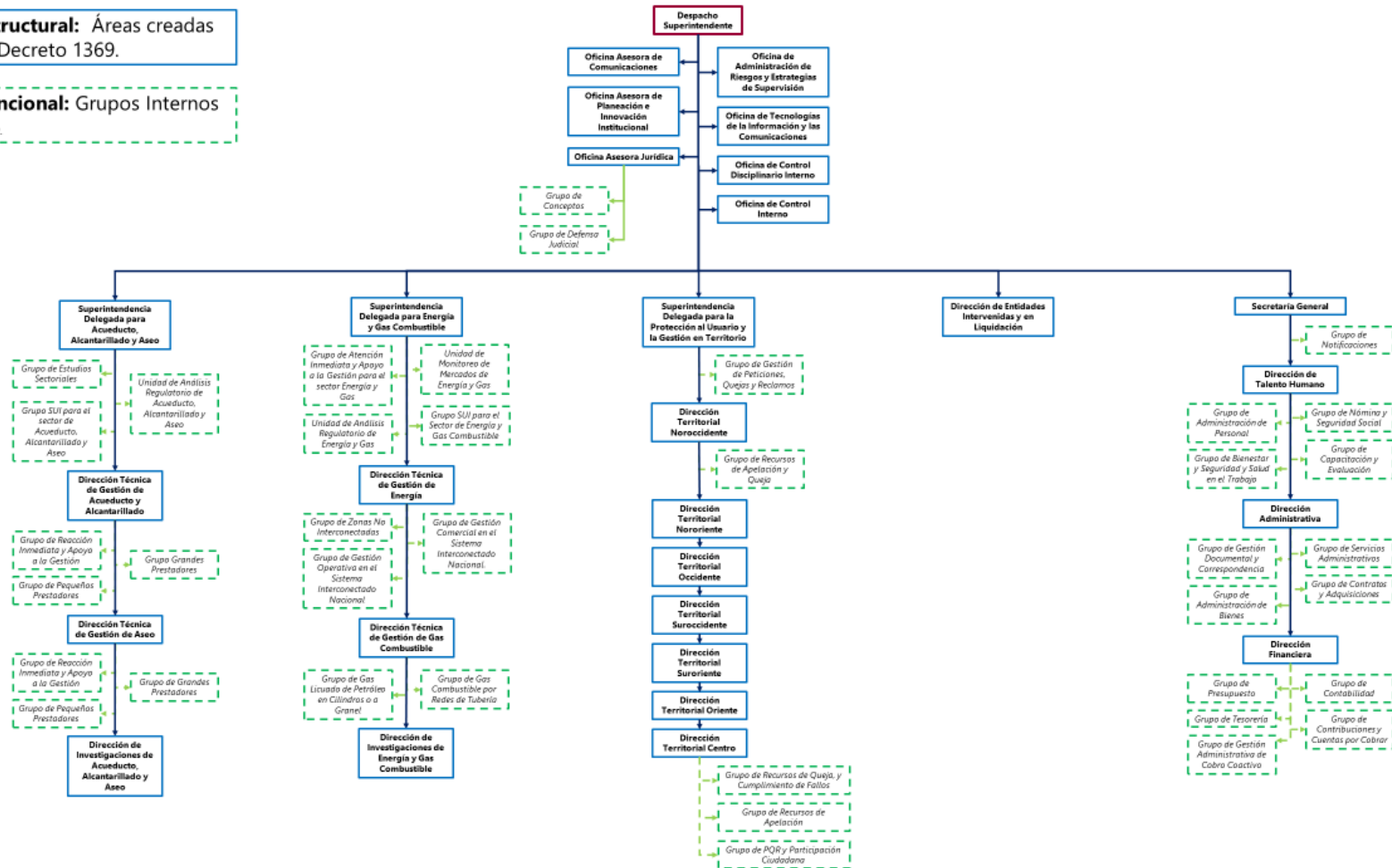
NO.	DEPENDENCIA	GRUPO INTERNO DE TRABAJO
	y Alcantarillado	
22	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Grupo de Pequeños Prestadores
23	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Aseo
24	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Grupo de Grandes Prestadores
25	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Grupo de Pequeños Prestadores
26	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	Grupo SUI para el sector Energía y Gas
27	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector de Energía y Gas
28	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	Grupo de Unidad de Análisis Regulatorio de Energía y Gas
29	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	Grupo Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas - UMMEG
30	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Grupo de Zonas No Interconectadas - ZNI
31	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Grupo de Gestión Operativa en el Sistema Interconectado Nacional
32	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Grupo de Gestión Comercial en el Sistema Interconectado Nacional
33	Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible	Grupo de Gas Licuado de Petróleo en Cilindros o a Granel
34	Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible	Grupos de Gas Combustible por Redes de Tubería
35	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Grupo de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos
36	Dirección Territorial Centro	Grupo de Recursos de Queja y Cumplimiento de Fallos
37	Dirección Territorial Centro	Grupo de Recursos de Apelación
38	Dirección Territorial Centro	Grupo de PQRS y Participación Ciudadana
39	Dirección Territorial Noroccidente	Grupo de Recursos de Apelación y Queja

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 1. Organigrama Superintendencia con Grupos Internos de Trabajo**

**Planta Estructural:** Áreas creadas mediante Decreto 1369.

**Planta Funcional:** Grupos Internos de Trabajo



Fuente: Elaboración propia.



### 3. Situación de los recursos materiales, financieros y humanos

A continuación, se presenta el detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos financieros, recursos humanos y bienes muebles e inmuebles, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el periodo entre la fecha de inicio de la gestión o ratificación del cargo y la fecha de finalización del gobierno, así:

#### 3.1. Recursos financieros

**Tabla 2. Estado de situación financiera 2018**

CONCEPTO	VALOR
Activo total	104.116.445.643
Corriente	56.826.332.871
No corriente	49.290.112.772
Pasivo total	124.622.191.841
Corriente	124.622.191.841
No corriente	0
Patrimonio	-30.505.746.198

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3. Estado de resultados 2018**

CONCEPTO	VALOR
Ingresos Operacionales	113.167.097.658
Gastos Operacionales	178.974.380.573
Costos de Venta y Operación	0
Resultado Operacional	-65.807.282.915
Ingresos Extraordinarios	23.545.366.896
Resultado No Operacional	-4.235.587.331
<b>Resultado Neto</b>	<b>-70.042.870.246</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4. Estado de situación financiera 2019**

CONCEPTO	VALOR
Activo total	90.892.940.501
Corriente	35.054.611.342
No corriente	55.838.329.159
Pasivo total	64.406.591.858
Corriente	64.406.591.858
No corriente	0
Patrimonio	26.486.348.643

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Estado de resultados 2019

CONCEPTO	VALOR
Ingresos Operacionales	117.259.011.821
Gastos Operacionales	115.518.353.757
Costos de Venta y Operación	0
Resultado Operacional	1.740.658.065
Ingresos Extraordinarios	61.572.381.397
Resultado No Operacional	51.213.451.531
<b>Resultado Neto</b>	<b>52.954.109.596</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Estado de situación financiera 2020

CONCEPTO	VALOR
Activo total	134.772.634.906
Corriente	73.321.661.148
No corriente	61.450.973.758
Pasivo total	115.467.347.782
Corriente	76.614.622.18
No corriente	38.852.725.602
Patrimonio	19.305.287.124

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Estado de resultados 2020

CONCEPTO	VALOR
Ingresos Operacionales	131.145.376.137
Gastos Operacionales	142.746.313.937
Costos de Venta y Operación	0
Resultado Operacional	-11.600.937.800
Ingresos Extraordinarios	16.612.618.043
Resultado No Operacional	4.419.876.281
<b>Resultado Neto</b>	<b>-7.181.061.519</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Estado de situación financiera 2021

CONCEPTO	VALOR
Activo total	121.813.508.118
Corriente	64.710.525.398
No corriente	57.102.982.720
Pasivo total	123.090.521.090
Corriente	77.557.431.193
No corriente	45.533.089.897
Patrimonio	-1.277.012.972

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Estado de resultados 2021

CONCEPTO	VALOR
Ingresos Operacionales	299.192.761.571
Gastos Operacionales	317.668.684.364
Costos de Venta y Operación	0
Resultado Operacional	-18.475.922.793
Ingresos Extraordinarios	8.544.033.201
Resultado No Operacional	-2.106.377.303
<b>Resultado Neto</b>	<b>-20.582.300.096</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Estado de situación financiera 2022

CONCEPTO	VALOR
Activo total	147.135.674.638
Corriente	86.819.413.033
No corriente	60.316.261.604
Pasivo total	88.849.257.759
Corriente	39.040.953.726
No corriente	49.808.304.033
Patrimonio	58.286.416.879

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Estado de resultados 2022

CONCEPTO	VALOR
Ingresos Operacionales	200.389.230.717
Gastos Operacionales	189.693.963.585
Costos de Venta y Operación	0
Resultado Operacional	10.695.267.132
Ingresos Extraordinarios	52.211.717.842
Resultado No Operacional	48.868.162.719
<b>Resultado Neto</b>	<b>59.563.429.851</b>

Fuente: Elaboración propia.

Nota No. 1: Se presenta la información firmada y certificada a 30 de junio de 2022 dado que, de acuerdo con lo establecido por la CGN, la fecha de cierre de julio y cargue de información es el 30 de agosto.

Nota No. 2: Se adjunta en formato PDF los estados financieros por vigencia (Anexo No.1)

### 3.2. Recursos humanos

Teniendo en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG caracteriza el talento humano como el capital más importante con el que cuentan las organizaciones, la Dirección de Talento Humano, ha procurado el desarrollo y consolidación de sus procesos de cara a los retos propios que implican el crecimiento de una planta de personal de 302 a 994 funcionarios, así:

Tabla 12. Relación de empleos y provisión por niveles al 31/07/2022

NIVEL DEL EMPLEO	ENCARGO	PROPIEDAD	PROVISIONAL	VACANTES	TOTAL
Directivo	0	24	0	2	26
Asesor	6	38	0	3	47
Profesional	71	2	587	111	771
Técnico	9	2	56	7	74
Asistencial	6	11	51	8	76
<b>Totales</b>	<b>92</b>	<b>77</b>	<b>694</b>	<b>131</b>	<b>994</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Vinculaciones

VINCULACIÓN	SERVIDORES
Libre nombramiento y remoción	4
Encargos	114
Provisionales	149
Nuevos	281
Contratistas formalizados	357
<b>Total</b>	<b>905</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 3.3. Bienes muebles e inmuebles

A continuación, se enlista la relación de los bienes muebles e inmuebles de la entidad.

Tabla 14. Relación de muebles e inmuebles

CONCEPTO	VALOR (VIGENCIA 2018)	VALOR (VIGENCIA 2022)
Equipo de comunicación	686.578.307,50	575.063.001,71
Edificaciones	23.955.678.025,00	33.415.305.037,92
Equipo de comedor y cocina	33.996.557,37	70.164.979,92
Equipo de computación	8.840.258.801,70	13.280.478.486,13
Equipo y maquinaria de oficina	388.388.311,35	778.705.864,30
Herramientas y accesorios	4.050.217,08	8.956.041,71
Libros de investigación	76.833.002,00	72.972.302,00
Muebles y enseres	2.496.460.313,19	2.772.493.869,19
Otro equipo médico y científico	22.235.137,53	22.555.471,60
Licencias y software	4.876.741.968,02	12.558.315.421,14
Terrenos	8.961.951.599,00	8.961.951.599,00
Terrestre	419.498.500,00	658.960.000,00
Equipo de música	2.092.125,00	2.092.125,00
Bienes de terceros		218.129.913,86
<b>Total</b>	<b>50.764.762.864,74</b>	<b>73.396.144.113,48</b>

Fuente: Elaboración propia.



## 4. Detalle de los presupuestos, programas, estudios y proyectos

### 4.1. Ingresos

La Superservicios, de acuerdo con las disposiciones dadas por ley, cuenta con ingresos propios, producto del recaudo de la contribución especial para cubrir los costos propios del funcionamiento de la entidad, y de la contribución adicional a favor del fondo empresarial.

- **Contribución especial:** La entidad se encuentra facultada para liquidar y cobrar anualmente la contribución especial a los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, vigilancia y control, con el propósito de recuperar los costos en que incurre, con una tarifa que no puede ser superior al uno por ciento (1%) de las respectivas bases gravables, conforme a lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.
- **Contribución adicional:** Conforme a lo dispuesto por el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, la Contribución Adicional era un tributo que se cobraba a favor del Fondo Empresarial, cuya misión principal es financiar a las empresas en toma de posesión, para: (i) Pagos para la satisfacción de los derechos de los trabajadores que se acojan a los planes de retiro voluntario y en general las obligaciones laborales y, (ii) apoyo para salvaguardar la prestación del servicio.

La Corte Constitucional declaró la inexecutable de dicha contribución a través de tres sentencias, a saber: C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021; por tal motivo, para la vigencia 2022 la Superservicios no liquidó la Contribución Adicional del artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, sin embargo, le asiste la obligación de recaudar la cartera vigente que por este concepto se haya liquidado durante la vigencia 2020 y 2021 (en línea con los párrafos 61 y 76 de la Sentencia C-147 de 2021).

Por otro lado, a partir de la vigencia 2021, cuenta con ingresos de recursos nación para la asunción del pasivo pensional y prestacional a cargo de Electrificadora del Caribe S. A. E.S.P. a través del Patrimonio Autónomo de Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S. A. E.S.P. - FONECA y en 2022 con destino al Fondo Empresarial para continuar garantizando la prestación de los servicios a cargo de la empresa de acueducto y alcantarillado de Providencia y Santa Catalina, Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. - P&K S.A.S. y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Santa Marta E.S.P. – ESSMAR.

En ese sentido, a continuación, se relacionan los ingresos de la Superservicios:

Tabla 15. Ingresos vigencia 2018 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la Nación	N/A	N/A	N/A
Recursos Propios-Contribución Especial	112.901,3	105.743,6	94%
Otras fuentes de recurso	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Ingresos vigencia 2019 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la Nación	N/A	N/A	N/A
Recursos Propios-Contribución Especial	115.602,7	100.648,6	87%
Otras fuentes de recurso	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17. Ingresos vigencia 2020 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la Nación	N/A	N/A	N/A
Recursos Propios-Contribución Especial	124.783,8	118.193,8	95%
Contribución Adicional - Fondo Empresarial	218.743,9	220.951,4	101%
Otras fuentes de recurso	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18. Ingresos vigencia 2021 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la Nación	133.000,0	133.000,0	100%
Recursos Propios-Contribución Especial	148.694,8	151.864,2	102% <sup>1</sup>
Contribución Adicional - Fondo Empresarial	577.031,8	137.441,8	24%
Otras fuentes de recurso	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. Ingresos vigencia 2022 al 31/07/2022 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL INGRESO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
Aportes de la Nación	305.418 <sup>2</sup>	112.529	37%
Recursos Propios-Contribución Especial	187.581,9	87.825,8	47%
Contribución Adicional - Fondo Empresarial	121.299,1	33.962,9	28%
Otras fuentes de recurso	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia.

<sup>1</sup> El valor recaudado de los ingresos para la vigencia 2021 es mayor al presupuestado, influenciado por la cartera recaudada de vigencias anteriores por un valor de \$23.618,2 millones, que incrementaron los recursos propios de la contribución especial pasando de \$128.245,9 millones a \$151.864,2 millones.

<sup>2</sup> FONECA \$225.117 millones; Fondo Empresarial \$80.301 millones.

## 4.2. Gastos

Tabla 20. Gastos vigencia 2018 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR COMPROMETIDO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN O PAGO
Funcionamiento	96.363,0	89.699,6	93%
Inversión	19.113,2	17.586,09	92%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. Gastos vigencia 2019 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR COMPROMETIDO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN O PAGO
Funcionamiento	118.935,2	113.770,1	95%
Inversión	22.542,5	20.881,9	87%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. Gastos vigencia 2020 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR COMPROMETIDO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN O PAGO
Funcionamiento	102.093,3	101.085,1	99%
Inversión	22.690,5	22.166,7	98%
Otros conceptos <sup>3</sup>	218.743,9	183.524,2	84%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. Gastos vigencia 2021 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR COMPROMETIDO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN O PAGO
Funcionamiento	125.160,8	97.854,0	76%
Inversión	23.534,0	21.829,5	82%
Otros conceptos <sup>4</sup>	710.031,8	309.462,5	44%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. Gastos vigencia 2022 (Valores en millones COP)

CONCEPTO DEL GASTO	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR COMPROMETIDO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN O PAGO
Funcionamiento	158.626,9	81.716,4	51%
Inversión	28.954,9	21.345,9	73%
Otros conceptos <sup>5</sup>	426.716,9	159.877,1	37%

Fuente: Elaboración propia.

Nota No. 3: Se adjunta en formato PDF la ejecución presupuestal por vigencia (Anexo No.2)

<sup>3</sup> Contribución adicional.<sup>4</sup> Contribución Adicional + FONECA.<sup>5</sup> Contribución Adicional + FONECA + Fondo Empresarial (Recursos Nación).

### 4.3. Programas, estudios, proyectos y obras públicas

La Superservicios ha realizado la formulación de sus proyectos de inversión con el fin de atender las problemáticas del sector de los servicios públicos domiciliarios, generando valor público a través de su ejecución.

Durante el periodo 2018-2022 se formularon proyectos de inversión para la inspección, vigilancia y control de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo del área rural, la formalización de recicladores de oficio, la vigilancia y control de la calidad del agua, la clasificación por nivel de riesgo de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, el monitoreo a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible, la optimización de los mecanismos de participación ciudadana, el fortalecimiento de los servicios TIC, y el mejoramiento de la gestión institucional y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Durante la vigencia 2021 se realizó la reformulación de los proyectos de inversión a cargo de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, con el fin de atender los nuevos retos del sector de Energía y Gas Combustible orientados a la vigilancia preventiva basada en riesgos y fortalecer el modelo de Inspección, Vigilancia y Control - IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario.

Tabla 25. Proyectos de inversión

NOMBRE PROYECTO	RECURSO ASIGNADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	VALOR COMPROMETIDO*	VALOR OBLIGADO*	%	SALDO POR EJECUTAR	ESTADO
BPIN: 2018011000323 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN LA SUPERSERVICIOS	40.572.795.720	Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	33.505.285.219	26.811.913.252	66%	8.772.509.079	En ejecución
BPIN: 2018011000673 DESARROLLO DEL MODELO DE IVC PARA LAS ORGANIZACIONES DE REICLADORES FORMALIZADAS COMO PRESTADORES DE LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO	12.622.354.076	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	9.029.669.800	7.417.918.909	59%	4.648.216.433	En ejecución
BPIN: 2018011000641 DESARROLLO DE UN ESQUEMA PARA IVC A LOS PRESTADORES DE AAA DE AREAS RURALES NACIONAL	9.533.942.562	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	7.766.029.511	6.651.557.883	70%	2.453.803.354	En ejecución
BPIN: 2019011000080 MEJORAMIENTO DE LAS ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA	9.345.765.606	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	6.117.412.127	4.176.696.672	45%	4.869.101.024	En ejecución
BPIN: 2019011000114 MEJORAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG EN LA SUPERSERVICIOS	4.074.158.014	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	2.984.609.065	2.673.439.876	66%	1.284.568.877	En ejecución
BPIN: 2020011000254 MEJORAMIENTO DE LA INSPECCION Y VIGILANCIA DIFERENCIAL SEGÚN LA CLASIFICACION DEL NIVEL DE RIESGO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE AAA	3.570.092.288	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	2.119.429.162	1.459.073.778	41%	2.011.520.703	En ejecución
BPIN: 2021011000251 FORTALECIMIENTO DE IVC A	19.657.717.372	Superintendencia Delegada para	4.024.595.573	1.630.541.251	8%	18.027.176.121	En ejecución



NOMBRE PROYECTO	RECURSO ASIGNADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	VALOR COMPROMETIDO*	VALOR OBLIGADO*	%	SALDO POR EJECUTAR	ESTADO
LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EN MATERIA ATENCION Y PROTECCION AL USUARIO NACIONAL		Protección al Usuario y Gestión del Territorio					
BPIN: 2021011000254 INNOVACIÓN EN EL MODELO DE VIGILANCIA DE LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE	10.425.598.484	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	1.928.106.480	836.829.141	8%	9.588.769.343	En ejecución
BPIN: 2018011000597 OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12.214.118.918	Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio	11.669.230.914	10.738.456.526	88%	-	Terminado

Fuente: Elaboración propia.

Con relación a obras públicas, se adelantó una obra durante la vigencia 2018, cuyo detalle se muestra a continuación:

Tabla 26. Relación obras públicas

OBJETO DE LA OBRA PUBLICA	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL INTERVENOR	ESTADO		VALOR EJECUTADO
			EJECUTADO (%)	EN PROCESO (%)	
Realizar la adecuación, suministro, instalación y puesta en funcionamiento del sistema de protección contra incendios para la sede central de la Superservicios, ubicada en la ciudad de Bogotá, Así como para la sede Territorial Norte, ubicada en la ciudad de Barranquilla y sede territorial Suroccidente ubicada en la ciudad de Cali	CONSULTORIA & IMAGEN	CONSORCIO SUPERSERVICIOS	100%	N/A	\$1.508.067.868

Fuente: Elaboración propia.

## 5. Contratación

Respecto a los contratos celebrados, en ejecución y finalizados de acuerdo con los objetos contractuales de la Superservicios, se adjunta el detalle de estos por cada vigencia fiscal, de acuerdo con los objetos contractuales (adquisición de bienes, suministro, mantenimiento, consultorías, concesiones, Fiducias, etc.) y las diferentes modalidades de contratación (Anexo No.3).

## 6. Reglamentos, manuales y procedimientos

Se relaciona el listado maestro de documentos en el periodo correspondiente a este informe, el cual es un índice de documentos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, que apoyan el control y la operación de los procesos garantizando su actualización, disponibilidad y uso (Anexo No.4).

El listado maestro de la entidad se compone de formatos, fichas técnicas, instructivos, manuales, procesos, programas, planes y procedimientos, por la naturaleza jurídica la Superservicios no tiene dentro de su estructura documental reglamentos.

## CAPÍTULO II: DESPACHO DE LA SUPERINTENDENTE

### 1. Funciones del Servidor público saliente

Las funciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentran establecidas en el parágrafo 2 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 8 del Decreto 1369, así:

#### ARTÍCULO 79. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA

(...) PARÁGRAFO 2o. FUNCIONES DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Son funciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios las siguientes:

1. Aprobar los estudios a que hace referencia el artículo 6.3 de la Ley 142 de 1994, en los términos y con el alcance previsto en dicho artículo.
2. Sancionar, en defensa de los usuarios y para proteger la salud y bienestar de la comunidad, a los alcaldes y administradores de aquellos municipios que presten en forma directa uno o más servicios públicos cuando incumplan las normas de calidad que las Comisiones de Regulación exijan de modo general, o cuando suspendan el pago de sus obligaciones, o cuando carezcan de contabilidad adecuada o, cuando violen en forma grave las obligaciones que ella contiene.
3. Efectuar recomendaciones a las Comisiones de Regulación en cuanto a la regulación y promoción del balance de los mecanismos de control, y en cuanto a las bases para efectuar la evaluación de la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia.
4. Asistir, con voz, a las Comisiones de Regulación, y delegar la asistencia únicamente en los Superintendentes Delegados.
5. Adelantar las investigaciones, cuando las Comisiones de Regulación se lo soliciten en los términos del artículo 73.18 de la Ley 142 de 1994, e imponer las sanciones de su competencia. En este caso el Superintendente informará a las Comisiones de Regulación sobre el estado y avance de dichas investigaciones, cuando éstas así se lo soliciten.
6. Autorizar, de conformidad con la ley, la delegación de algunas funciones en otras autoridades administrativas del orden departamental o municipal, o la celebración de contratos con otras entidades públicas o privadas para el mejor cumplimiento de ellas.
7. Imponer las sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, en los términos de los artículos 81 de la Ley 142 de 1994 y 43 de la Ley 143 de 1994.

#### ARTÍCULO 8o. FUNCIONES DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

(...) Además de las contempladas en el parágrafo 2 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, son funciones del Superintendente las siguientes:

1. Liderar la estrategia de la Superintendencia y aprobar los lineamientos que le sean presentados para el cumplimiento de la misma.
2. Aprobar las políticas, estrategias, metodologías y procedimientos para ejercer la supervisión de las entidades sometidas a la inspección, vigilancia control de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 142 y 143 de 1994.
3. Proponer a las autoridades competentes, la regulación de interés para la Superintendencia y sus entidades vigiladas, así como las políticas y mecanismos que propendan por el desarrollo y el fortalecimiento de los servicios públicos domiciliarios.
4. Identificar e inscribir de oficio en el Registro Único de Proponentes - RUPS, a aquellos prestadores que estén prestando servicios públicos bajo cualquier modalidad.
5. Fijar las tarifas de las contribuciones que deban pagar las entidades vigiladas y controladas, de conformidad con la ley.
6. Decidir sobre la asimilación de actividades principales o complementarias que componen la cadena de valor de los servicios públicos y la obligación de constituirse como empresas de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo señalado en el párrafo artículo 14 de la Ley 142 de 1994.
7. Definir los lineamientos para la presentación, actualización y cargue de la información requerida para el ejercicio de la inspección, vigilancia y control a cargo de la Superintendencia.
8. Sancionar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan leyes, contratos, planes, acuerdos, programas y actos y órdenes administrativos a los que están sujetos.
9. Sancionar, de conformidad con lo establecido el inciso 2 del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios frente a la prestación del servicio.
10. Tomar posesión de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en los casos y para los propósitos que contempla el artículo 59 de la Ley 142 de 1994 y las normas que lo modifique, adicionen o sustituyan.
11. Suscribir los actos administrativos, contratos, circulares e instructivos que se requieran para cumplir con la medida de toma de posesión, de acuerdo con la normativa vigente para esta forma de intervención estatal.
12. Ordenar la liquidación de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, cuando a ello hubiere lugar y en los casos señalados en la ley, por no haberse solucionado dentro del término por él definido, la situación que dio origen a la toma de posesión.
13. Designar o contratar al liquidador del prestador de servicios públicos domiciliarios que se encuentre en toma de posesión.
14. Celebrar, cuando así lo estime, el contrato de fiducia en virtud del cual se encargue a una entidad fiduciaria la administración de una empresa en forma temporal, en el evento de la toma de posesión de alguna de las entidades sometidas a su inspección, vigilancia y control.

15. Ordenar, previo concepto de la Comisión de Regulación competente, la reducción simplemente nominal del capital social, cuando una empresa haya perdido cualquier parte de su capital, sin recurrir a la asamblea o a la aceptación de sus acreedores.
16. Actuar como ordenador del gasto del Fondo Empresarial creado por la Ley 812 de 2003.
17. Ejercer la representación legal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
18. Expedir los actos administrativos, circulares e instructivos que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones que la ley le otorga a la Superintendencia.
19. Nombrar, remover y distribuir a los servidores de la Superintendencia, de conformidad con las disposiciones legales.
20. Organizar grupos internos de trabajo, comités, comisiones e instancias de coordinación internas para el mejor desempeño de las funciones de la Entidad.
21. Aprobar el anteproyecto de presupuesto anual de la Superintendencia para su posterior incorporación al proyecto de Presupuesto General de la Nación.
22. Adelantar y resolver en segunda instancia los procesos disciplinarios respecto de aquellas conductas en que incurran los servidores y ex servidores de la Superintendencia.
23. Coordinar la implementación del Sistema de Control Interno y disponer el diseño de los métodos y procedimientos necesarios para garantizar que todas las actividades, así como el ejercicio de las funciones a cargo de los servidores de la Superintendencia se ciñan a los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, a la Ley 87 de 1993 y demás normas legales y reglamentarias que se expidan sobre el particular.
24. Participar en el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
25. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

## **2. Direccionamiento Estratégico y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Durante el cuatrienio 2018-2022 el Despacho de la Superintendente lideró el proceso de construcción de un referente estratégico que respondiera a las necesidades del sector, considerando los actores involucrados y los recursos necesarios. Es así como se consolidó un referente estratégico compuesto por catorce objetivos, enmarcados en cinco perspectivas, a saber: Sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional.

Comprometidos con el desarrollo sostenible, en la Superservicios se definió como primer objetivo estratégico “Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector”; en ese contexto, se definió una hoja de ruta para aportar, desde las funciones de la entidad, en la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS en el país.



Para ello, se priorizaron 6 ODS de los 17 que conforman la agenda 2030 de las Naciones Unidas, sobre los cuales se construyó un plan de trabajo que prevé metas, actividades y mecanismos para su respectivo seguimiento. A continuación, se explica cómo se planeó aportar a cada uno de los ODS priorizados:

- **ODS 5 Igualdad de género:** Se inició la implementación de un lenguaje incluyente no sexista en la entidad (modificando el lenguaje de documentos, haciendo socializaciones sobre el tema al interior de la entidad, entre otras actividades). Adicional, se han realizado socializaciones sobre igualdad de género y sobre acciones para la prevención y eliminación de la violencia de género.
- **ODS 6 Agua limpia y saneamiento:** Se ha venido trabajando en la consolidación de información relevante sobre el servicio de acueducto en el país. Lo cual sirva como insumo para el sector, y aporte a la definición, implementación y seguimiento de las políticas y programas encaminadas a: lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible; mejorar la calidad del agua, reducir el porcentaje de aguas residuales sin tratar; y, aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos.
- **ODS 7 Energía asequible y no contaminante:** Se establecieron metas encaminadas a:
  - (i) Gestionar información pertinente sobre el acceso de los servicios de energía eléctrica y gas combustible por parte de los usuarios, y así facilitar más información para la toma de decisiones de las entidades del sector.
  - (ii) Disminuir las barreras de acceso de los proyectos de generación de energía eléctrica a través de fuentes no convencionales de energía renovable al Sistema Interconectado Nacional.
  - (iii) Mapear los consumos energéticos nacionales de los servicios de energía y gas.
- **ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles:** Para contribuir a este ODS, particularmente a la meta país 11.6 se ha gestionado información en todo el territorio nacional 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.
- **ODS 12 Producción y consumo responsable:** La Superservicios se planteó tres metas encaminadas a una gestión más sostenible: la reducción de la generación de desechos y la promoción de prácticas sostenibles al interior, de cara a sus grupos de valor y en contratación pública sostenible. Las metas definidas son: Reducir en al menos un 3% la generación de residuos en el 2022; Fomentar prácticas sostenibles en el sector y al interior de la SUPERSERVICIOS; e Implementación de los criterios SIGME al 80% de los contratos de funcionamiento de la entidad.
- **ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas:** Por último, en calidad de institución pública, la Superservicios reitera su compromiso como institución responsable, inclusiva, que rinde cuentas y que lucha contra la corrupción. En el marco de lo cual, se ha trabajado en el fortalecimiento de una cultura transparente e íntegra, en la rendición de cuentas permanente y en la inclusión de la ciudadanía para la toma de decisiones. Para lo cual, se ha trabajado en la implementación de un Sistema de Gestión Anti-Soborno; en la consolidación de estrategias de rendición de cuentas fortalecidas; en la definición de planes de trabajo enfocados en la promoción y mejora continua de las políticas de transparencia e integridad; y en la inclusión de ciudadanos y grupos de valor

al construir planes y programas en la entidad, en su implementación y en su seguimiento y evaluación.

### 3. Transparencia y SGAS

Con el compromiso de continuar trabajando en contra de la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia y la atención al ciudadano, la Superservicios ha adelantado valiosas actividades enfocadas en la prevención y detección de actos de corrupción y en la promoción de la transparencia y de los canales de denuncia.

Es así como, ha robustecido el Código de Ética e Integridad (ajustándolo y promoviendo los valores del servicio público a través de los canales institucionales); ha mejorado el canal de transparencia y prevención de la corrupción y del soborno, donde los colaboradores y ciudadanía en general puede hacer denuncias y consultas éticas anónimamente; ha auto-evaluado y monitoreado mejoras en las políticas de: Transparencia y Acceso a la Información Pública y la de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (utilizando las herramientas de auto-diagnóstico que establece el Departamento Administrativo de la Función Pública para su autocontrol); se cocreó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la mano de vocales de control y líderes comunitarios utilizando herramientas de innovación para su construcción.

Adicional, la entidad hace seguimiento permanente a la matriz de cumplimiento normativo implementado por la Procuraduría General de la Nación para la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA. En el marco del cual, la Superservicios obtuvo un resultado de 98 sobre 100 en la última medición.

Por otra parte, y con el propósito de convertir a la Superservicios en un referente de transparencia y de lucha contra la corrupción se ha trabajado en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno. Para lo cual se han aplicado los requisitos de la Norma ISO 37001, los cuales se planean someter a auditoría interna en 2022.

### 4. Modernización

La estructura funcional y de planta de personal de la entidad ha sido objeto de varias modificaciones. En 1995 por medio de los Decretos 548 y 549 se estableció la primera estructura y planta de personal con cerca de 269 funcionarios, respectivamente. Para 2002, el Decreto 990 ajustó la estructura organizacional, creando 5 Direcciones Territoriales, suprimiendo dependencias como la Oficina de Comunicaciones y las Intendencias e incrementó la planta de personal a 302 funcionarios.

Durante 2007, el Decreto 2590 redefinió las funciones de las Direcciones Territoriales, eliminando sus competencias de supervisión técnica y otorgándole el liderazgo exclusivo en los asuntos de participación ciudadana.

Finalmente, la Ley 1341 de 2009 separó el régimen de telefonía de los servicios públicos domiciliarios, transfiriendo las funciones de IVC del sector de telecomunicaciones al Ministerio de Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En 2002, se creó la fuente principal de información para el cumplimiento de las funciones constitucionales denominada Sistema Único de Información – SUI como herramienta

tecnológica para el almacenamiento la información técnica, comercial, administrativa y financiera reportada por los vigilados y su posterior análisis. Con dicha información, se identifican los riesgos de prestación y se efectúan las correspondientes acciones de IVC por parte de las Superintendencias Delegadas y, posteriormente, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

A su vez, la Superservicios es segunda instancia para dirimir conflictos entre los prestadores y los usuarios con ocasión de las reclamaciones que se presentan en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, tales como facturación, suspensión y negativa del servicio, entre otros; para lo cual atiende trámites de recursos de reposición y queja, así como el reconocimiento de efectos y sanciones de los silencios administrativos positivos. Estas acciones corresponden a aproximadamente 200 mil trámites al año.

En desarrollo de sus funciones, la entidad también ha enfocado en la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana a través de los Comités de Desarrollo y Control Social –CDCS empoderando a los usuarios -especialmente vocales de control-.

En materia de IVC, durante la década 2000 - 2009 la entidad concentró sus esfuerzos en la creación de herramientas como los sistemas de información y el Fondo Empresarial que han permitido realizar las tareas de seguimiento a los prestadores y facilitaron los procesos de intervención de entidades que han puesto en riesgo la prestación de los servicios públicos.

A la fecha, la Superservicios opera conforme lo dispuesto en 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”*. Con la expedición de estos dos Decretos, se materializó un proceso de modernización iniciado desde el año 2019 en conjunto con el DAFP, incorporando elementos de gran importancia para el Gobierno Nacional y que además, se encuentran formulados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 *“Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”*, tales como: (i) El pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos; (ii) el pacto por una gestión pública efectiva: instituciones modernas y capaces de promover el desarrollo económico y social.; y, (iii) el pacto por la descentralización: conectar territorios, gobiernos y poblaciones.

Con estos 3 pactos se reunieron los objetivos del Gobierno en materias como servicios públicos, eficiencia administrativa y gestión territorial, fijando además diversas obligaciones a distintas Entidades del orden nacional. Particularmente la Superservicios, procura con este nuevo modelo de operación, la cobertura efectiva y ampliada de los servicios públicos domiciliarios lo que implica necesariamente un incremento de la presencia territorial.

A su vez, y de forma concreta, se señala en el Objetivo 3 del pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la mejora de la regulación y vigilancia fijando *“la obligación de la Superservicios de fortalecer su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las empresas reguladas, y dar las señales para evitar el incumplimiento de la regulación (...)”*

Esta disposición se sumó a lo dicho por la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía (MME), que

recomendó el fortalecimiento de la entidad en los procesos de inspección y vigilancia preventiva con el fin de fijar alertas tempranas y mejorar la capacidad de control para evitar costos fiscales para el estado colombiano en el futuro.

Por su parte, el documento CONPES 3985, en el cual se determinan los montos asociados al pasivo pensional y prestacional de Electricaribe S.A. E.S.P y del pasivo asociado al Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, asumidos por la Nación de conformidad con los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019 y su mecanismo de actualización, señaló la necesidad de adelantar las acciones necesarias para el fortalecimiento técnico de la Superintendencia.

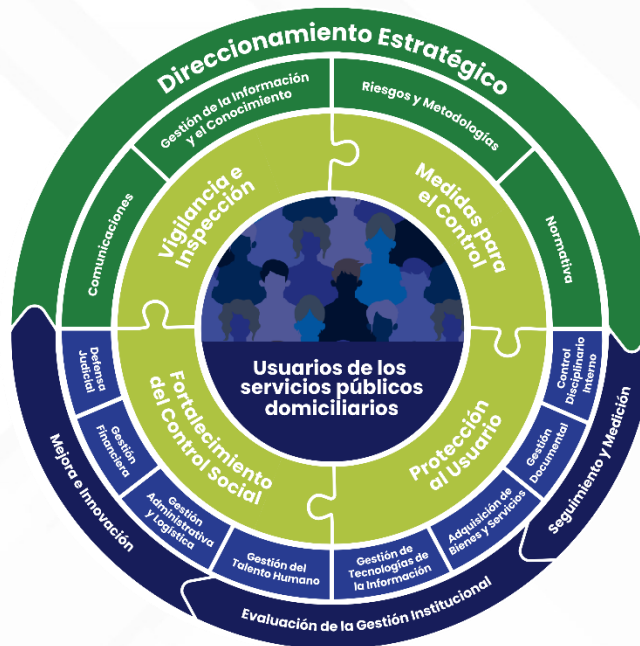
En el marco de estos objetivos y recomendaciones, se formuló un proyecto de reforma de estructura y crecimiento de la planta de personal, que implicó: i) un nuevo modelo de operación por procesos que mejore la eficiencia institucional, ii) cambios en la estructura organizacional que respondan a los retos impuestos por los sectores vigilados y iii) 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.

Este nuevo modelo de operación comprendió el cambio de los procesos de Mejora Integral de la Gestión Institucional, por los procesos de Conocimiento e Información y Mejora e Innovación, la unificación de los procesos de inspección y vigilancia, la modificación del proceso de Control e Intervención por el de Medidas para el Control y la separación del proceso de Participación y Servicio al Ciudadano, en Fortalecimiento del Control Social y Protección al Usuario.

De acuerdo con esto, luego de la expedición del Decreto 1360 de 2020, se expidió la Resolución No. SSPD - 20201000050165 del 11 de noviembre 2020, con base en la cual se implementó el siguiente modelo de operación:



Ilustración 1. Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, en materia de formalización laboral, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1800 de 2019, se dispuso la creación de 680 empleos nuevos, incluyendo además la garantía de vinculación al servicio público de 223 jóvenes entre los 18 y 28 años de acuerdo con el Decreto 2365 de 2019. Es así como en el proyecto, se estableció un crecimiento de 692 empleos en la planta de personal.

En lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, de la Dirección de Talento Humano y 2 Direcciones Territoriales. A su vez, se cambió de la Dirección General Territorial a Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio. Por otra parte, se previó la supresión de la Superintendencia Delegada para Telecomunicaciones, la Dirección Técnica de Gestión de Telecomunicaciones y la Dirección de Investigaciones de Telecomunicaciones, cuyas funciones se reasignaron desde el año 2009 a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Luego de la expedición de los Decretos 1369 y 1370 de 2020, se materializaron los cambios propuestos para el modelo de operación de la Superintendencia, que, actualmente opera con 39 Grupos Internos de Trabajo, como ya se presentó en el capítulo I de este informe.

## 5. Entidades y empresas intervenidas del cuatrienio

### 5.1. P&K (Providencia) y ESSMAR

Durante el periodo 2018-2022 la Superservicios ordenó la toma de posesión de dos E.S.P. atendiendo a las causales definidas en los numerales 59.1, 59.5 y 59.7 de la Ley 142 de 1994. En particular, el 31 de mayo del 2021 se ordena la toma de posesión de la Empresa

de Servicios Públicos de Providencia y Santa Catalina P&K SAS E.S.P. y el 22 de noviembre del 2021 se ordena la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta E.S.P.- ESSMAR.

Con relación a la Empresa de Servicios Públicos de Providencia y Santa Catalina P&K SAS E.S.P. las causales obedecen a las deficientes condiciones de continuidad y calidad en la prestación del servicio de acueducto, inoperancia del servicio de alcantarillado y no se prestaba con calidad el servicio de aseo y a que el esquema de prestación no era sostenible dado el bajo recaudo, la insuficiencia financiera y la ausencia de permisos ambientales para la actividad de disposición final de residuos. Lo anterior, adicional al impacto del huracán Iota que afectó gravemente la infraestructura física (98%) y de servicios públicos de las islas, agravando su prestación ya debilitada y desbordando las capacidades de respuesta del prestador.

De otra parte, la ESSMAR fue intervenida ya que presentaba deficientes indicadores técnicos de los servicios de acueducto y alcantarillado, como bajas coberturas de los servicios, pérdidas de agua muy altas, continuidad en promedio del 70.8% y un Índice de Riesgo de Calidad de Agua -IRCA de riesgo medio, además, se determinó que la ESSMAR no tenía la capacidad técnica, operativa, administrativa y financiera para garantizar la debida calidad, cobertura y continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes de la capital del Magdalena.

Actualmente, la Superservicios se ha enfocado en gestionar y/o tramitar los apoyos requeridos por la ESSMAR para garantizar la prestación del servicio en las condiciones que actualmente permite la infraestructura, y en acompañar la revisión de alternativas de mejora en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el corto, mediano y largo plazo.

## **5.2. Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – Electricaribe**

Desde el año 2016 se ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE, debido al riesgo de inviabilidad financiera y la consecuente falta de garantías de dicha compañía para dar continuidad a la prestación del servicio de energía eléctrica. Es así como en septiembre de 2020 se materializó el esquema de solución consistente en la vinculación de nuevos operadores, gracias al cual las empresas Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. (Afinia) y Air-e S.A.S. E.S.P. Ambas empresas tienen a cargo la prestación del servicio con proyectos de inversión dirigidos a mejorar de manera progresiva y efectiva la calidad del servicio.

Igualmente, tanto las obligaciones en que incurrió el Fondo Empresarial con entidades financieras y mediante créditos de tesorería para apoyar la prestación del servicio en la costa caribe, como el pasivo pensional, fueron asumidos por la Nación en virtud de lo establecido en los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 042 de 2020. La asunción del pasivo pensional de ELECTRICARIBE por parte de la Nación se concretó mediante la constitución del patrimonio autónomo FONECA (Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.) que tiene a su cargo dicho pasivo desde el 2 de febrero de 2020.

Dado lo anterior, la Superservicios ordenó la liquidación de Electricaribe el 24 de marzo de 2021 mediante la Resolución No. SUPERSERVICIOS 20211000011445, teniendo en cuenta que, como se señaló anteriormente, finalizó con éxito el esquema de solución

empresarial a largo plazo que garantiza la continuidad en la prestación del servicio de energía.

## 6. Normas de Información Financiera – NIF y lenguaje informático XBRL

Desde la expedición de la Ley 1314 en 2009, la Superservicios ha procurado cumplir con las obligaciones de supervisión a la convergencia de sus vigilados, la participación permanente en los comités ad honorem, el proceso de conocimiento interno de las normas y socialización de los actos administrativos a los prestadores de servicios públicos. Durante este proceso, la entidad ha tenido que ir adaptando sus recursos (humanos, económicos y tecnológicos) para permitir un seguimiento efectivo de la implementación de las normas de información financiera - NIF de sus vigilados, en conjunto con el fortalecimiento interno de la entidad para afrontar los nuevos retos.

En este proceso se ha contado con varios modelos de trabajo. En principio se contó con un grupo dedicado a NIF, sin embargo, este no contaba con un vínculo estratégico con las áreas misionales ni el despacho, por lo cual se dilataban las gestiones y la toma de decisiones frente al proceso. Posteriormente, se pasó a un modelo en el cual los profesionales estaban vinculados a las delegadas, sin embargo, no lograban actuar de forma transversal y articuladamente. En el año 2017 se empezó a ver el proceso como un proyecto, para lo cual se conformó un equipo de trabajo denominado NIF-XBRL liderado por un asesor adscrito al despacho del Superintendente, lo cual permitió empezar a establecer estructuras y direccionamientos transversales para el reporte de información por parte de los vigilados, logrando facilitar la gestión, tomar decisiones oportunamente, obtener recursos económicos que permitieron, por primera vez, adquirir soluciones tecnológicas que han facilitado la evolución del proceso de creación de taxonomías, el aseguramiento de la calidad de los datos, el diligenciamiento por parte de los vigilados y el almacenamiento de los archivos XBRL.

A partir del año 2018, el equipo NIF XBRL continúa vinculado al despacho, logrando así mejores resultados, cumpliendo un rol transversal, tanto orientador como de apoyo para las diferentes áreas, buscando unicidad al interior y de cara a los prestadores, aportando así de mejor forma a los objetivos estratégicos de la entidad. Lo anterior, se ve reflejado en la cantidad de supervisados que reportan información financiera, el cual ha aumentado en más del 210% entre el año 2018 y 2022, lo cual se debe a la experticia del equipo, a los cambios en el sistema de recepción de información y la confianza que estos dos brindan a sus usuarios.

Se ha brindado apoyo a la Dirección Financiera, para el entendimiento del impacto de la convergencia a normas de información financiera en el proceso de determinación de la contribución especial, tanto a nivel normativo y conceptual como de liquidación de la contribución en el periodo de transición. Durante este año se logró socializar en diferentes ciudades del país a más de 300 prestadores de servicios públicos incluidas sesiones específicas para esquemas diferenciales.

Adicionalmente, esto ha permitido trabajar en requerimientos adicionales de información, como lo es la información financiera trimestral y requerimientos de información complementaria no financiera, como el Indicador Único Sectorial, Garantías de Gas Licuado

de Petróleo y Cálculo Actuarial, dentro de las estructuras de taxonomías anuales. Lo anterior, facilita el ejercicio de Inspección, Vigilancia y Control.

De otra parte, se han identificado necesidades de estructuras y apoyo en esquemas de supervisión diferencial, como prestadores en áreas rurales, zonas no interconectadas, prestadores de aprovechamiento, así como para entidades en liquidación, en las cuales se está trabajando.

## 7. Relaciones con otras entidades

Con el propósito de tener un sector de servicios públicos domiciliarios articulado, la Superservicios, adelantó acercamientos con diferentes entidades del sector, como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, los Ministerios de Vivienda Ciudad y Territorio y el Ministerio de Minas y Energía, también se trabajó con la Federación Nacional de Municipios, y con las diferentes agremiaciones de sector. Esto con el fin de trabajar en pro de los usuarios y velar por una correcta prestación del servicio en el país. Adicionalmente, se establecieron diferentes convenios interadministrativos, para facilitar la cooperación entre entidades, de igual forma se firmaron compromisos y pactos para atacar otros frentes como el de la transparencia y la lucha contra la corrupción, como lo fue el pacto firmado con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República por la integridad.

## 8. Retos o temas sugeridos que deben tener continuidad en el siguiente gobierno

Dentro de los temas iniciados en este periodo y que se considera deben dársele continuidad para el fortalecimiento del sector es importante que la nueva Ley del Plan de Desarrollo incluya un artículo en el cual se establezca que la Superservicios puede contratar a terceros para tomar muestras de calidad de agua. Igualmente, se debe incluir en la Ley de presupuesto el artículo que permite que cualquier entidad financie el Fondo Empresarial.

De otro lado, recomendamos dar continuidad al proyecto de ley modificatorio de la Ley 142 que trabaja en cinco dimensiones (Anexo No.5), así:

- (i) **Delimitación de la competencia de IVC:** Con relación a la delimitación de la competencia de IVC, es importante incorporar el principio de materialidad en las actividades de IVC, buscando que las actividades de IVC de la Superservicios se ejerzan de manera diferencial sobre los diferentes prestadores dependiendo de su tamaño. Igualmente, delimitar la vigilancia integral por parte de la entidad, ya que existen numerosos conflictos de competencia entre la Superservicios y otras entidades del Estado. Se propone, en particular, que cuando el 35% o más de los ingresos de los prestadores derive de servicios públicos domiciliarios, se ejercerá una supervisión integral y en caso contrario se ejerza una supervisión objetiva (i.e. sólo la prestación del servicio).
- (ii) **Régimen sancionatorio:** La sanción máxima que puede imponer la Superservicios es de 2.000 SMLMV. Por lo cual no tienen un verdadero efecto disuasorio frente a los grandes prestadores. Se propone aumentar el monto máximo de la sanción a 100.000 SMLMV a los prestadores e incluir la posibilidad de que se sancione a las personas



naturales que colaboren, faciliten, autoricen o ejerzan conductas violatorias del régimen de los servicios públicos domiciliarios e incluir las multas por la renuencia en el suministro de información a la Superservicios.

- (iii) **Régimen de contribuciones:** Existe un gran número de demandas en contra de las contribuciones que financian el funcionamiento de la Superservicios, CREG y CRA. Lo anterior, ya que no es claro el concepto de “gastos de funcionamiento”. Por lo que con relación al régimen de contribuciones se propone eliminar la referencia al límite de la tarifa de la contribución del 1% de los gastos de funcionamiento de cada una de las entidades y que este sujeto al 1% de los ingresos.
- (iv) **Medidas preventivas y toma de posesión:** Las medidas de las que dispone la entidad son insuficientes para prevenir una toma de posesión y una eventual afectación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Así, se propone incorporar nuevas medidas de salvamento, incorporar nuevas medidas administrativas para evitar la toma de posesión, por ejemplo, la sujeción a una vigilancia especial, la separación de administradores y la implementación y adopción de un esquema de operación transitorio. Igualmente es importante precisar y delimitar el régimen de responsabilidad de la Superintendencia en la toma de posesión. Por último, se propone presentar estudios para que la Comisión de Regulación ordene la fusión de prestadores.
- (v) **Protección al usuario:** Se busca dotar la Ley 142 de medidas para proteger a los usuarios, mediante la facultad de la Superservicios para ordenar la devolución de dineros que un tercero haya obtenido por la acción u omisión de uno o varios prestadores de servicios públicos domiciliarios y permitir a los prestadores habilitar otros canales de atención para interponer PQRS (obligar a que los prestadores remitan el expediente a la entidad, dentro de los 10 días siguientes a la interposición del recurso de apelación por parte del usuario).

## CAPÍTULO III: DEPENDENCIAS Y ASUNTOS MISIONALES

### 1. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

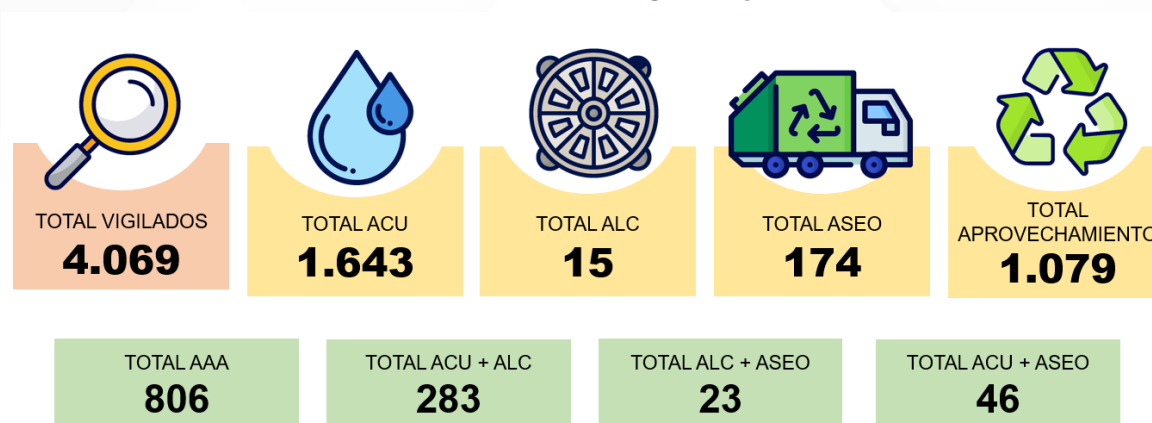
#### 1.1. Despacho de la Superintendencia Delegada

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo -SDAAA es la encargada de asesorar la definición de políticas, estrategias, planes y programas en el marco de las funciones de IVC sobre los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Esta dependencia evalúa la gestión técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa y tarifaria de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con los indicadores o procedimientos definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA. De igual forma, verifica que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo apliquen las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones de gestión y resultados, de los informes de inspección, de los acuerdos o programas de gestión y de los informes de los auditores externos. Así mismo, determina las medidas de control que correspondan cuando se comprueba el presunto incumplimiento de las normas vigentes.

Con corte al 31 de julio de 2022, la SDAAA ejerció sus funciones de IVC sobre 4.049 empresas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Ilustración 2. Prestadores vigilados por la SDAAA



Fuente: Elaboración propia.

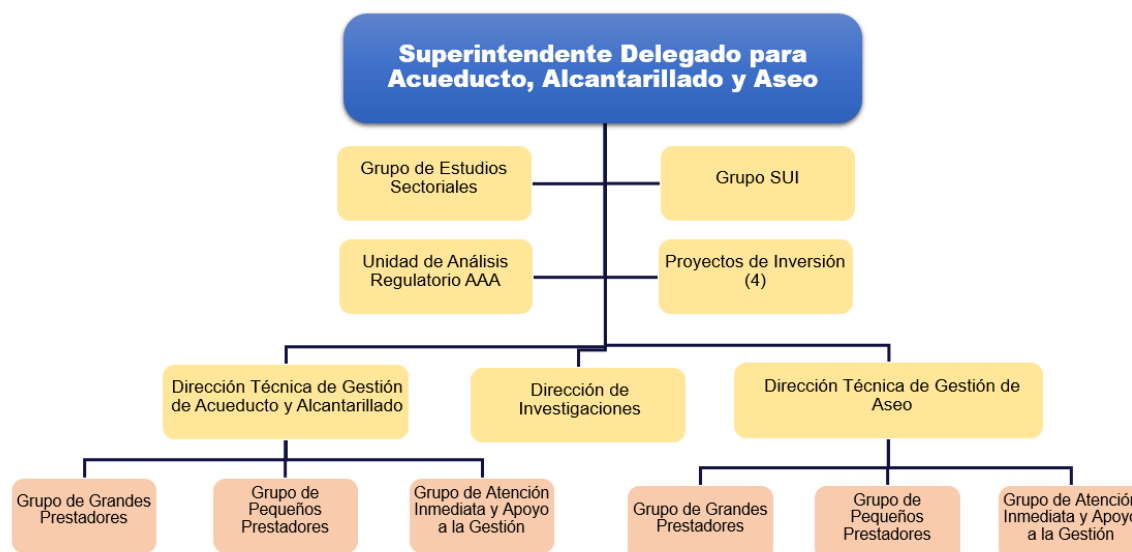
Las funciones de la SDAAA se ejercen a través de tres direcciones, tres grupos de trabajo adscritos al despacho de la Superintendencia Delegada, y cuatro proyectos de inversión:

- Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.
- Dirección Técnica de Gestión de Aseo.
- Dirección de Investigaciones Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Grupo de Estudios Sectoriales.

- Grupo SUI para el sector Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Unidad de Análisis Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Proyecto de inversión: Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional.
- Proyecto de inversión: Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales.
- Proyecto de inversión: Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto.
- Proyecto de inversión: Mejoramiento de la inspección y vigilancia diferencial según la clasificación del nivel de riesgo de los prestadores de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

A continuación, se presenta el organigrama de la SDAAA de acuerdo con la estructura y funciones establecidas en el Decreto 1369 de 2020:

**Gráfico 2. Organigrama de la SDAAA**



Fuente: Elaboración propia.

## 1.2. Proyectos de inversión

### 1.2.1. Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional

La Corte Constitucional mediante las Sentencias T-724 de 2003 y T-291 de 2009 y autos 268 de 2010; 183 de 2011; 189 de 2011; 275 de 2011; T-783 de 2012; 366 de 2014; 118 de 2014 y 587 de 2015, reconoce a los recicladores como sujetos de especial protección respecto de los cuales se deben promover acciones afirmativas. Así, el documento CONPES 3874 de 2016 de Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos, y la Ley 1753 de 2015 Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, contenían el mandato al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para expedir dicha

normativa. Por lo anterior, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT, expidió el Decreto 596 de 2016, mediante el cual se modificó y adicionó el Decreto 1077 de 20152, estableciendo la actividad de aprovechamiento como complementaria al servicio público de aseo, y contemplando un régimen de progresividad para las organizaciones de recicladores de oficio en proceso de formalización que se inscriban ante la Superservicios como prestadores de dicha actividad.

Lo anterior, conllevó a la realización en 2018 de un ejercicio de identificación de las brechas que obstaculizaban las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de la actividad de aprovechamiento, considerando la informalidad de las organizaciones de recicladores como prestadores del servicio de aseo y el inexistente esquema de vigilancia para las organizaciones de recicladores.

En consecuencia, se formuló el proyecto de inversión “*Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional*”, el cual tiene como objetivo establecer el modelo de inspección, vigilancia y control a las organizaciones de recicladores como prestadores de la actividad de aprovechamiento.

### **1.2.1.1. Gestión 2018-2022**

Con el fin de identificar los territorios y establecer planes de trabajo con las entidades territoriales para el registro y acompañamiento de las organizaciones de recicladores, se han realizado 895 monitoreos a nivel nacional, en los cuales la Superservicios verifica, virtual o presencialmente, el estado de la prestación integral de la actividad de aprovechamiento, a través de la evaluación del esquema operativo y del cumplimiento de la normativa aplicable a los prestadores.

Adicionalmente, se han realizado 97 visitas de inspección y vigilancia a prestadores con el fin de verificar las condiciones de la prestación de la actividad de aprovechamiento, y se efectuaron 673 reuniones individuales que permitieron realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con los prestadores en diferentes instancias.

Por otro lado, se han realizado 347 jornadas de capacitación y se han brindado 49.357 asistencias técnicas a través de los 3 canales de atención dispuestos por la entidad (correo electrónico, teléfono y punto de atención en la SSPD) a las organizaciones de recicladores en proceso de formalización. Dicho proceso permite iniciar su esquema de prestación de la actividad de aprovechamiento, el reporte de las toneladas aprovechadas y, con ello, ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la SSPD.

De igual forma, se brindó asistencia técnica a entidades territoriales y prestadores públicos de aseo para implementar estrategias de economía circular e inclusión de recicladores, participando en 69 mesas de trabajo con entidades tales como: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Departamento Nacional de Planeación, así como también diferentes consultoras y otros entes relacionados con la estrategia nacional de economía circular y afines.

El proyecto de inversión ha creado herramientas innovadoras de IVC como la Resolución SSPD No. 20201000046075 de 2020, que permite el aplazamiento de la publicación de



toneladas ante la observancia de la repetición de anomalías e indicadores de inspección, con los cuales se busca: i) medir la capacidad operativa del prestador de servicios en términos de la tendencia del crecimiento del reporte de toneladas, la capacidad de almacenamiento de la ECA y el número de recicladores inscritos; ii) identificar relaciones atípicas del reporte con los precios del mercado, y iii) identificar materiales reportados en SUI que no provengan de la prestación del servicio.

Desde la entrada en vigencia y aplicación de la resolución en mención, a corte del mes de julio de 2022, se han aplazado 821 prestadores para al menos un periodo de reporte en el Sistema Único de Información - SUI. De los prestadores que continúan aplazados, el 87% han sido prestadores que están en el régimen de progresividad y el 13% están por fuera de este. Las principales inconsistencias que se han presentado en el reporte del SUI y que como consecuencia se ha adoptado la medida de aplazamiento, son:

- Anomalías en la distribución de materiales, asociados con residuos que no provienen de la prestación del servicio público de aseo; se reportan residuos peligrosos, residuos de construcción y demolición (RCD) y residuos especiales.
- Ausencia del reporte de miembros que hacen parte de las organizaciones de recicladores o, bajo reporte de información en el Sistema Único de Información - SUI.
- Prácticas no autorizadas como venta de material entre Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECA).
- Error en las unidades de medida de las toneladas efectivamente aprovechadas.
- Los soportes que sustentan los datos reportados no son suficientes para conocer en detalle el origen de los residuos aprovechados.
- La actividad ejecutada por el prestador de aprovechamiento no cumple con el requisito de integralidad establecido en el Decreto MVCT 596 de 2016.

De igual manera, se ha incidido en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación, proyectando un documento con la propuesta de la Superintendencia para el ajuste regulatorio del Decreto MVCT 596 de 2016 por medio del cual se modificó y sustituyó el Decreto 1077 de 2015. Así mismo, se revisaron y comentaron los documentos propuestos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Finalmente, se han realizado acciones de mantenimiento y nuevos desarrollos asociados a mejorar la funcionalidad de los módulos de reporte en SUI del aplicativo de Aprovechamiento APP, el cual permite consolidar y administrar los reportes asociados a la actividad de aprovechamiento en el SUI.

### **1.2.1.2. Principales logros**

- Expedición de la Circular Conjunta CRA 01 – 2021: Se expidió la Circular Conjunta con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA 01 del 4 de agosto de 2021, por medio de la cual se hicieron las aclaraciones correspondientes respecto del cálculo de los promedios de las toneladas efectivamente aprovechadas, recursos de la actividad de aprovechamiento y otros aspectos del comité de conciliación. Lo anterior, ante las variaciones en la información que se puede presentar en la publicación de las toneladas efectivamente aprovechadas, dado por:
  - (i) Aplicación de la medida de aplazamiento.
  - (ii) Correcciones de información.
  - (iii) Certificación extemporánea de las toneladas efectivamente aprovechadas.

Igualmente, dentro del marco del comité de conciliación de cuentas han surgido inquietudes sobre la responsabilidad de los prestadores de la actividad de aprovechamiento respecto a cobros no autorizados frente a los usuarios y en la distribución de los recursos entre los prestadores de aprovechamiento. Por lo cual, en el tercer punto, se puntualiza sobre el desarrollo de los comités de conciliación de cuentas entre el prestador de recolección y transporte de residuos no aprovechables y los prestadores de la actividad de aprovechamiento, algunos aspectos como la posibilidad de vincular la opción del plan de pagos en su reglamento interno y bajo acuerdo de todos los miembros de dicho espacio.

Lo anterior, podría facilitar el proceso de devoluciones a los prestadores acogidos al régimen de progresividad de la citada norma en las obligaciones pendientes entre prestadores.

Finalmente, se explica a los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables que, ante la salida de algunos prestadores de la actividad de aprovechamiento en la prestación del servicio, las deudas y obligaciones monetarias pendientes con los usuarios, las acciones de IVC pueden seguir ejerciéndose y garantizándose por parte de la Superservicios para que estos den cumplimiento.

- Expedición de resoluciones para el reporte de información de la actividad de aprovechamiento en el SUI: Se han expedido varias resoluciones para establecer las condiciones y características del reporte de información en el sistema para la actividad de aprovechamiento, tanto para los prestadores como para las entidades territoriales. Además, se establecieron medidas para fortalecer las acciones de inspección, vigilancia y control de la entidad, como se detalla a continuación:

**Tabla 27. Resoluciones expedidas para el reporte de prestadores de la actividad de aprovechamiento**

RESOLUCIÓN SSPD	OBSERVACIÓN	ACTORES IMPLICADOS
20201000046075 de 2020	Aplazamiento de la publicación de toneladas efectivamente aprovechadas	Prestadores
20211000650805 de 2021	Modifica reporte	Prestadores
20211000482115 de 2021	Nuevo reporte	Entidades territoriales
20221000214135 de 2022	Modifica la Resolución 20211000482115	Entidades territoriales

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de las acciones del modelo diferencial de IVC del proyecto de inversión de aprovechamiento, con base en lo establecido en la Resolución No. SSPD 20201000046075 de 2020 para el aplazamiento de las toneladas aprovechadas, se han reversado 1.461.524 toneladas.

- Publicación de los informes sectoriales de la actividad de aprovechamiento para las vigencias 2018 a 2021.
- Se adelantó un estudio con la Universidad Nacional para el acompañamiento e implementación de medidas de Inspección, Vigilancia y Control a otras alternativas municipales para el tratamiento de residuos sólidos.

### 1.2.1.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad

- Modificación del Decreto MVCT 596 de 2016, en particular en temas relacionados con:

- (i) Rol del usuario en la separación en la fuente y su relación con el prestador - incentivar la actividad de aprovechamiento.
  - (ii) Formalización del reciclador y no sólo de las organizaciones de recicladores.
  - (iii) La tarifa que se cobre a los usuarios se ajuste a la realidad de la prestación de la actividad de aprovechamiento.
  - (iv) Se promueva el traslado efectivo de la tarifa al reciclador de oficio y no únicamente a las organizaciones de recicladores de oficio.
- Expedición de la Resolución compilatoria de cargues en SUI de la actividad de aprovechamiento.

## 1.2.2. Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales

El gobierno nacional expidió el Decreto 1898 de 2016, que reglamenta parcialmente el artículo 18 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente a esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales, el cual supone un reto para todo el sector y en particular para la Superservicios quien conservará la vigilancia sobre aquellos prestadores convencionales ubicados en cabeceras municipales o en zona rural concentrada y por ello debe identificarlos y conocerlos.

Lo anterior, llevó a la realización en 2018 por parte de la entidad de las brechas en la identificación del universo de prestadores en áreas rurales, el desconocimiento de los modelos de operación de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en estas zonas y la informalidad en la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico de los prestadores rurales.

Por lo anterior, se formuló el proyecto de inversión “*Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales*”, el cual tiene como objetivo fortalecer la vigilancia integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales del país.

### 1.2.2.1. Gestión 2018-2022

Con el fin de recopilar información en campo para identificar el universo de prestadores en áreas rurales del país y elaborar el informe de prediagnóstico de la muestra de los sistemas de abastecimiento de agua, se han realizado 639 visitas a los sistemas de suministro de agua en la zona rural del país, lo cual ha permitido obtener diagnósticos regionales del estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zona rural.

La mayoría de las organizaciones visitadas son de base comunitaria que prestan el servicio de suministro de agua (i.e. organizaciones autorizadas<sup>6</sup> y sin formalizar<sup>7</sup>), las cuales llegan a representar el 90,5% de los administradores en la zona rural. Teniendo en cuenta que el

<sup>6</sup> Acorde con el Decreto 421 de 2000, por el cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 15 de la Ley 142 de 1994, las organizaciones autorizadas son aquellas comunidades organizadas constituidas como personas jurídicas sin ánimo de lucro, que pueden prestar servicios públicos domiciliarios, por tanto, deben registrarse en la Cámara de Comercio con jurisdicción en su respectivo domicilio, inscribirse ante la SSPD y la CRA, y obtener las respectivas concesiones, permisos y licencias a que se refieren los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

<sup>7</sup> Organizaciones de base comunitaria que a pesar de que se han conformado para asumir la prestación del servicio, no cuentan con reconocimiento de personería jurídica ya que carecen del registro ante la DIAN; sin embargo, cuentan con el reconocimiento de la comunidad a la que le prestan el servicio.

23% de los administradores visitados no están formalizados y el 49,3% corresponden a organizaciones autorizadas que no se han inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, la Superservicios trabajó en acciones articuladas con el sector con el fin de promover la formalización.

Así mismo, se han ejecutado visitas en los municipios de Manaure, Maicao, Uribía y el distrito de Riohacha, a las entidades locales: Secretaria de Salud Departamental, Unidad Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres, MVCT, Gobernación de la Guajira, Alcaldía de Manaure, Alcaldía de Maicao, Alcaldía de Riohacha, Unidad Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, Corpoguajira, prestadores de servicios rurales y empresas prestadoras de servicios públicos, dando cumplimiento a la Sentencia T302 de 2017, de acuerdo con los parámetros: (i) Identificación de comunidades, (ii) cantidad de agua, (iii) calidad de agua, (iv) identificación de infraestructura e (v) identificación de costos de agua.

Por otro lado, en cumplimiento del objetivo de formalizar a las personas prestadoras en áreas rurales del país, se han realizado 7.982 asistencias técnicas mediante talleres en diferentes ciudades y municipios del país, con el fin de socializar el marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores, así como 15 encuentros regionales, con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los mecanismos de registro de la información de los prestadores rurales en el RUPS y SUI.

En lo relacionado con la formulación del esquema de las acciones de vigilancia diferencial y subjetiva a prestadores de áreas rurales, se adelantaron acciones para definir modelos diferenciales sobre la base de tres pilares: Eficiencia, tejido comunitario y sostenibilidad. La propuesta conceptual de los pilares del esquema de vigilancia diferencial presentadas en este documento fue elaborada como insumo para la revisión y discusión interinstitucional acerca del contenido y alcance de la política de IVC de la Superservicios, y sobre los acuerdos sectoriales que implica su puesta en marcha.

Desde el proyecto de inversión se realizó una herramienta de priorización diseñada para evaluar la gestión en la prestación de los servicios, incorporación de árboles de decisión en la definición de rutas de análisis y acciones a efectuar en empresas que tienen características especiales, definición de criterios de vigilancia a partir del número de suscriptores y un documento con los resultados de acciones de vigilancia diferencial y subjetiva a estos prestadores.

Adicionalmente, se realizó la propuesta de cuatro instrumentos para realizar el control a los prestadores en el área rural. Estos corresponden a:

- (i) Aviso mediante el cual se solicita al prestador que implemente alguna acción de mejora (a través medios alternos a las cartas).
- (ii) Seguimiento en mesas de trabajo virtual para verificar la implementación de las acciones de mejora.
- (iii) Acuerdos o imposición de un plan de acción, que hace referencia al mejoramiento de aspectos administrativos, comerciales y financieros en caso de que no se hayan materializado las acciones anteriormente propuestas.



- (iv) Mesa interinstitucional, en la cual se realiza un seguimiento de las medidas formuladas en el plan de acción.

### **1.2.2.2. Principales logros**

- Propuesta de vigilancia, inspección y control diferencial aplicable a los prestadores en el área rural. Esta involucra, entre otros, el desarrollo e implementación de una nueva plataforma para el reporte de información por parte de los prestadores rurales y la aplicación de un enfoque de control preventivo, que considera las particularidades de la prestación de los servicios públicos en el área rural.
- Desarrollo de la propuesta a nivel de requerimientos técnicos funcionales y no funcionales, de una nueva plataforma para el reporte de información por parte de los prestadores rurales, como parte de las acciones de vigilancia e inspección diferencial. Esta tiene como objetivo facilitar el reporte de información a estas organizaciones, lo cual permitirá superar las dificultades que presenta el SUI actual. Su estructura está compuesta por tres perfiles (i.e., usuarios, vigilancia y geoportal) que, a su vez, estarán conformados por diferentes módulos para el reporte, procesamiento, análisis y visualización de la información de los prestadores rurales.

### **1.2.2.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad**

- Formulación de un diagnóstico nacional de los sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento básico resultado de las visitas realizadas, el cual debe contener las principales características de las organizaciones que administran los sistemas evaluados, aspectos comerciales, financieros y operativos; así como la calidad del servicio que prestan y otros factores socioeconómicos que afectan la prestación.
- Culminación del desarrollo y la puesta en marcha del aplicativo del Plan de Gestión, el cual tiene como objetivo recolectar, almacenar y procesar la información relacionada con la ejecución del Plan de Gestión Rural, reglamentado en la Resolución MVCT 571 del 2019. En la actualidad, se reporta un porcentaje de avance del 40% en el desarrollo de este aplicativo. Así pues, para culminar su implementación exitosa, se debe continuar trabajando de manera articulada con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC de la entidad.

Adicionalmente, se pretende involucrar a los acueductos rurales en el proceso de revisión y divulgación del esquema de vigilancia diferencial, particularmente en los aspectos relacionados con la simplificación de los reportes de información en el SUI.

### **1.2.3. Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto**

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, estableció nuevas funciones para la SSPD entre las que se resalta la toma y análisis de muestras de calidad de agua directamente por la SSPD a través de un tercero especializado, según lo definido en la Ley 1955 de 2019, así:

*“(…) En los casos en los que lo considere necesario para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, encargar a terceros especializados la toma de muestras de calidad del agua en cualquier lugar del área de prestación del servicio y*

*del sistema que sea técnicamente posible, y contratar un laboratorio para el análisis de las mismas. Los resultados que arrojen las muestras tomadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrán ser utilizados como prueba, dentro de los procesos administrativos sancionatorios que adelante contra prestadores objeto de su vigilancia, y para cualquier otro fin que sea pertinente dentro en el ejercicio de las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”*

Lo anterior, conllevó a la formulación del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, el cual se fundamenta en la necesidad de contar con herramientas eficientes para fortalecer las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto.

La identificación de estos prestadores, se realiza a partir del análisis de información de vigilancia y control de calidad de agua disponible, siendo de especial interés aquellos que presentan inconsistencias en la información, los que no cuenten con información reportada en SIVICAP referente a la vigilancia de calidad de agua que hayan adelantado las autoridades sanitarias, y los que distribuyen agua con nivel de riesgo de forma reiterada.

En consecuencia, y en el marco de sus facultades, para la vigencia 2019, 2020 y 2021 la entidad suscribió los contratos 692 de 2019, 568 de 2020, 504 de 2021, respectivamente, y el 303 de 2022 durante la presente vigencia, con el laboratorio Grupo Diagnóstico y Control de la Contaminación – GDCON de la Universidad de Antioquia, a quien se ha encargado la toma y análisis de muestras de calidad de agua.

Señalado lo anterior, se presentan cifras asociadas a los resultados que se han logrado en lo corrido del proyecto (2019 – 2021)<sup>8</sup>, haciendo énfasis en aquellos que tienen influencia directa en la salud humana y que por consiguiente implican un IRCA de 100%.

### 1.2.3.1. Gestión 2018–2022

Resultado del proyecto de inversión se han cubierto 23 departamentos del país. Especialmente en Antioquia y Cundinamarca, con un total de 25 municipios. La siguiente tabla muestra las cifras generales del proyecto entre 2019 y 2021:

**Tabla 28. Cifras generales – Proyecto de inversión**

DEPARTAMENTO	TOTAL DE MUNICIPIOS MUESTREADOS	TOTAL DE ÁREAS DE PRESTACIÓN MUESTREADAS	TOTAL DE PRESTADORES MUESTREADOS	TOTAL DE MUESTRAS		
				RURAL	URBANO	TOTAL
Amazonas	2	2	2	-	4	4
Antioquia	25	26	20	21	31	52
Bolívar	16	16	13	3	33	36
Boyacá	6	7	7	4	10	14
Caquetá	4	4	4	-	8	8
Casanare	3	3	3	-	6	6
Cauca	5	6	5	6	6	12

<sup>8</sup> Para la vigencia 2022, el muestreo inició a finales del mes de julio, razón por la cual no se incluyen resultados de muestreo.

DEPARTAMENTO	TOTAL DE MUNICIPIOS MUESTREADOS	TOTAL DE ÁREAS DE PRESTACIÓN MUESTREADAS	TOTAL DE PRESTADORES MUESTREADOS	TOTAL DE MUESTRAS		
				RURAL	URBANO	TOTAL
Cesar	14	14	14	2	31	33
Chocó	1	1	1	-	2	2
Córdoba	6	6	6	3	12	15
Cundinamarca	25	28	28	30	26	56
Huila	5	6	6	6	6	12
La Guajira	10	10	7	-	18	18
Magdalena	16	16	13	3	39	42
Meta	10	11	7	1	21	22
Nariño	3	3	3	2	4	6
Norte de Santander	2	2	2	-	4	4
Putumayo	5	6	6	-	13	13
Risaralda	5	8	8	15	1	16
Santander	10	10	10	5	15	20
Sucre	6	6	6	-	15	15
Tolima	13	14	14	7	23	30
Valle Del Cauca	2	2	2	2	2	4
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>207</b>	<b>187</b>	<b>110</b>	<b>330</b>	<b>440</b>

Fuente: Elaboración propia.

En lo relacionado a cantidad de muestras tomadas, se tiene un total de 440 muestras a nivel nacional, destacando que la mayor cantidad se han tomado en el departamento de Cundinamarca (56), seguido de los departamentos de Antioquia (52) y Magdalena (42).

En síntesis, se han muestreado un total de 207 áreas de prestación en 194 municipios, correspondiente a 187 prestadores. Del total de muestras tomadas (440), es importante mencionar que 110 se han tomado en puntos de muestreo ubicados en zona rural y los 330 restantes en puntos de muestreo en zona urbana. El departamento con la mayor cantidad de muestras tomadas en zona rural es Cundinamarca, mientras que, en Bolívar, la mayor cantidad de muestras de calidad de agua han sido tomadas en zona urbana.

La clasificación de nivel de riesgo asociada al IRCA que se obtuvo para cada una de estas muestras, según lo indicado en la resolución 2115 de 2007, se resumen a continuación:

**Tabla 29. Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA**

CLASIFICACIÓN IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO
80,1 – 100	Inviabile Sanitariamente
35,1 – 80	Alto
14,1 – 35	Medio
5,1 – 14	Bajo

Fuente: Elaboración propia.

Para un IRCA en 0% y 5%, el agua se clasifica como sin riesgo y es apta para consumo humano. Así las cosas, se tiene que, de las 440 muestras tomadas, el agua fue apta para consumo humano en 120 muestras. Para los 320 restantes, el agua resultó no apta para consumo humano, presentando valores de IRCA entre 5% y 100%.

En el año 2022, se tiene proyectada la toma de muestras de calidad de agua en 112 áreas de prestación, distribuidas en 19 departamentos.

### **1.2.3.2. Principales logros**

- Análisis de la calidad de información de muestras de control de calidad de agua reportada por los prestadores al SUI (Vigencias 2018-2021) y de la cobertura y calidad de la información reportada por las autoridades sanitarias a SIVICAP (Vigencias 2016-2019).
- Liderazgo en las actividades de depuración de información de control (SUI) y vigilancia (SIVICAP) en las vigencias 2020 a 2022, con desarrollo de protocolos y bitácoras.
- Evaluación de características de alto interés sanitario conforme a los artículos 5, 8 y 11 de la Resolución No. 2115 de 2007 del MVCT encontrando presencia de cianuro libre y disociable (2), Níquel (2), Plomo (17) y Trihalometanos (1), Giardias (15), y *Cryptosporidium* (3). Lo anterior, conlleva a la generación de alertas sanitarias con los diferentes actores, en las zonas donde fueron halladas dichas características.
- Durante las vigencias 2020 y 2021 se efectuaron 49 diagnósticos a sistemas de tratamiento en 49 áreas de prestación.
- Recolección de información técnica en la mayoría de las zonas donde fue evaluada la calidad de agua, con el objeto de tener contexto técnico de las condiciones técnico-operativas del prestador.

### **1.2.3.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad**

Se debe continuar hasta el 2023 con la toma y análisis de muestras de calidad de agua, considerando que esta función fue otorgada a la Superservicios por medio de la expedición de la Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 pacto por Colombia, pacto por la equidad”. Así como socializar en el sector de agua potable y saneamiento básico el desarrollo de la toma y análisis de muestras como función de la Superintendencia.

### **1.2.4. Mejoramiento de la inspección y vigilancia diferencial según la clasificación del nivel de riesgo de los prestadores de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo**

La metodología para clasificar los prestadores de acuerdo con un nivel de riesgo fue establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) mediante la Resolución CRA 315 de 2005, modificada por las Resoluciones CRA 361 de 2006, CRA 415 de 2006, CRA 435 de 2007 y CRA 473 de 2008, las cuales señalaban indicadores particulares para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Producto de varios análisis elaborados por el sector, en los que se detectó la necesidad de actualizar esta metodología de clasificación del nivel de riesgo, la CRA estableció como parte de su agenda regulatoria, la construcción de una nueva metodología basada en el cálculo de un Indicador Único Sectorial -IUS inicialmente para los servicios de acueducto y alcantarillado y, posteriormente, para el servicio de aseo. Esto en consideración a las particularidades técnicas y las dinámicas propias de cada servicio.



Para el 23 de diciembre de 2019 la CRA expidió la Resolución CRA 906 de 2019 *“Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones”*. Así mismo, la CRA tiene dentro de su Agenda Regulatoria planeado expedir la regulación del IUS para el servicio público domiciliario de aseo en el año 2023.

Dentro del objetivo de implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control para asegurar la protección de los derechos de los usuarios, se formuló el proyecto de inversión *“Mejoramiento de la inspección y vigilancia diferencial según la clasificación del nivel de riesgo de los prestadores de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo”*, por medio del cual se ha trabajado en la implementación de la metodología para calcular el IUS y clasificar por un nivel de riesgo a los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como en los ajustes al SUI para recoger la información necesaria para el cálculo del indicador y de los Planes de Gestión y Resultados –PGR de los prestadores.

#### 1.2.4.1. Gestión 2018–2022

En coordinación con la OTIC, se avanzó en el análisis general e implementación de la Resolución CRA 906 de 2019, que incluye la elaboración de los formatos y formularios para recolectar la información necesaria para el cálculo del IUS en el SUI, desarrollar los cálculos y hacer las pruebas requeridas en el sistema.

De otra parte, se elaboraron los ajustes según análisis de los comentarios de participación ciudadana y expedición de las siguientes resoluciones y anexos técnicos:

- Resolución SSPD No. 20211000016645 de 9/4/2021 que contiene los formatos y formularios de la información financiera requerida para el cálculo del IUS, el cual hace parte de los estados financieros de 2020 que deben reportar los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado en el SUI.
- Resolución SSPD 20211000313835 del 14/07/2021 que contiene los reportes de costos económicos de referencia, tarifas aplicadas y seguimiento de metas tarifarias al SUI por parte de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto o alcantarillado, información necesaria para el cálculo del IUS.
- Resolución SSPD 20211000316965 del 15/07/2021 que contiene los formatos y formularios transitorios, del modelo hidráulico, ambientales y de personal, con los cuales se recogerá en el SUI la información requerida para el cálculo del IUS, que deben reportar los prestadores de acueducto y alcantarillado y las autoridades ambientales.
- Resolución SSPD No. 20211000682475 de 10/11/2021 que contiene los formatos y formularios requeridos en el SUI para recibir la actualización de los PGR que deben hacer los prestadores de acueducto y alcantarillado en cumplimiento de la Resolución CRA 906 de 2019.

Además, se realizaron 8 talleres de socialización del IUS de acueducto y alcantarillado y el reporte necesario para el cálculo de este indicador al SUI, según la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, con alrededor de 2.500 asistentes.

Con respecto al IUS de aseo, se avanzó en la revisión y análisis de los indicadores propuestos por la CRA, con el fin de establecer la gestión de la demanda para el ajuste del SUI que permita capturar la información de aseo para el cálculo del IUS y se priorizaron 40 prestadores del servicio de aseo, a los cuales se les realizarán las pruebas piloto del IUS del servicio de aseo durante el segundo semestre de 2022.

#### **1.2.4.2. Principales logros**

- Durante las vigencias 2019 y 2020, se realizaron 72 visitas para efectuar pruebas piloto sobre la implementación del IUS, de acuerdo con la Resolución CRA 906 de 2019, a 36 empresas de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Durante la vigencia 2021 se efectuaron visitas a 14 empresas del servicio público de aseo y, con corte a julio, durante la vigencia 2022 se han realizado 7 pruebas piloto a prestadores del servicio público de aseo.
- Medición del nivel de riesgo del año 2020 mediante el cálculo del IUS de acueducto y alcantarillado, con base en la información reportada al SUI por los prestadores de 2.905 áreas de prestación de servicio.
- Medición del nivel de riesgo del año 2021 mediante el cálculo del IUS de acueducto y alcantarillado, con base en la información reportada al SUI por los prestadores de 2.957 áreas de prestación de servicio.

#### **1.2.4.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad**

- Culminar el diagnóstico de la información en el SUI del servicio de aseo con el fin de concluir la implementación de la medición del nivel de riesgo en la Superservicios, efectuando los ajustes requeridos y expedir las resoluciones necesarias para recoger de manera adecuada y oportuna la información para el cálculo del indicador y los PGR de los prestadores de este servicio.
- Implementar una política pública transversal en el sector de agua potable y saneamiento básico que permita tomar acciones que motiven y obliguen a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a las entidades territoriales a efectuar el reporte y cargue de la información en el SUI para el cálculo del IUS.

### **1.3. Grupos internos de trabajo**

#### **1.3.1. Grupo de Estudios Sectoriales**

El Grupo de Estudios Sectoriales -GES fue creado mediante Resolución SSPD No. 20211000860845 del 20 de enero de 2022, y tiene como objetivo principal verificar la consistencia y la calidad de la información que sirve de base para elaborar y publicar los estudios y documentos sectoriales de toma de decisiones para el sector.

##### **1.3.1.1. Gestión 2018-2022**

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible No. 6 Agua limpia y saneamiento, y No. 11 Ciudades y comunidades sostenibles:** Para contribuir al cumplimiento de los

objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector, la SDAAA cuenta con los siguientes avances:

**Tabla 30. Avances Objetivos de Desarrollo Sostenible**

ODS	META	META SUPERSERVICIOS	AVANCE 2018-2022
6	Meta 6.1. De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	A 2025 contribuir con información base sobre calidad del agua, cobertura y costos e iniciar la línea base.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución en los análisis intersectoriales de la calidad y la oportunidad de la información de calidad de agua, y se establecieron estrategias para el fortalecimiento de los sistemas de información</li> <li>Muestreos de calidad de agua de acuerdo con priorización de municipios</li> <li>Desarrollo acciones de optimización de la calidad de información de coberturas y su repercusión en el sector</li> <li>Controles tarifarios a los prestadores de acuerdo con la priorización definida</li> <li>Publicación de informes sectoriales anuales</li> </ul>
	Meta 6.3. De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	A 2025 contribuir con información base sobre porcentaje de agua residual tratada e iniciar la construcción de línea base de prestadores que hacen reúso del agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación y reporte anual de información de agua residual tratada, para el seguimiento sectorial y proyección de política pública.</li> <li>Solicitud y consolidación de información de reúso de agua residual por parte de los prestadores.</li> </ul>
	Meta 6.4. De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	De aquí a 2025 contribuir con información sobre el consumo de agua en el país.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución en el análisis y discusiones sectoriales para la definición de estrategias para la reducción de pérdidas de agua en la prestación del servicio de acueducto</li> <li>Consolidación y reporte en la Mesa Sectorial de Gestión de Pérdidas, de información de indicadores de pérdidas para análisis sectoriales.</li> </ul>
11	Meta 11.6. De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de desechos municipales y de otro tipo	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyección anual de informes sectoriales de "Disposición Final" y "Aprovechamiento" donde se consolida información de toneladas de residuos sólidos dispuestos y aprovechados, respectivamente.</li> </ul>

ODS	META	META SUPERSERVICIOS	AVANCE 2018-2022
		en aquellos municipios con prestadores registrados.	

Fuente: Elaboración propia.

- **Estratificación y coberturas:** Se realizó el procedimiento SIGME referente a estratificación el cual se encuentra aprobado y publicado, en dicho procedimiento se especifica la forma de verificar el reporte de estratificación por parte de los municipios al SUI y su adecuada aplicación en la facturación por parte de las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Como pautas de buena gestión y acciones para que las empresas de servicios públicos contribuyan al desarrollo de los ODS, la Superservicios adelanta acciones en el marco de sus funciones de IVC, para promover el reporte de información por parte de los entes territoriales, ya que son la autoridad competente para el reporte de Estratificación y Coberturas - REC en el SUI. Esta información permite calcular el porcentaje de coberturas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con una calidad de información óptima. Para tal propósito se han venido adelantando mesas con las entidades que hacen parte del proceso de estratificación a nivel nacional para poder desarrollar actividades conjuntas que promueven la veracidad y calidad de la información reportada a nivel nacional.

En la siguiente tabla se describen las necesidades identificadas por todas las entidades del sector como resultado de las mesas de trabajo de estratificación y coberturas REC, así como las acciones a desarrollar frente a cada una de ellas:

**Tabla 31. Acciones identificadas en la mesa de estratificación y coberturas REC**

ACCIONES PARA IMPLEMENTAR	RESPONSABLES	PLAZO DE EJECUCIÓN Y AVANCE
Analizar consistencia de información REC 2020 sobre una muestra de municipios.	Superservicios	Corto plazo (SSPD ya realizó esta actividad)
Consulta con OTIC posibilidad de compartir el formato REC con el DANE (acceso a VPN a través del convenio).	Superservicios	Corto plazo (Actualmente se encuentra como anexo al convenio 612 de 2019)
Ajustes a formulario REC- pre-diligenciamiento ajustes a resolución.	Superservicios	Mediano plazo (Se creó la resolución 20211000852195 del 22 de diciembre de 2021 "Por la cual se modifica la Resolución SSPD No. 20168000052145 del 30 de septiembre de 2016")
Identificar flujos de información para el reporte de soluciones alternativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en pre-diligenciamiento- SSPD</li> <li>• Captura de Información predial- IGAC</li> <li>• Decretos de estratificación DANE</li> </ul>	Superservicios - DANE-MVCT-IGAC	Mediano plazo (Se han realizado mesas de trabajo enfocadas al dato de estratificación y coberturas REC, con MVCT)
Estandarización y aseguramiento de la información catastral (formulación de acto administrativo para formalizar el flujo de información).	IGAC - GESTORES CATASTRALES	Mediano Plazo
Explorar los mecanismos de reporte por parte de los diferentes segmentos de prestadores (urbanos, rurales, grandes, pequeños).	Superservicios - DANE-MVCT-IGAC	Mediano-largo plazo
Considerar un aumento de x% de recursos de SGP, como incentivo para la georreferenciación.	MVCT	Mediano-largo plazo



ACCIONES PARA IMPLEMENTAR	RESPONSABLES	PLAZO DE EJECUCIÓN Y AVANCE
Explorar la posibilidad de que los PDAs (u otro actor) apoyen los procesos de georreferenciación de suscriptores en los municipios.	MVCT	Largo plazo
Explorar la posibilidad de ajustar maestro de facturación para incorporar georreferenciación; y delimitar los responsables del diligenciamiento del formulario REC.	EMPRESAS- CRA- MVCT	Largo plazo
Propuesta: el cálculo de cobertura puede ser realizado a través de los formatos de facturación (Generación de metodología conjunta).	MVCT- Superservicios - DANE	Largo Plazo
Encontrar datos de costos de georreferenciación: que requiere esa tarea y cual sería un costo aproximado, pensar en que el usuario mismo se georreferencie.	DANE	Largo Plazo

Fuente: Elaboración propia.

De manera paralela fueron adelantados los ejercicios de acopio, procesamiento y análisis de información para la proyección anual del Informe Nacional de Coberturas de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, bajo las consideraciones definidas en el sector.

- **Informes sectoriales:** Conforme con la identificación de las necesidades del sector de agua potable y saneamiento básico, y siguiendo los estándares definidos para el desarrollo de procesos estadísticos, fueron proyectados anualmente los siguientes informes sectoriales:
  - (i) Informe Nacional de Coberturas AAA: Incluye los análisis de coberturas con sistemas convencionales, es decir con un prestador de servicios públicos que atienda a predios residenciales y soluciones alternativas.
  - (ii) Informe Sectorial de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado: Ofrece un contexto de cada uno de los indicadores del sector, incluyendo las metas del PND y reconociendo las metas de los ODS, y recopila la información reportada por los prestadores en el SUI.
  - (iii) Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos: Presenta los indicadores nacionales del estado de la disposición final de residuos sólidos e información relacionada con la disposición final en el país.

La publicación de los diferentes informes sectoriales se ubica en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>

- **Propuestas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector definidas:** Durante la vigencia 2021 se firmó un memorando de entendimiento entre CAMACOL y la Superservicios con el objetivo de adelantar un estudio sectorial piloto sobre la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en proyectos estratégicos de vivienda. Así mismo, se espera que a través del estudio se puedan determinar las barreras y los retos existentes para la prestación efectiva de los servicios en la construcción de vivienda, además de formular propuestas para evitar la materialización de riesgos en la provisión de los servicios públicos domiciliarios.

- **Fortalecimiento de la calidad estadística y aprovechamiento estadístico de los registros administrativos:** En el marco del Convenio No. 612 de 2019 entre la Superservicios y el DANE, el cual tiene como objetivo aunar esfuerzos administrativos, tecnológicos, capacidades y métodos que permitan el fortalecimiento de la calidad estadística y aprovechamiento estadístico de los registros administrativos recolectados a través del SUI, la entidad avanzó en los siguientes procesos:
  - (i) **Certificación de la calidad de procesos estadísticos:** La Delegada adelanta un trabajo de documentación, evaluación y certificación de las operaciones estadísticas bajo los estándares de la norma NTC PE 1000: 2020.

Al corte de este informe, se cuenta con la operación estadística *Información Técnico-Operativa del Servicio de Aseo: Estado de la disposición final en Colombia* certificada. Adicionalmente, las operaciones estadísticas que se encuentran en proceso de certificación son: Consumo de agua potable, componente de aprovechamiento de aseo e información técnico operativa del servicio de alcantarillado.
  - (ii) **Diagnóstico y planes de fortalecimiento a registros administrativos:** Fueron adelantados de manera colaborativa ejercicios de diagnóstico a los registros administrativos comerciales y técnico operativos de los servicios de acueducto y alcantarillado, y registro de aprovechamiento (componente de aseo), como insumo para la formulación de planes de fortalecimiento que se encuentran en ejecución.
  - (iii) **Interoperabilidad:** Se ha avanzado en la definición de mecanismos y acciones de adecuación del SUI para habilitar capacidades de interoperar con otros sistemas de información del sector en el marco de la política de *Gobierno Digital*. A la fecha se cuenta con procesos exitosos con la CRA y avances importantes con el DANE y el MVCT.
- **Mesas de trabajo:** Desde el GES se tiene participación activa en las siguientes mesas de trabajo:
  - (i) Mesa de gestión eficiente de la información y Submesa de estadísticas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo
  - (ii) Submesa de flujos de agua – Sistema de Información de Economía Circular
  - (iii) Comité de cuenta ambiental y económica de flujos de materiales de residuos sólidos – Sistema de Información de Economía Circular
  - (iv) Mesa interinstitucional de gestión de pérdidas
  - (v) Comisión Técnica Nacional Intersectorial para la Salud Ambiental- CONASA
  - (vi) Junta técnica asesora del RAS

### 1.3.1.2. Principales logros

- Proceso de evaluación y certificación de la operación estadística: Información Técnico-Operativa del Servicio de Aseo: Estado de la Disposición Final en Colombia, bajo la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020.
- Elaboración de un diccionario de datos de los mapas publicados en el Geoportal de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, el cual contiene: ID del prestador, nombre, Código DANE del municipio en el cual se ubica, los servicios que presta, el tamaño, el Número de Información Tributaria -NIT, la clasificación, la

naturaleza, la clase, el orden, el representante legal, la dirección, el teléfono y el correo (<https://arcg.is/S85G5>).

Además, se publicaron mapas de datos relacionados con sitios de disposición final y plantas de tratamiento y puntos de vertimiento y mapas de los indicadores de acueducto, alcantarillado y aseo en el Geoportal, durante las vigencias 2019 y 2020. Disponibles en: <https://geoportal.superservicios.gov.co/sigsuper/home/index.html>

- Suscripción de una alianza con la Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL, para trabajar de forma mancomunada en la estructuración de un estudio sectorial sobre las implicaciones y la importancia de acompañar el proceso de reactivación económica post-pandemia en el sector de vivienda.
- Elaboración del Informe Nacional de Calidad del Agua - INCA de las vigencias 2019 y 2020 en conjunto con el MVCT y el Ministerio de Salud y Protección Social -MinSalud.
- Elaboración y publicación de los estudios sectoriales de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, los informes de disposición final de residuos sólidos y los informes de aprovechamiento correspondientes a las vigencias 2018, 2019 y 2020.
- Participación activa en las diferentes mesas temáticas sectoriales como actor destacado en la consolidación, análisis y provisión de información relevante para la toma de decisión y definición de política pública.

### **1.3.1.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad**

- Continuidad a los procesos de certificación de operaciones estadísticas, la implementación integral de los planes de fortalecimiento de los registros administrativos y la puesta en marcha de procesos de interoperabilidad entre el SUI y otros sistemas de información del sector.
- Interlocución con las entidades del sector en el contexto de las diferentes mesas sectoriales temáticas para adelantar estrategias definidas y compromisos de política pública.
- Cumplimiento de metas definidas para la entidad en el marco de los ODS 6 y 11.
- Apoyo temático a la consultoría que se está ejecutando por parte del Banco Interamericano de Desarrollo y del programa de Cooperación para la mejora del desempeño de prestadores de agua y saneamiento en Colombia -COMPASS cuyo objetivo es la reestructuración de la arquitectura empresarial del SUI.

### **1.3.2. Grupo SUI para el sector Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

El Grupo SUI fue creado mediante la Resolución SSPD No. 20211000004725 del 19 de febrero de 2021, y tiene como objetivo principal gestionar los trámites de inscripción, actualización y cancelación de RUPS, así como la administración, actualización y manejo del SUI.

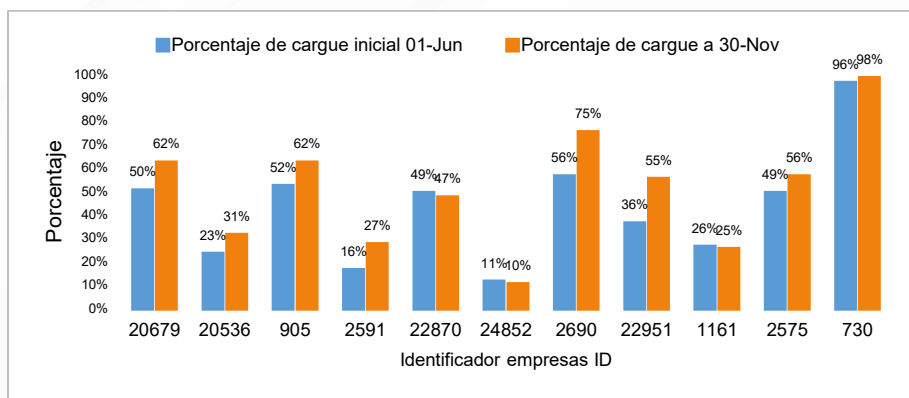
#### **1.3.2.1. Gestión 2018-2022**

- **Priorización de empresas para acompañamiento del Grupo SUI:** De acuerdo con lo estipulado en el procedimiento de inspección y vigilancia, las direcciones técnicas

deben efectuar todas las vigencias un análisis de los formatos y formularios sobre los cuales se evidencian reportes inoportunos en el SUI y de las empresas que cuentan con una mayor cantidad de formatos y formularios en estado pendiente. Con base en dicho análisis, se realiza una priorización de las empresas con las que se efectuarán mesas de trabajo para apoyar el reporte de información en el SUI, teniendo en cuenta el gran número de cargues que deben realizar los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en dicho sistema.

En este sentido, se priorizaron 15 empresas durante el 2021 y se efectuaron mesas de trabajo con 11 de estas; los 4 restantes no dieron respuesta a la solicitud de acompañamiento y no evidenciaron avance en el porcentaje del cargue al SUI. Por lo anterior, se procedió a requerir directamente a la alcaldía respectiva para validar si estos prestadores aún continuaban activos (ID 23519-24808-26060-332). A continuación, se ilustra gráficamente el reporte de información en el SUI posterior a la ejecución de las mesas de trabajo:

**Gráfico 3. Comparación reporte de información empresas priorizadas**

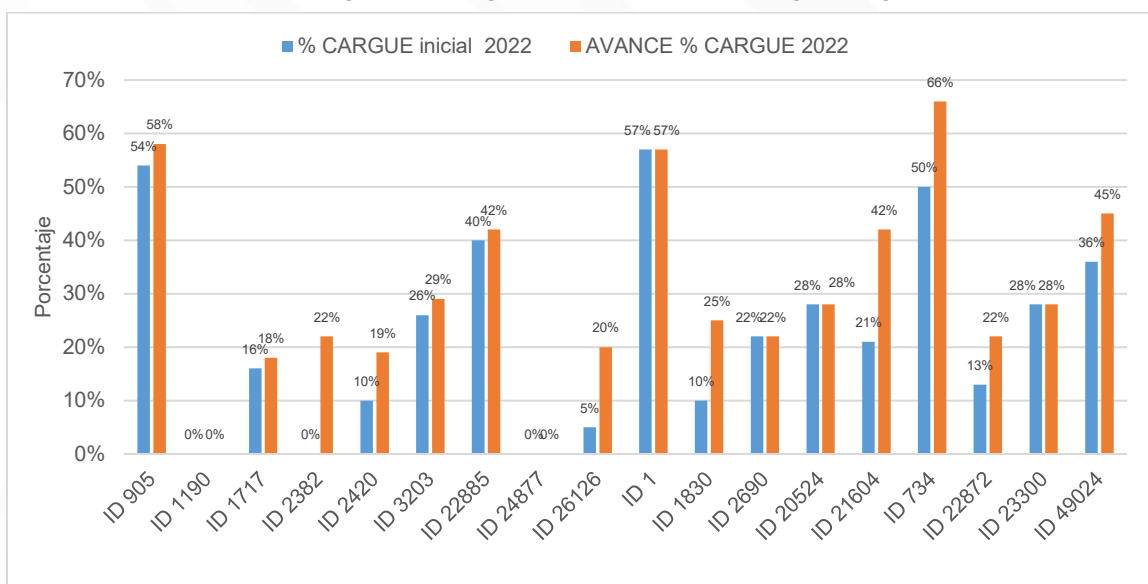


Fuente: Elaboración propia.

Para la vigencia 2022, se priorizaron 18 empresas, 9 en el sector de acueducto y alcantarillado y 9 en el sector de aseo. A continuación, se relaciona tabla con los porcentajes de cargues y la ilustración como se indica en la gráfica.



**Gráfico 4. Comparación reporte de información empresas priorizadas**



Fuente: Elaboración propia.

- Entrenamientos:** En el año 2021 se realizaron 20 entrenamientos y, con corte al 31 de julio de 2022, se han realizado 23 entrenamientos a empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, alcaldías y corporaciones, acerca de los siguientes temas: Estratificación y Coberturas - REC, Inspector e indicadores; acceso al SUI, flujo de cargue y funcionamiento del sistema; cadena de valor por servicio; registro de casos en la mesa de ayuda del SUI; RUPS; mecanismos de recolección de la información; aplicativo de aprovechamiento; instalación de validadores; fábrica de formularios; entorno SUI externo e interno (navegabilidad, circulares y normatividad); reportes (028); clasificación NIF y XBRL; funcionalidades del SUI rural y aplicativo Suricata.
- Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS):** En las siguientes tablas se relacionan los trámites efectuados desde el Grupo SUI con respecto al RUPS, durante las vigencias 2021 y 2022.

**Tabla 32. Número de trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2021**

ACTUALIZACIÓN A RUPS	CANCELACIÓN A RUPS	INSCRIPCIÓN A RUPS	TOTAL
2.621	22	859	<b>3.502</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 33. Estado de los trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2021**

ADMITIDO	CERTIFICADO	RECHAZADA	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	TOTAL
353	2.643	504	2	<b>3.502</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 34. Número de trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2022**

ACTUALIZACIÓN A RUPS	CANCELACIÓN A RUPS	INSCRIPCIÓN A RUPS	TOTAL
1.930	26	310	<b>2.266</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35. Estado de los trámites RUPS adelantados durante la vigencia 2022

ADMITIDO	CERTIFICADO	RECHAZADA	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	TOTAL
94	1.956	216	0	2.266

Fuente: Elaboración propia.

- **Soporte técnico SUI:** Con relación a los trámites de soporte técnico del SUI, en las siguientes tablas se relacionan las mesas de ayuda nivel 1 (*call center*) y nivel 2 (grupo SUI), gestionadas en las vigencias 2021 y 2022.

Tabla 36. Mesas de ayuda Nivel 1 (Vigencia 2021)

TEMA	MESAS DE AYUDA
Acueducto y alcantarillado	1.409
Acueducto, alcantarillado y aseo	1.705
Acueducto	2.596
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	113
Alcaldías	1.215
Alcantarillado	256
Aseo	6.848
CAR	20
Gobierno NIF	2
Multiservicio	47
<b>TOTAL</b>	<b>14.211</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 37. Mesas de ayuda Nivel 2 (Vigencia 2021)

TEMA	MESAS DE AYUDA
Acueducto y alcantarillado	529
Acueducto, alcantarillado y aseo	394
Acueducto	946
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	86
Alcaldías	323
Alcantarillado	240
Aseo	5.003
CAR	6
Multiservicio	28
<b>TOTAL</b>	<b>7.555</b>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 38. Mesas de ayuda Nivel 1 (Vigencia 2022)

TEMA	MESAS DE AYUDA
Acueducto y alcantarillado	390
Acueducto, alcantarillado y aseo	245
Acueducto	724
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	117
Alcaldías	91
Alcantarillado	63
Aseo	1.275

CAR	13
Gobierno NIF	1
Multiservicio	8
<b>TOTAL</b>	<b>2.927</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 39. Mesas de ayuda Nivel 2 (Vigencia 2022)**

TEMA	MESAS DE AYUDA
Acueducto y alcantarillado	657
Acueducto, alcantarillado y aseo	405
Acueducto	909
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	83
Alcaldías	682
Alcantarillado	187
Aseo	3.798
CAR	18
Multiservicios	25
<b>TOTAL</b>	<b>6.754</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 1.3.2.2. Principales logros

- Elaboración de 4 boletines RUPS en 2021 y 2 boletines RUPS en 2022.
- Generación de 3 alertas tempranas (masivas) para el reporte de información al SUI.
- Apoyo a los departamentos de Cundinamarca, Atlántico, Boyacá y Antioquia frente al cargue de información al SUI en el marco de los a los Planes Departamentales de Agua, principalmente para el cálculo del IUS 2021.

### 1.3.2.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad

- Seguimiento a las inscripciones rechazadas en RUPS, mediante correos electrónicos, llamadas y/o memorandos a los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Ajustes de formatos, formularios y aplicaciones requeridos por las dependencias de la SDAAA, efectuados en conjunto con la OTIC (gestión de la demanda).

### 1.3.3. Unidad de Análisis Regulatorio

La Unidad de Análisis Regulatorio para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo - UARAAA, fue creada mediante la Resolución SSPD No. 20211000860845 del 24 de diciembre de 2021, y tiene como objetivo principal hacer seguimiento a los proyectos regulatorios que impactan los servicios vigilados, así como atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de información para el análisis de impacto normativo que requiera la CRA, los ministerios y demás autoridades que establecen obligaciones a las empresas vigiladas.

Esta unidad es acorde el CONPES 3816 de 2014 Mejora normativa: análisis de impacto, ya que puede aportar al fortalecimiento regulatorio del sector e incidir de manera importante en la producción normativa, usando el conocimiento y experiencia para aportar y participar del ciclo de gobernanza regulatoria, especialmente en las etapas ex ante (Agenda regulatoria, diseño de la regulación, consulta pública) y ex post (Revisión de la calidad y evaluación).

### 1.3.3.1. Gestión 2018–2022

- **Gestión regulatoria CRA:** A partir del año 2022, las gestiones relacionadas con la participación de la Superservicios en las sesiones de comisión de la CRA fueron asumidas por la UARAAA, que desarrolla sus actividades de manera articulada con las diferentes dependencias de la Delegada.

Para la vigencia 2022, se tienen 13 temáticas establecidas en la agenda regulatoria de la CRA, de las cuales se participó en 7 sesiones de comisión ordinarias y 3 extraordinarias producto de las cuales se revisaron 8 proyectos de resolución de carácter general y 5 proyectos de resolución de carácter particular. El detalle del número de sesiones por tipo de comisión y de proyectos de resolución aprobados durante el año 2022 se presenta a continuación:

**Tabla 40. Relación del número de sesiones, proyectos generales y particulares por tipo de sesión de comisión. Año 2022**

AÑO	SESIONES DE COMISIÓN ORDINARIAS			SESIONES DE COMISIÓN EXTRAORDINARIAS		
	NO. SESIONES	NO. PROYECTOS GENERALES	NO. PROYECTOS PARTICULARES	NO. SESIONES	NO. PROYECTOS GENERALES	NO. PROYECTOS PARTICULARES
2022	7	7	3	3	1	2

Fuente: Elaboración propia. a partir de información de la CRA

- **Gestión normativa otras entidades del sector:** Durante el año 2022, la UARAAA realizó la verificación y seguimiento de las agendas regulatorias de las entidades del sector, entre ellas, el MVCT, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible -MADS, el MinSalud, el Ministerio de Comercio y Turismo –MinComercio y el DNP. En este periodo se revisaron e hicieron comentarios a 12 proyectos.
- **Gestión de proyectos de ley:** La UARAAA ha trabajado con el Grupo de Conceptos de la Oficina Asesora Jurídica -OAJ de la entidad para aportar a la revisión de los proyectos de ley en curso en el Congreso de la República. En el marco de lo anterior, se recibieron 16 proyectos de ley para revisión y comentarios.

### 1.3.3.2. Principales logros

- Participación en 7 sesiones de comisión ordinarias y 3 extraordinarias producto de las cuales se revisaron: (i) 8 proyectos de resolución de carácter general y (ii) 5 proyectos de resolución de carácter particular, de las 13 temáticas establecidas en la agenda regulatoria de la CRA.
- Verificación y seguimiento de las agendas regulatorias de las entidades del sector.



### 1.3.3.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad

- Implementación de procedimiento para realizar el análisis regulatorio, normativo y de política pública, aplicando las mejores prácticas de Análisis de Impacto Normativo –AIN.

## 1.4. Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Esta dirección es la encargada de ejercer IVC sobre los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, verificando el cumplimiento de sus vigilados a la normatividad existente en aspectos financieros, tarifarios, comerciales y técnico-operativos, velando por la calidad, continuidad y suficiencia de los servicios, y por los derechos de los usuarios.

Con respecto al servicio de acueducto, se ejerce IVC desde la captación de agua sin tratar o cruda, hasta el punto de entrega de agua potable al suscriptor (acometida), abarcando los componentes de aducción (transporte de agua cruda), tratamiento, almacenamiento y conducción/distribución. Por su parte, en lo que respecta al servicio de alcantarillado se ejerce desde el punto de salida de aguas residuales de cada suscriptor (acometida), pasando por la red de recolección al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales –STAR (de existir), hasta el punto de vertimiento final a cuerpo de agua.

Para cumplir con esta labor, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado – DTGAA cuenta con 3 grupos internos de trabajo que se describen a continuación:

- (i) Grupo de Grandes Prestadores: Encargado de ejercer IVC sobre las empresas con más de 5.000 suscriptores, fue creado el 20 de enero de 2020 mediante Resolución SSPD No. 20205240000755, sus funciones eran ejercidas anteriormente por el Grupo de Evaluación Integral.
- (ii) Grupo de Pequeños Prestadores: Encargado de ejercer IVC sobre las empresas que atienden hasta 5.000 suscriptores, fue formalizado el 20 de enero de 2020 mediante Resolución SSPD No. 20205240000755. Anteriormente, este grupo estaba adscrito al despacho de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.<sup>9</sup>
- (iii) Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión: Encargado de atender alertas de prensa, dar respuesta de fondo a denuncias y quejas que no sean competencia de las direcciones territoriales y proyectar insumos de apoyo para respuesta a tutelas y acciones populares. Este grupo fue creado el 20 de enero de 2020 mediante Resolución SSPD No. 20205240000755 y posteriormente, modificado a través de la Resolución SSPD No. 20211000181555 de 25 de mayo de 2021.

Con corte al presente informe, la DTGAA ejerce vigilancia sobre 2.809 prestadores registrados en RUPS, distribuidos como se presenta en la siguiente gráfica:

---

<sup>9</sup> Las funciones de los grupos de grandes y pequeños prestadores fueron actualizadas posteriormente mediante resolución 20201000010335 de 06 de abril de 2020.

Gráfico 5. Universo de prestadores de acueducto y alcantarillado en RUPS



Fuente: Elaboración propia.

Aunque hay registro de 2.809 prestadores, el potencial de prestadores no registrados, especialmente en zona rural, puede ser mucho mayor. No obstante, de manera permanente se ha avanzado en la actualización del registro, inscribiendo nuevos prestadores y depurando aquellos que no prestan el servicio, o que en realidad corresponden a soluciones alternativas que no son consideradas servicio público domiciliario y, por tanto, son sujetos de vigilancia de las autoridades sanitarias.

#### 1.4.1. Gestión 2018-2022

##### 1.4.1.1. Principales acciones de IVC

De manera general, a partir de la información reportada en el SUI por todos los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado a nivel nacional, la DTGAA realiza acciones de IVC. No obstante, producto del análisis a dicha información, a los resultados del cálculo IUS<sup>10</sup> y a la sábana de resultados de calidad de agua del Sistema de Información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia – SIVILAB, entre otras fuentes, prioriza anualmente a aquellos prestadores que requieren unas acciones más robustas y específicas. Dentro de estas se destacan las acciones que se presentan a continuación:

- **Evaluaciones Integrales:** Durante las vigencias 2018-2022 se evaluó la gestión financiera, técnica, operativa, comercial, tarifaria y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a inspección, vigilancia y control, de acuerdo con los indicadores definidos por la CRA, y se elaboraron y publicaron<sup>11</sup> 87 informes de vigilancia e inspección detallada.

Tabla 41. Evaluaciones integrales de acueducto y alcantarillado

2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
14	34	11	10	13	87

Fuente: Elaboración propia.

<sup>10</sup> Ver capítulo del proyecto de inversión de la SDAAA.

<sup>11</sup> Enlace para consulta: [Evaluación de prestadores | Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios \(superservicios.gov.co\)](https://superservicios.gov.co)

- **Controles Tarifarios:** Se realizaron 212 controles tarifarios para verificar: (i) La correcta aplicación de la metodología tarifaria expedida por la comisión, y (ii) la correcta aplicación de tarifas a los suscriptores por parte de los prestadores del sector.

Tabla 42. Controles tarifarios a prestadores 2018-2022

2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
20	50	45	63	34	212

Fuente: Elaboración propia.

- **Programas de Gestión, Acuerdos de Gestión y Vigilancia Especial:** Con estas acciones se hizo seguimiento periódico, trimestral o semestral, a gestiones específicas impuestas (programas) o acordadas (acuerdos) con los prestadores AA, con el objetivo de que estos diseñaran y pusieran en marcha planes con metas concretas, que llevaran a la mejora y estabilización de aspectos particulares de la prestación.

De manera similar, con los seguimientos de vigilancia a especial a algunos prestadores como ESSMAR (Santa Marta, Magdalena) y la SAAAB (Buenaventura, Valle del Cauca) se solicitó el reporte periódico de informes de gestión con el cual se pudo monitorear con mayor detalle y mejor oportunidad el estado de indicadores de estas APS.

Tabla 43. Programas, acuerdos y seguimientos especiales a prestadores, periodo 2018-2022

2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
1	2	2	5	1	11

Fuente: Elaboración propia.

Durante la vigencia 2018-2022 se acordaron 3 programas de gestión, un acuerdo de gestión, un acuerdo de mejoramiento y 6 vigilancias especiales para 11 prestadores, dirigidos a mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Al 31 de julio de 2022 están vigentes 3 programas, 1 acuerdo y 5 vigilancias especiales, como se detalla a continuación:

- **Programas de gestión:**

Tabla 44. Programas de Gestión Vigentes

PRESTADOR	DEPTO.	MUNICIPIO	AÑO DE APERTURA	AÑO DE CIERRE
Empresas Municipales de Cartago E.S.P. - EMCARTAGO E.S.P.	Cartago	Valle del Cauca	2020	2023
Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A E.S.P. - Oficial	Ibagué	Tolima	2020	2022
Asociación de Usuarios del Acueducto Regional de Rasgata y otras de los municipios de Tausa, Nemocón, Cucunubá, Sutatausa y Cogua.	Cundinamarca	Villa de San Diego de Ubaté	2021	2022

Fuente: Elaboración propia.

- **Acuerdos de gestión:**

Tabla 45. Acuerdos de Gestión Vigentes

PRESTADOR	DEPTO.	MUNICIPIO	AÑO DE	AÑO DE
-----------	--------	-----------	--------	--------

			APERTURA	CIERRE
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE E.S.P.	Yopal	Casanare	2018	2022

Fuente: Elaboración propia.

- **Vigilancia Especial:**

**Tabla 46. Vigilancias Especiales Vigentes**

PRESTADOR	DEPTO.	MUNICIPIO	AÑO DE APERTURA	AÑO DE CIERRE	
Triple A S.A. E.S.P.	Atlántico	Soledad Galapa Barranquilla	2021	2022	
Aguas de Tumaco S.A. E.S.P.	Nariño	San Andrés de Tumaco	2021	Permanente	
Aquamag S.A. E.S.P.	Magdalena	Fundación	2021	Permanente	
Aqualia S.A.S. E.S.P.	Córdoba	Momil San Antero Chima San Carlos Planeta Rica Ciénaga de Oro San Andrés de Sotavento	Purísima Tuchín Sahagún Lorica Cereté	2021	Permanente
SAAB S.A. E.S.P.	Valle del Cauca	Buenaventura	2021	2023	

Fuente: Elaboración propia.

Los seguimientos permanentes corresponden a aquellos que se hacen hasta que se vea una mejora continua en los indicadores. Señalamos que la vigilancia especial de la empresa Triple A de Barranquilla se debe a alertas presentadas en la calidad de agua de los 3 municipios y producto de los resultados de las muestras tomadas por el proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”.

- **Planes de Emergencia y Contingencia- PEC:** Con la publicación de la resolución MVCT 527 del 23 de julio de 2018, la evaluación de los PEC se hizo “a demanda”<sup>12</sup>.

**Tabla 47. PEC evaluados a prestadores AA (2018-2022)**

2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
70	-	7	21	5	103

Fuente: Elaboración propia.

Con base en la información relacionada en la tabla anterior, durante las vigencias 2018-2022, se han verificado posterior a su activación 103 planes de emergencia y contingencia, reportados por los prestadores de acueducto y alcantarillado. Lo anterior, en el marco de la Resolución 527 de 2018.

<sup>12</sup> Artículo 4° (...) solamente en los casos de activación de los planes de emergencia y contingencia para la atención de una emergencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificará el cumplimiento de la obligación de los prestadores de contar con el plan respectivo y de la implementación efectiva de las acciones definidas en el mismo (...)



- **Solicitudes de méritos de investigación:** Durante la vigencia 2018-2022, y producto de las diferentes acciones de vigilancia, se realizaron 393 solicitudes de méritos de investigación relacionadas con las siguientes causales: incumplimiento en la calidad de agua suministrada, incumplimiento del plan de emergencia y contingencia, reporte de información al SUI, no aplicación de la metodología tarifaria, facturación promedio, no atención de requerimientos de la SSPD, entre otros. Del total de solicitud de méritos de investigación, el 34% corresponden a causales relacionadas con la calidad del agua.

**Tabla 48. Solicitudes de evaluación de méritos de investigación (2018-2022)**

2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
6	24	190	101	69	393

Fuente: Elaboración propia.

#### 1.4.1.2. Casos especiales

Adicional a las acciones mencionadas en el capítulo anterior, a continuación, se relacionan prestadores que a lo largo del periodo del presente informe han sido objeto de alertas que han llevado a numerosos requerimientos y mesas de trabajo de seguimiento al estado de la prestación de los servicios acueducto y alcantarillado, en general con compromisos incumplidos o cumplidos parcialmente:

- **Aguas de la Península en Maicao y Empresa AAA de Dibulla (Dibulla, La Guajira):** La SSPD ha realizado varios requerimientos y solicitudes de méritos de investigación a Aguas de la Península y Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Dibulla, no obstante, continúa la problemática en los indicadores de prestación del servicio de continuidad, presión del servicio, pérdidas de agua, calidad de agua, sumado a debilidades en los componentes financiero y comercial.
- **Veolia Aguas del Archipiélago (San Andrés Isla):** Desde marzo de 2022, la SSPD ha realizado acompañamiento a la PGN, UNGRD y MVCT a la problemática en la línea de impulsión que conecta con la planta de tratamiento de agua potable de 25 l/s, lo anterior ha generado inconvenientes de continuidad en el sector La Loma disminuyendo la prestación del servicio a 1 hora cada 20 días.

Adicionalmente, el sistema de acueducto y alcantarillado tiene problemas de operación, debido a la falta de inversión por parte de la Gobernación del departamento, y de cobertura, dada la proliferación de abastecimiento por pozos.

- **Empresa Regional de Servicios Públicos – SEMSA (Pivijay, Plato, Tenerife y zona bananera, Magdalena):** Durante la vigencia 2022 se ha avanzado en la construcción de un programa de gestión con la Alcaldía de Plato, dado que se ha evidenciado que los contratos de operación no tienen inversiones y presentan pérdidas de agua entre el 55% y 77%, en consecuencia, la continuidad en los municipios está por debajo de las 18 horas al día, sumado a que no cuentan con micromedición y la eficiencia de recaudo es menor al 40%.

Por otra parte, se tenía contemplado la construcción de un programa de gestión para el municipio de Tenerife pero se canceló debido a la falta de respuesta por parte de la Alcaldía.

- **EMDUPAR (Valledupar, Cesar):** En el marco de las competencias de inspección, vigilancia y control de esta SSPD, en la vigencia 2021 se evidenció que EMDUPAR presentaba capital de trabajo negativo por \$18.000 millones, pasivos por \$30.000

millones y deuda en nómina de \$3.000 millones, adicionalmente, presenta no ejecución de inversiones y mala ejecución presupuestal asociada a costos operativos y administrativos elevados, incluyendo una convención colectiva con beneficios extralegales que incrementan en 56% el costo de nómina.

En octubre de 2021 la alcaldía anunció la publicación de un proceso para vincular un aliado estratégico, sin embargo, el proceso se suspendió en diciembre del mismo año, sin gestión adicional por parte de la alcaldía.

- **Todos por el Pacífico (Chocó):** Municipios: Nuquí, Tadó, Atrato, Bahía Solano, Istmina, Medio San Juan, Acandí, Capurganá, Río Quito, San José del Palmar, Novita, Medio Baudó. Durante la vigencia 2020 se realizaron mesas de trabajo con los 12 prestadores de cada uno de los municipios pertenecientes al programa, en las cuales se plantearon una serie de compromisos, específicamente en lo relacionado a la falta de reporte al SUI, no obstante, los compromisos no se han cumplido en su totalidad. Por lo tanto, durante la vigencia 2022 y a solicitud del gestor del programa Aguas y Aguas de Pereira se convocarán mesas de trabajo presenciales con los alcaldes y gerentes de las empresas con el fin de concertar compromisos de mejorar el reporte al SUI.
- **Acueductos Comunitarios en la periferia urbana de Ibagué (Tolima):** Con ocasión a las deficiencias presentadas en términos de continuidad y calidad, durante la vigencia 2020 se realizó vigilancia especial a 32 acueductos comunitarios de Ibagué, para lo cual, se desarrollaron mesas técnicas con PGN, CGR, Defensoría, Personería, Supernotariado, Prestadores, Alcaldías, Gobernaciones y demás autoridades con competencia en el sector de los servicios públicos, asimismo, se realizaron requerimientos de solicitud de información y 23 solicitudes de evaluación de méritos para dar apertura a investigaciones administrativas por deficiencia en la prestación del servicio.
- **EDESA (Meta):** Municipios: Cabuyaro, Cumaral, Fuentedeoro, Guamal, La Macarena, Mapiripan, Puerto Lleras, Puerto Rico, San Carlos de Guaroa, Puerto Concordia, El Dorado y Uribe y San Juan de Arama. Con base en los resultados del IUS en la vigencia 2021 los 13 municipios que hacen parte de la APS de EDESA, arrojaron nivel de riesgo "Alto", por lo tanto, se está realizando seguimiento a la prestación del servicio, a las causales de disolución de la empresa y al avance en el plan de inversiones. Adicionalmente, a diciembre de 2021, se evidenció que el patrimonio neto es de -\$4.621 millones y las pérdidas netas son cercanas a los \$227 millones.
- **Pequeños Prestadores urbanos de Neiva (Huila):** Durante la vigencia 2021, con el fin de identificar las dificultades en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que presentan las organizaciones autorizadas en la zona rural y periurbana del municipio de Neiva, se realizaron requerimientos a las Alcaldías, con el propósito de diagnosticar el estado de la prestación en los componentes administrativos, comerciales, técnico operativo, tarifarios y financieros, de aproximadamente 59 prestadores. Lo anterior, con el fin de definir la hoja de ruta a seguir para cada una de las organizaciones autorizadas.
- **Aguas de Mocoa en Mocoa (Putumayo):** Con base en el seguimiento que se está realizando a la capital del departamento del Putumayo se evidenció que, a pesar de las inversiones de la reconstrucción, Mocoa presenta inconvenientes en los indicadores de prestación del servicio de acueducto, específicamente en la continuidad, pérdidas de agua por encima del 100%, suministro de 170 l/s cuando la demanda neta para 7.800 suscriptores es de 50 l/s, Riesgo Medio para la calidad de agua en las vigencias 2020 y

2021. Además, el prestador está pendiente de la revisión y la actualización tarifaria e inclusión de activos en uso.

- **Unidad de Servicios de Leticia (Amazonas):** Con base en las funciones de inspección, vigilancia y control de esta SSPD se evidenció que el municipio de Leticia cuenta con infraestructura deficiente para el tratamiento de agua potable y aguas residuales, con efectos directos en los indicadores de continuidad, presión e IRCA (Índice de Riesgo de Calidad de Agua) por encima del 5%. Como consecuencia el IUS del prestador arrojó como resultado un nivel de riesgo “Alto”, debido a la falta de reporte.

#### 1.4.1.3. Acompañamiento a acciones judiciales

La Superservicios ha sido vinculada a diferentes acciones judiciales de las que se destacan las siguientes:

- **Sentencia T-302 de 2017 Acceso a agua de calidad por parte de la comunidad Wayúu (Distrito de Riohacha, Uribia, Macao y Manaure en La Guajira):** La Superintendencia como entidad convocada en el cumplimiento de los indicadores relacionados en las Sentencias T-302, T-466 y STC-10243, y en el marco del seguimiento a las mismas, realizó durante la vigencia 2020 visitas técnicas a 18 comunidades Wayúu e infraestructura del municipio de Uribia, 30 del municipio de Manaure, 42 del municipio de Maicao y 28 del distrito de Riohacha. Adicionalmente, se adelantaron 42 muestreos de calidad del agua en varios puntos de la cadena de abastecimiento y aprovisionamiento de agua a las comunidades Wayúu en los municipios de Manaure, Uribia, Maicao y el distrito de Riohacha. Dichos resultados de las muestras de calidad del agua, fueron informados a las alcaldías y las comunidades con el fin de que tomaran las acciones respectivas.

Sumado a lo anterior, durante la vigencia 2021 se realizaron visitas técnicas a 52 comunidades Wayúu e infraestructura del municipio de Uribia, 63 del municipio de Manaure, 62 del municipio de Maicao y 63 del distrito de Riohacha. Además, durante las vigencias 2019-2022 se realizaron mesas de trabajo con empresas prestadoras, Alcaldías y líderes comunales. Así mismo, se realizaron informes mensuales que se enviaron a la Consejería Presidencial para las Regiones, con el fin de remitirlos a la Corte Constitucional.

- **Sentencia de descontaminación del río Bogotá:** La entidad fue vinculada a la sentencia de descontaminación del río Bogotá y colabora, en el marco de sus competencias, con el comité de verificación con información técnica relacionada con el diagnóstico a sistemas de tratamiento de aguas residuales y tarifaria relacionada con la verificación de los costos asociados al tratamiento de agua e inclusión en la tarifa de los prestadores ubicados en la cuenca. En consecuencia, durante la vigencia 2022 se han realizado visitas a 40 municipios y a más de 90 sistemas de tratamiento de aguas residuales.

#### 1.4.2. Principales logros

- Se han tramitado 583 solicitudes de información, 560 alertas de prensa y 66 tutelas y acciones populares desde el Grupo de Atención Inmediata y de Apoyo a la Gestión de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.



- Durante las vigencias 2019-2022 se han gestionado acuerdos de devoluciones por cobros no autorizados, asociados a un error en el cálculo de la fórmula tarifaria por un valor de \$ 24.364 millones, a un total de 22 empresas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Durante las vigencias 2019-2022 se están gestionando o se gestionaron acuerdos de devoluciones por inversiones no ejecutadas, con base en la metodología tarifaria Resolución 287 de 2004, por un valor de \$ 36.080 millones, a un total de 13 empresas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. En el caso de la Empresa de Servicios Públicos de Villavicencio que tiene que devolver a los usuarios más de \$ 16.000 millones, a la fecha se tiene programada la devolución por \$ 8.500 millones.

### 1.4.3. Temas pendientes a los que se les debe dar prioridad

- Suricata: El aplicativo permitirá capturar la información tarifaria de los prestadores que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018, así como el desarrollo de nuevos formatos y /o formularios en el SUI. Lo anterior, con el fin de verificar la correcta aplicación del marco tarifario.
- Contratos de operación próximos a vencer: A nivel nacional se han identificado contratos de operación próximos a terminar. Entre el segundo semestre de 2022 y diciembre de 2023 habrá 41 áreas de prestación en esta situación: 4 de grandes prestadores y 37 de pequeños prestadores. Dado que el servicio no puede verse interrumpido en ningún momento, es indispensable la adecuada gestión de los entes territoriales adelantando estudios de mercado, procesos de concurrencia de oferentes y demás medidas que garanticen una transición adecuada, sin afectar a los usuarios.

No obstante, en algunos municipios se han evidenciado deficiencias en la toma de acciones para garantizar que el servicio sea prestado en todo momento ante los cambios de contratista.

La SSPD ha enviado comunicaciones a las alcaldías (garantes de la prestación del servicio) para alertar sobre la terminación de los contratos, instándolos a tomar acciones oportunas para que el servicio no se vea interrumpido y definir esquemas de operación de largo plazo con los cuales se garanticen servicios de acueducto y alcantarillado con calidad y continuidad.

- Contratos de operación sin inversiones: La SSPD ha evidenciado que los contratos de operación sin inversión, en los que este componente está a cargo del contratante (Alcaldía o gobernación), de manera general presentan retrasos en la financiación y ejecución de inversiones y, en consecuencia, los operadores no cumplen con los indicadores de prestación del servicio, como se aprecia en la siguiente tabla.

**Tabla 49. Indicadores de contratos de operación de acueducto y alcantarillado sin inversión**

PRESTADOR	APS	AÑO DE INICIO	IRCA 2021	IANC	CONTINUIDAD	MICROMEDICIÓN
Veolia	San Andrés	03/10/2005	2,49 Sin Riesgo	49,1%	Hotelero, Sarie Bay > 21 h/día Resto <12 h/día	64%
Semsa	Tenerife	26/12/2018	11,1 Riesgo Bajo	74%	17 h/día	0,00
	Plato	15/01/2018	20,2 Riesgo Medio	77%	S1: 12h c/8 días S2: 7 h/día	0,05%
	Pivijay	16/01/2015	10,2	55,8%	16,3 h/día	0,01



			Riesgo Bajo			
Ingeniería de Gestión y de Agua	Agua de Dios	21/08/2012	0,89 Sin Riesgo	56,7%	16 h/día	94%
	Tocaima		2,51 Sin Riesgo	40,1%	13,9 h/día	92%

Fuente: Elaboración propia.

Situación similar se presentó en Buenaventura con el prestador Hidropacífico que operó el sistema hasta diciembre de 2021, pero donde las inversiones dependían de la administración municipal.

Para los casos relacionados en la tabla, así como en Buenaventura, adicionalmente se han encontrado interventorías débiles, por lo que las alcaldías carecen de registros históricos robustos para tomar acciones en el marco de sus contratos.

En consideración a lo anterior, se podrían explorar alternativas de contratación donde el componente de inversiones no dependa de diferentes administraciones que, por diferentes factores, no cumplen con lo pactado contractualmente.

- Negativas de disponibilidad de servicio: La SSPD solo tiene competencia para conocer las negativas de los prestadores a las solicitudes de disponibilidad de servicio. No obstante, algunas empresas otorgan a los urbanizadores dichas disponibilidades de servicio condicionadas a proyectos futuros inciertos, o incluso con conocimiento de su insuficiencia hídrica.

Posteriormente, cuando los nuevos usuarios reciben sus viviendas, la mayor demanda de agua afecta la continuidad del servicio, generándose quejas y acciones populares que llegan a la SSPD, a pesar de que la causa del problema es una falta de planeación y de inversiones oportunas que se ejecuten de manera coordinada con lo planteados en los instrumentos de ordenamiento territorial.

- Tarifas contractuales: La tarifa contractual en contratos de operación en ocasiones no coincide con las disposiciones regulatorias vigentes y no garantiza suficiencia financiera, o en ocasiones no genera incentivos al cumplimiento de metas regulatorias, lo que dificulta su vigilancia.
- Esquemas diferenciales: A la fecha no se han recibido solicitudes de ingreso a vigilancia diferencial por parte de los prestadores rurales.
- Calidad de agua: Con base en la información reportada en la vigencia 2021 y los resultados de la vigencia 2021, se concluye lo siguiente:

**Tabla 50. Calidad de agua municipal 2018 y 2021**

IRCA	URBANO		RURAL	
	2018	2021	2018	2021
Sin riesgo	570	627	113	176
Bajo	227	215	78	47
Medio	168	148	88	37
Alto	73	87	108	39
Inviabile	21	10	23	11
Sin información	43	15	692	792

Fuente: CIVICAP

A partir de un estudio realizado por los equipos de la DTGAA y del proyecto de inversión “Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto”, en el que se analizó a profundidad la totalidad de muestras de vigilancia de calidad de agua para los años 2016 a 2019, se obtuvieron unos resultados que evidenciarían vulnerabilidad en las cifras, como, por ejemplo:

- (i) Aunque entre 113 y 178 municipios tuvieron agua potable en su zona rural, esta información generalmente es representativa solo de 1 prestador ubicado en una vereda o corregimiento específico al interior de cada municipio. Por lo anterior, se estaría extendiendo para toda la zona rural un resultado que en realidad es solo de 1 sector.
- (ii) Ninguno de los parámetros básicos indicados en la normativa (turbiedad, cal, coliformes, etc.) es analizado el 100% de las veces.
- (iii) Las frecuencias de toma de muestras, que dependen del tamaño de la población, de manera general no se cumplen. Hay municipios a los que se les calcula el riesgo anual a partir de 1 muestra, mientras que otros cuentan con 4 u 8 muestras a lo largo del año.
- (iv) Hubo 9 municipios y 2 áreas no municipalizadas – ANM en el país que tuvieron al menos 1 muestra de vigilancia en todo su territorio durante los 4 años de estudio y 10 municipios y 18 ANM que nunca fueron visitados durante los 4 años para toma de muestras.
- (v) De aproximadamente 322 laboratorios certificados PICCAP para 2019, menos de 35 laboratorios (ubicados en 13 de los 32 departamentos) tienen al menos 1 parámetro acreditado ante ONAC, y tan solo 2 laboratorios tienen acreditados los 22 parámetros indicados en el artículo 13 de la resolución 2115 de 2007.

## 1.5. Dirección Técnica de Gestión de Aseo

La Dirección Técnica de Gestión de Aseo se encarga de desarrollar las funciones de IVC determinadas en el artículo 20 del Decreto 1369 de 2020, a 1.989<sup>13</sup> prestadores del servicio público de aseo que desarrollan varias o alguna de las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles, lavado de vías y áreas públicas, disposición final, aprovechamiento, tratamiento y transferencia, en lo que tiene que ver con aspectos administrativos, técnico – operativos, financieros, tarifarios y comerciales de la prestación del servicio.

### 1.5.1. Gestión 2018-2022

#### 1.5.1.1. Principales acciones de IVC

- **Evaluaciones integrales y/o informes de vigilancia e inspección detallada:** Durante las vigencias 2018-2022 se evaluó la gestión financiera, técnica, operativa, comercial, tarifaria y administrativa a través de la elaboración y publicación de 78 evaluaciones integrales y/o informes de vigilancia e inspección detallada de los prestadores de servicios públicos sujetos a inspección, vigilancia y control, de acuerdo con la

---

<sup>13</sup> Con corte al 15 de julio de 2022

priorización realizada basada en alertas de prensa, alertas ciudadanas, reporte al SUI, entrada en operación de nuevos prestadores, corta vida útil en los sitios de disposición final y conflicto de competencia, entre otros.

**Tabla 51. Evaluaciones Integrales e Informes de Vigilancia Detallada**

2018	2019	2020	2021	2022
10	30	10	24	4

Fuente: Elaboración propia.

- **Informes de vigilancia e inspección concreta:** Se consolidaron 149 informes de vigilancia e inspección concreta como atención a alertas ciudadanas y de prensa masivas, puestas en conocimiento por parte de los usuarios, vocales de control, entes de control y entidades territoriales, en su mayoría como seguimiento a la prestación de las actividades de disposición final y tratamiento de lixiviados.

**Tabla 52. Informes de Vigilancia e Inspección Concreta**

2018	2019	2020	2021	2022
11	56	14	64	4

Fuente: Elaboración propia.

- **Programas de Gestión, Acuerdos de Gestión y Planes de Vigilancia Especial:** Durante la vigencia 2018 -2022 se suscribieron 8 programas y/o acuerdos de gestión y 4 planes de vigilancia especial para 12 prestadores, dirigidos a mejorar la calidad, cobertura y continuidad de la prestación del servicio público de aseo.

**Tabla 53. Programas de Gestión, Acuerdos de Gestión y Planes de Vigilancia Especial**

2018	2019	2020	2021	2022
1	4 <sup>14</sup>	3	3	1

Fuente: Elaboración propia.

- **Controles tarifarios:** Se realizaron 150 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores del servicio público de aseo, incluyendo los prestadores que únicamente desarrollan la actividad complementaria de disposición final.

**Tabla 54. Controles tarifarios**

2018	2019	2020	2021	2022
13	24	45	45	23

Fuente: Elaboración propia.

- **Solicitudes para el inicio de investigaciones administrativas:** Se realizaron 250 solicitudes para el inicio de investigaciones administrativas relacionadas con las siguientes causales: Falta de oportunidad y calidad en el reporte al Sistema Único de Información – SUI, incumplimiento de los planes de emergencia y contingencia, inadecuada prestación de las actividades de disposición final y aprovechamiento, falla

<sup>14</sup> 2 programas y 1 acuerdo de gestión cerrados durante la vigencia 2019 con Aguas del Sinú S.A. E.S.P., el Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A E.S.P. (CGR) y la Empresa de Aseo de Arauca S.A. ESP cerrados el 28 de mayo y 30 de septiembre de 2019, respectivamente.

en la prestación del servicio público de aseo, incumplimiento a la normativa relacionada con la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, inadecuada aplicación de la metodología tarifaria, omisión en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia, entre otros.

**Tabla 55. Solicitudes para el inicio de investigaciones administrativas**

2018	2019	2020	2021	2022
15	46	93	83	13

Fuente: Elaboración propia.

- **Planes de Emergencia y Contingencia – PEC:** Se han evaluado 145 planes de emergencia y contingencia, reportados o remitidos por los prestadores del servicio público de aseo, en el marco de lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014, modificada por la Resolución MVCT 527 de 2018.

**Tabla 56. Planes de Emergencia y Contingencia – PEC**

2018	2019	2020	2021	2022
27	57	27	28	6

Fuente: Elaboración propia.

- **Terminaciones anticipadas del contrato del servicio público de aseo – Desvinculaciones:** Con ocasión de las acciones de inspección y vigilancia a cargo de la entidad y teniendo en cuenta las dinámicas propias del servicio público de aseo, su prestación en libre competencia, la libre elección del prestador establecida en la Ley 142 de 1994, la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, desde la Dirección Técnica de Gestión de Aseo se ha evidenciado una alta conflictividad entre los prestadores del servicio público de aseo en aquellas Áreas de Prestación del Servicio - APS en que hay más de un prestador o en los que ingresa uno nuevo.

Lo anterior, en la medida en que se ha podido observar múltiples interpretaciones normativas por parte de los prestadores, toda vez que las disposiciones contenidas en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio", que regulan el procedimiento para solicitar la terminación anticipada del contrato, requieren claridades que deben suplirse con remisión a otras normas que no pertenecen al régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Es por esto que, se han desarrollado ocho visitas de vigilancia e inspección a las Áreas de Prestación del Servicio - APS donde se han presentado mayoritariamente estos conflictos, particularmente a los municipios de Malambo, Pereira, Barrancabermeja, Aguachica, Facatativá y Yumbo. Así mismo, se han adelantado mesas de trabajo con los prestadores de Rionegro, Madrid, Mosquera, Pitalito, Jamundí, Cartagena, Dosquebradas y Yumbo para verificar si los prestadores exigían requisitos adicionales a los usuarios para la terminación anticipada del contrato. Producto de las anteriores acciones, se adelantaron seis solicitudes de investigación donde se evidenciaron presuntos incumplimientos por parte de los prestadores al vulnerar los derechos de los usuarios.

En vista de lo anterior, se elaboró de un proyecto de resolución que reglamenta el mencionado artículo, el cual fue socializado con el MVCT con el fin de que dicha entidad como cabeza del sector pueda expedirla y se contribuya a la disminución de la conflictividad que afecta a los usuarios en diferentes áreas de prestación del servicio.



Se resalta que esta temática posee responsabilidades compartidas entre la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en el Territorio - SDPUGT, las Direcciones Territoriales, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo - DTGA como dependencia técnica y la Oficina Asesora Jurídica - OAJ que brinda la postura jurídica institucional.

### 1.5.1.2. Casos especiales

- **Providence And Kettlina Utilities Company SAS ESP – P&K SAS ESP (Sitio de Disposición Final - SDF Providencia, San Andrés, Providencia y Santa Catalina):** La Superservicios ha realizado seguimiento continuo al estado de la prestación del servicio público de aseo en Providencia y Santa Catalina islas, especialmente a la operación del sitio de disposición final de residuos “BLUE LIZARD”, el cual a pesar de ser un sitio autorizado, su operación presenta deficiencias técnicas lo cual pone en riesgo la prestación, lo anterior aunado a que no se tiene otro lugar donde llevar los residuos sólidos debido a las barreras geográficas y costos excesivos que limitan el transporte de los residuos sólidos a sitios de disposición final alternos.

Es por esto que, como producto de las acciones adelantadas por la entidad, se tomó posesión del prestador como última medida de control frente a los incumplimientos reiterados e identificados en el informe de vigilancia e inspección detallada – evaluación integral de la vigencia 2020, las visitas de inspección y vigilancia de la vigencia 2021 y la sanción al prestador por operar un sitio de disposición final como botadero a cielo abierto sin licencia ambiental.

De conformidad con el seguimiento luego de la toma de posesión, a través de las visitas efectuadas en lo corrido del año 2022 y las cuatro mesas de trabajo encaminadas a la búsqueda de medidas para garantizar la disposición final autorizada, la preocupación principal aún radica en la falta de recursos para el cierre financiero (25.000 millones de pesos) para el proyecto de optimización del sitio de disposición final.

- **Interaseo del Archipiélago S.A. E.S.P. y Trash Busters S.A. E.S.P. (San Andrés, San Andrés, Providencia y Santa Catalina):** La capital del departamento insular del país presenta situaciones que pueden poner en riesgo la prestación del servicio público de aseo. Lo anterior, producto de los retrasos en los pagos que debe efectuar el prestador TRASH BUSTERS al prestador INTERASEO DEL ARCHIPIÉLAGO por concepto de disposición final y que repercute directamente en los costos de operación del relleno sanitario “Magic Garden”. Lo cual, si bien se han realizado acercamientos entre los prestadores, TRASH BUSTERS no se encuentra al día con sus obligaciones financieras.

Por otro lado, se resalta el seguimiento efectuado al proyecto de la Planta de Residuos Sólidos Urbanos –RSU, con el que se pretende garantizar la continuidad en la prestación de la actividad de disposición final en la isla al no contar con sitios alternos al Relleno Sanitario.

En este sentido, desde la Superservicios se ha efectuado múltiples acciones, entre ellas, la asistencia mensual a las mesas de trabajo de la planta de Residuos Sólidos Urbanos - RSU, ordenada por la sentencia del Consejo de Estado del 09 de junio de 2017, Sección Primera con número de radicado 88001-23-33-000-2014-00040-01, en cumplimiento de la acción popular impetrada por la Procuraduría Judicial II para Asuntos Ambientales y Agrarios del Archipiélago de San Andrés, visitas de inspección y vigilancia efectuadas en lo corrido de la vigencia 2022, una mesa de trabajo con los

prestadores y un control tarifario para el periodo comprendido entre julio de 2018 y mayo de 2021 para verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria vigente; en seguimiento a la fecha del presente informe.

- **Interaseo S.A. E.S.P. (Sitio de Disposición Final - SDF (Riohacha, La Guajira):** La capital del departamento de La Guajira presenta una situación que amenaza la continuidad en la prestación de la actividad de disposición final y por ende de los demás componentes del servicio público de aseo, debido a los múltiples bloqueos y situaciones de orden público ajenos a la prestación del servicio. Aunado a lo anterior, se resalta la próxima finalización de la vida útil de la celda de contingencia. Es por esto que, desde la Superservicios se priorizó este sitio de disposición final, desarrollando cinco visitas de vigilancia e inspección durante las vigencias 2018 y lo corrido de la vigencia 2022, dos informes de seguimiento concretos, un informe de vigilancia e inspección detallada - evaluación integral y una solicitud de investigación administrativa. Adicionalmente, se han efectuado múltiples requerimientos de información con el objeto de conocer las gestiones del prestador para normalizar la prestación del servicio.

Por otro lado, desde la SSPD se ha asistido a las diferentes mesas de trabajo con entidades de la nación, la autoridad ambiental y el Distrito para efectuar seguimiento al proyecto del nuevo relleno sanitario regional en el Distrito y poder así garantizar la continuidad en la prestación de la actividad de disposición final.

- **Sociedad de acueducto, alcantarillado y aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (Barranquilla, Atlántico):** Desde la Superservicios se determinó una vigilancia especial por diez meses al prestador, producto de la visita de vigilancia e inspección efectuada en noviembre de 2021 para verificar las condiciones de la prestación del servicio público de aseo en Barranquilla, donde se identificaron algunas deficiencias en la operación, particularmente en la atención y erradicación de puntos críticos, adecuación de la base de operaciones y de la infraestructura del relleno sanitario “Los Pocitos”, lugar donde se efectúa la actividad de disposición final de residuos sólidos.

Al cierre de esta vigilancia especial se espera que el prestador haya adoptado y mantenga las acciones correctivas para garantizar la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Barranquilla en las condiciones de prestación requeridas.

- **Aseo del Norte S.A. E.S.P. y Aseoupar S.A. E.S.P. (Valledupar, Cesar):** Con ocasión de las múltiples alertas presentadas en la ciudad de Valledupar, Cesar en la prestación del servicio público de aseo, desde la SSPD se ha efectuado un seguimiento a través de visitas de vigilancia e inspección para lo corrido de la vigencia 2022 para la estructuración de un informe de vigilancia e inspección detallada – evaluación integral para el prestador ASEO DEL NORTE y un informe de vigilancia e inspección concreta para el prestador ASEOUPAR, controles tarifarios donde se evaluaron las tarifas aplicadas en el periodo comprendido entre enero de 2019 y febrero de 2022 para los dos prestadores, los cuales se encuentran en seguimiento y con pronunciamientos preliminares. Adicionalmente, se plantea la formulación de un Plan de Vigilancia Especial que comprenda una línea base de indicadores, sobre los cuales se hará un seguimiento mensual y que pretende traer mejoras en la prestación del servicio público de aseo.
- **Urbaser Colombia S.A. E.S.P., sitio de disposición final (Montería, Córdoba):** Producto de los múltiples bloqueos en las vías de acceso que conducen al relleno sanitario “Loma Grande” por los habitantes de las comunidades aledañas y la Acción Popular No. 23.001.23.33.000.2021-00285-00 interpuesta por el Cabildo indígena Jaraguay y otros, han puesto en riesgo la continuidad en la prestación de la actividad

de disposición final ante una presunta descarga de lixiviados en un predio privado que ha generado impactos ambientales negativos, situación que la comunidad presume son descargas que provienen del relleno sanitario “Loma Grande”, operado por la empresa URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P.

En consecuencia, desde la Superservicios se han efectuado múltiples requerimientos de información tanto a prestadores como entes territoriales para la activación de planes de emergencia y contingencia y como seguimiento a las gestiones adelantadas como responsables y garantes de la prestación del servicio, respectivamente, la asistencia a mesas de trabajo interinstitucionales y una visita de vigilancia e inspección con énfasis en la problemática descrita.

- **Compañía de servicios públicos domiciliarios de Sogamoso, sitio de disposición final (Sogamoso, Boyacá):** El relleno sanitario “Terrazas del Porvenir” presenta una situación de criticidad ya que la vida útil indicada por el prestador en visita del 31 de mayo de 2022 finaliza en el mes de septiembre de 2023. Por lo anterior, se genera alerta por la continuidad en la prestación de la actividad de disposición final para 43 municipios. Del mismo modo, no se evidencian alternativas del prestador para la consecución de recursos económicos para optimizar el sitio y según comunicación del MVCT no cuentan con recursos disponibles. En este sentido, se requiere un seguimiento constante para evaluar los sitios de disposición final alternos.
- **Unidad Especial de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Mitú, sitio de disposición final “BACA” (Mitú, Vaupés):** La capital del departamento del Vaupés presenta una situación crítica en la disposición final de residuos sólidos. Lo anterior, debido a la disposición no autorizada en el botadero a cielo abierto, sumado a las barreras geográficas que le impiden acceder a un sitio de disposición final alternativo y a los problemas judiciales que presentó el proyecto de construcción del relleno sanitario, situaciones que fueron evaluadas en visita técnica adelantada en abril de 2019 y en el informe de vigilancia e inspección detallada evaluación integral de la misma vigencia, lo que repercutió en el inicio de una acción de control desde la Dirección Técnica en el año 2020, a través de una solicitud de evaluación de méritos para apertura de investigación administrativa por los hallazgos identificados, resultando en una sanción en el año 2022.

No obstante, lo anterior y luego de la visita efectuada por el despacho de la Superintendencia en el mes de febrero de 2022, llama la atención la falta de proyectos en materia de saneamiento básico y recursos económicos que permitan al municipio la gestión de los residuos y la migración a un sistema de disposición autorizado, es por esto que en coordinación con Asocapitales y otras entidades del orden nacional y territorial se está trabajando en tres puntos, a saber: Trámite del predio para el desarrollo del proyecto del relleno sanitario, manejo y cierre del botadero a cielo abierto actual y apoyo en la estructuración de un proyecto de aprovechamiento de residuos.

- **Todos por el Pacífico, sitio de disposición final:** Seguimiento a través de mesas de trabajo, requerimientos de información, visitas técnicas e informes de vigilancia e inspección a los municipios del departamento de Chocó pertenecientes al plan “Todos por el pacífico”. Lo anterior, con el objetivo de brindar una vigilancia integral no sólo a los servicios de acueducto y alcantarillado, sino de realizar un seguimiento paralelo y articulado al estado de la prestación del servicio público de aseo, en particular para garantizar la prestación de la actividad de disposición final.

En este sentido, la Dirección Técnica ha identificado disposición final no autorizada en cinco de los municipios (Acandí, El Cantón del San Pablo, Medio Baudó, Nuquí y San



José del Palmar). Con ocasión de lo anterior, se adelantó solicitud de investigación con base en los hallazgos identificados en la visita técnica y el informe de vigilancia e inspección detallado realizados en el año 2019 a la empresa de El Cantón de San Pablo por la inadecuada disposición final, la cual resultó en una sanción en el año 2021.

En lo que corresponde a los municipios de Medio Baudó y San José del Palmar se realizaron requerimientos en las vigencias 2020 y 2021 tanto a los prestadores como a las alcaldías para el cierre de los botaderos a cielo abierto y para la migración a sitios de disposición final autorizados. Así mismo, se plantearon dos mesas específicas del servicio público de aseo para los municipios de Nuquí y Acandí, incluido el corregimiento de Capurganá, dada la situación crítica en la actividad de disposición final y sus barreras geográficas para acceder a un sitio alterno. Adicionalmente, se ha participado en la Mesa Técnica de seguimiento a municipios con condiciones críticas de disposición final en conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT y el Plan Departamental de Aguas -PDA donde participan los municipios de Nuquí y Acandí.

- **Centro de gerenciamiento de residuos Doña Juana S.A. E.S.P, sitio de disposición final (Bogotá D.C.):** Al ser el relleno sanitario más grande del país se encuentra priorizado y en seguimiento permanente, es así como se han efectuado 28 visitas de vigilancia e inspección durante el periodo comprendido entre el 2018 (octubre) y 2022 (julio), dos controles tarifarios para los periodos comprendidos entre enero de 2017 y marzo de 2019 y entre abril de 2019 y abril de 2020, respectivamente, (culminados), un programa de gestión y cuatro investigaciones en firme, para garantizar mejoras operativas y continuidad en la prestación del servicio de disposición final.

Sin embargo, llama la atención el riesgo que representa la continuidad de la actividad de disposición final por la finalización de la vida útil en octubre de 2022 y el cambio de competencia de la autoridad ambiental, que puede resultar en retrasos frente a los trámites administrativos de ampliación del relleno, por lo cual, se requiere continuar con el seguimiento permanente.

- **Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P., sitio de disposición final “El Carrasco” (Bucaramanga, Santander):** A raíz de la orden de cierre judicial proferida el 14 de agosto de 2021 y aunado a la persistencia de la disposición final no autorizada de los municipios de Bucaramanga, Piedecuesta, Girón, Floridablanca, Matanza y El Playón bajo la declaratoria de calamidad pública hasta el mes de agosto de 2022, la Superservicios ha priorizado el seguimiento continuo de este sitio de disposición final.

Se han efectuado 13 visitas al sitio de disposición final, antes, durante y después de la fecha de cierre ordenada por el juez, así como la verificación de las gestiones adelantadas por 20 empresas prestadoras de los municipios del área Metropolitana, Rionegro, Los Santos, Lebrija y El Playón. Adicionalmente, se han adelantado 25 procesos de solicitud de investigación administrativa para las empresas que han entregado residuos al sitio de disposición final “El Carrasco” sin permiso ambiental, por almacenar residuos en base de operaciones, por incumplimientos en las frecuencias de recolección y transporte y por la no atención de los requerimientos realizados por esta Superintendencia.

Es de resaltar, que la entidad como líder de la mesa de seguimiento técnico designada por el Congreso de la República no vislumbra una solución a corto plazo para la disposición final adecuada para el departamento de Santander y a su vez preocupa la falta de pronunciamiento de la autoridad ambiental Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga -CDMB sobre el estado de la autorización ambiental del sitio de disposición final “El Carrasco”, por lo anterior, una



vez se venzan los plazos de las declaratorias de calamidad pública, y al no contar con un permiso ambiental vigente, se evidencia un riesgo para la sostenibilidad financiera de la operación del sitio de disposición final “El Carrasco” que podría acarrear impactos ambientales y emergencias sanitarias.

- **Servicios Ambientales S.A. E.S.P., sitio de disposición final “Parque Ecológico Praderas del Magdalena” (Girardot, Cundinamarca):** Este relleno atiende 20 municipios del departamento de Cundinamarca y 20 municipios del departamento del Tolima. Este sitio de disposición final se encuentra priorizado al contar con una vida útil de un año aproximadamente, lo cual genera una alerta por posible afectación en la continuidad de la prestación de la actividad de disposición final en todos los municipios que disponen residuos en este relleno sanitario. Es por esto que, se han desarrollado cuatro visitas de vigilancia e inspección entre el 2018 y 2022.

Adicionalmente, se realizaron tres mesas de trabajo interinstitucionales en el año 2021 y múltiples requerimientos a los prestadores de los municipios que disponen, con el objeto de identificar sitios de disposición final alternos. Por consiguiente, resulta necesario el seguimiento al cronograma de trabajo propuesto por la empresa para la modificación de la licencia ambiental. Se debe tener en cuenta que como sucedió con el sitio de disposición final “Doña Juana”, se restituyó la competencia a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, motivo por el cual el prestador debe tener en cuenta los posibles retrasos administrativos que se puedan presentar.

- **Alcaldía de Leticia, sitio de disposición final “El Jaguar” (Leticia, Amazonas):** Este sitio se considera priorizado por la SSPD teniendo en cuenta las barreras geográficas que le atañen a la capital del departamento de Amazonas y debido a las denuncias y alertas recibidas por presuntas irregularidades en el servicio público de aseo que amenazan su prestación, particularmente ante el agotamiento de la vida útil del relleno sanitario y por fallas en los vehículos de recolección y transporte.

Desde la entidad se han adelantado dos visitas de vigilancia e inspección (una en campo y otra virtual, con ocasión de la pandemia) y un informe de vigilancia e inspección detallado - evaluación integral para las vigencias 2019-2022. En la última visita se evidenció que el ente territorial estructuró un plan de acción para superar la declaratoria de calamidad pública. Del mismo modo, se ha realizado seguimiento permanente mediante mesas de trabajo, requerimientos de información al ente territorial como responsable y garante de la prestación del servicio y una solicitud de informes periódicos de seguimiento que permitan verificar la continuidad de la prestación del servicio público de aseo.

- **Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación, sitio de disposición final “BACA Marmolejo” (Quibdó, Chocó):** El botadero a cielo abierto de la capital del Chocó ha sido objeto de monitoreo permanente por parte de la Superservicios debido a la disposición final no autorizada de residuos sólidos, es por esto que, se han desarrollado tres visitas de vigilancia e inspección entre las vigencias 2018 y 2022, una solicitud de investigación administrativa y múltiples requerimientos de información. Sin embargo, el sitio de disposición final presenta mejoras operativas y un plan de cierre del botadero, a la fecha la ciudad no cuenta con una solución definitiva a largo plazo que garantice la disposición final de los residuos sólidos.
- **Empresa Municipal Oficial de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Guapi S.A.S. E.S.P., sitio de disposición final “El Olímpico” (Guapi, Cauca):** Se adelantó una visita de vigilancia e inspección para la vigencia 2019 al botadero “El Olímpico”, un informe de vigilancia e inspección detallado

- evaluación integral en la vigencia 2019, una solicitud de investigación administrativa y seguimiento continuo a través de requerimientos y mesas de trabajo frente a las medidas encaminadas por el prestador para la migración a un sitio de disposición final autorizado, así como seguimiento a los avances en los proyectos adelantados con el fondo “Todos Somos Pazcífico”, particularmente a la construcción de la celda de disposición final “El Temuey”.

Es de mencionar que una vez sea recibida la celda por parte de la Alcaldía de Guapi, se pretende realizar un Acuerdo de Gestión entre la SSPD y EMGUAPI con el fin de hacer un seguimiento especial a la prestación del servicio público de aseo incluyendo la adecuada disposición final de residuos.

- **Aguas de Tumaco S.A. E.S.P., sitio de disposición final “Buchelly” (San Andrés de Tumaco, Nariño):** A raíz del acta de imposición de medida preventiva del 7 de octubre de 2021, por el incumplimiento de la Licencia Ambiental por parte de la empresa Aguas de Tumaco S.A. E.S.P. la Superservicios ha estado realizando seguimiento a las medidas ejecutadas por el prestador y el municipio mediante dos visitas técnicas de vigilancia e inspección entre las vigencias 2018 a 2021, un informe de vigilancia e inspección detallado en la vigencia 2019, una solicitud de investigación administrativa en 2021 y una estrategia enmarcada en el principio de articulación interinstitucional en conjunto con el MVCT, la Procuraduría General de la Nación y el Fondo Todos Somos PAZCÍfico, para efectuar seguimiento a los proyectos que se encuentran adelantando estas entidades, principalmente para la ampliación de la vida útil del relleno sanitario y la construcción de un nuevo sitio de disposición final, ya que a la fecha del presente informe se está desarrollando la disposición final no autorizada de residuos sólidos con sus respectivas consecuencias ambientales.
- **Buenaventura Medio Ambiente S.A. E.S.P. – Celda de Contingencia - C.C. “Córdoba” (Buenaventura, Valle del Cauca):** Desde la Superservicios se tiene identificada la alerta en la continuidad de la disposición final de los residuos sólidos para el municipio de Buenaventura. Lo anterior, teniendo en cuenta que se tiene proyectada vida útil hasta el mes de marzo de 2023, a lo anterior se le suma que no se tiene un sitio de disposición final alterno cercano para garantizar la prestación.

En este sentido, la entidad ha adelantado cuatro visitas de vigilancia e inspección, dos solicitudes de investigación administrativa y un informe de vigilancia e inspección detallado. Aunque el municipio dentro de su plan de acción proyectó realizar estudios para la ampliación de la celda y en el marco de los proyectos financiados por el Plan “Todos Somos Pazcífico” se proyectó la construcción de una estación de transferencia, a la fecha del presente informe los proyectos se encuentran suspendidos teniendo en cuenta la solicitud del Comité del Paro ante la negativa de permitir el desarrollo del proyecto en el predio identificado, motivo por el cual la Superservicios resalta su preocupación frente a los posibles retrasos que se puedan presentar en el avance de los proyectos que permitirán garantizar la prestación de la actividad de disposición final.

- **Empresas varias de Medellín S.A. E.S.P., sitio de disposición final “La Pradera” (Donmatías, Antioquia):** El relleno sanitario “La Pradera” recibe los residuos de 40 municipios del departamento de Antioquia con un promedio diario de 3.400 ton/día (enero a diciembre de 2021). Por lo anterior, la Superservicios ha realizado seguimiento continuo a la prestación mediante dos visitas de vigilancia e inspección y un informe de vigilancia e inspección detallado en lo corrido de la vigencia 2022.

En la visita realizada en el mes de febrero de 2022, se identificó que el vaso “Altair”, el cual se encuentra en operación, cuenta con vida útil hasta el mes de septiembre de

2023, lo cual constituye una alerta en la actividad de disposición final de residuos sólidos para los 40 municipios que disponen actualmente en este relleno, pues no hay otro vaso construido en el relleno sanitario para la recepción de residuos sólidos.

La empresa cuenta con el proyecto de construcción del nuevo vaso para la disposición final denominado “La Piñuela”, no obstante, solo hasta el mes de abril de 2022 le fue otorgada la autorización de modificación de la licencia ambiental que permite la construcción de este nuevo vaso, sin embargo, de acuerdo al cronograma de construcción entregado por la empresa, la construcción de este vaso finalizaría hasta el mes de marzo de 2024, por lo que no hay claridad frente a la disposición final de residuos sólidos de los 40 municipios de Antioquia en el periodo comprendido entre septiembre de 2023 y marzo de 2024, razón por la cual se suscribió un Plan de Vigilancia Especial que pretende dar seguimiento a la continuidad en la prestación de la actividad de disposición final y a los hallazgos identificados en la visita en las diferentes actividades del servicio público de aseo a cargo del prestador.

### 1.5.2. Logros

- Se elaboró y publicó en la página web de la entidad el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2019, con información de 2018, el cual incluyó la información de la totalidad de los 1.102 municipios del país.
- Se han tramitado 4.721 trámites, de la siguiente manera: 3.300 correspondieron al trámite de radicados de entrada asignados o informados al grupo; se realizó la gestión de 1.189 alertas de prensa y/o ciudadanas; se atendieron 142 acciones de tutela y se hizo el seguimiento a 90 decisiones judiciales desde el Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo.
- \$20.056 millones de pesos en proceso de devolución por cobros no autorizados de 24 prestadores del servicio público de aseo que atienden diferentes áreas de prestación y/o sitios de disposición final en el país.
- 6.095 solicitudes de modificación de información atendidas del servicio público de aseo en el SUI (reversiones).
- Con el cierre del acuerdo de gestión suscrito con Doña Juana en marzo de 2021, se obtuvo un 80% de cumplimiento, donde se resalta la construcción de terrazas y avances de optimización de la planta de tratamiento de lixiviados.
- Como resultado del cierre del Programa de Gestión suscrito con AAAURIBIA se logró el cumplimiento del reporte al SUI por encima del 80% al finalizar en junio de 2021.
- Para el programa de gestión con Caribe Verde S.A E.S.P. se logró un cumplimiento de un 95% al cierre en julio de 2021, destacándose las mejoras en la operación del sitio de disposición final y adecuaciones en el mismo.
- Con los 2 Planes de Vigilancia Especial suscritos con INTERASEO S.A. E.S.P. para las áreas de prestación de Ibagué y Santa Marta se logró el cumplimiento del 100% de los compromisos pactados y cerrados en junio y noviembre de 2021, respectivamente, los cuales impactaron de manera positiva los sistemas de recolección y transporte, el esquema operativo y mejoras en la gestión de puntos críticos.
- Producto del cierre en julio de 2022 del Plan de Vigilancia Especial suscrito con VEOLIA ASEO CARTAGENA y PACARIBE se logró un cumplimiento del 98% de los compromisos pactados, principalmente para mejorar el cumplimiento de las frecuencias



y horarios en la actividad de recolección y transporte, la adquisición de 4 vehículos y la erradicación de puntos críticos.

### **1.5.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad**

- Puesta en marcha del aplicativo SURICATA, el cual permitirá capturar la información tarifaria de los prestadores que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 853 de 2018, así como el desarrollo de nuevos formatos y /o formularios en el SUI. Lo anterior, con el fin de verificar la correcta aplicación del marco tarifario.
- Expedición de la Circular conjunta con la Procuraduría General de la Nación dirigida a los entes territoriales como garantes de la prestación, con lineamientos relacionados con aspectos generales del servicio público de aseo en las actividades complementarias de aprovechamiento, tratamiento y disposición final.
- Impulsar la estrategia nacional para el cierre de los sitios de disposición final no autorizados y seguimiento a críticos (vida útil menor a 3 años) con el objetivo de garantizar el acceso y continuidad a tecnologías adecuadas de manejo de residuos sólidos.
- Con ocasión de la medida de intervención a través del agente especial EPM, continuar con el seguimiento a las condiciones de prestación del servicio público de aseo en el municipio de Providencia, particularmente, la implementación del proyecto de optimización del sitio de disposición final *Blue Lizard* y su cierre financiero.
- Seguimiento a la Acción Popular 186 de Quibdó, a la Sentencia T – 606 del Plan Maestro de Protección y Restauración del Parque Natural Tayrona y a la Acción Popular del Juzgado 15 Administrativo del Sitio de Disposición Final “El Carrasco”.
- Promover un pronunciamiento sectorial en el marco de las consideraciones del Consejo de Estado sobre el manejo de RESPEL como parte del servicio público de aseo.
- Con respecto a las terminaciones anticipadas del contrato del servicio público de aseo se debe hacer seguimiento a las solicitudes de investigación donde se evidenciaron presuntos incumplimientos por parte de los prestadores al vulnerar los derechos de los usuarios. Así mismo, al proyecto de resolución que reglamenta el artículo el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015.

### **1.6. Dirección de investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

La Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – DIAAA es la dependencia que ejerce la facultad de control de la Superintendencia Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo, adelantando el procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con la Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA, por el incumplimiento a la normatividad que rige el sector.



### 1.6.1. Gestión 2018-2022

Durante el cuatrienio la gestión de la DIAAA estuvo caracterizada por las siguientes actividades<sup>15</sup>:

- Se gestionaron un total de 1.352 actuaciones administrativas sancionatorias, 394 de ellas se encontraban abiertas para el momento del empalme con la administración 2014-2018. Las 958 actuaciones restantes fueron resultado del ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia adelantadas por las direcciones técnicas de la Superintendencia Delegada para Acueducto Alcantarillado y Aseo.
- Del total de 1.352 actuaciones administrativas iniciadas, finalizaron con sanción en la modalidad de multa 431 por un monto total de \$56.210.935.120 y 468 fueron objeto de archivo o amonestación. Se encuentran 25 sanciones en proceso de notificación y en término para presentar recurso de reposición cuyas multas ascienden a la suma de \$3.848.047.800. Se encuentran en análisis 84 recursos de reposición por un valor de \$14.714.264.484, y se tienen 344 procesos en curso en otras etapas procesales.
- En contraste con el cuatrienio 2014-2018, en dicho periodo se impusieron un total de 251 sanciones por un monto de \$18.518.181.585, y se archivaron 23 investigaciones, y se encontraban en trámite al finalizar el periodo 394.
- En el periodo 2018-2022 se impusieron 540 multas por un monto total de \$74.773.247.404 pesos, de las cuales 179 corresponden a empresas del sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, 157 de Acueducto y Alcantarillado, 146 de Aseo, 40 de Acueducto, 17 de Acueducto y Aseo, y 1 de Alcantarillado.

#### 1.6.1.1. Casos relevantes

- En 2019 se impusieron sanciones a:
  - (i) INTERASEO S.A E.S.P. por \$3.242 millones Cargo: No contar con Planes de Emergencia y Contingencia ajustados a la normatividad.
  - (ii) EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA multa por \$2.101 millones por temas de disposición final.
  - (iii) TRIPLE A BARRANQUILLA multa por \$717 millones por No contar con Planes de Emergencia y Contingencia ajustados a la normatividad.
- En 2020 se impusieron sanciones a:
  - (i) TRIPLE A BARRANQUILLA por \$6.500 millones por temas tarifarios.
  - (ii) CGR Doña Juana por \$5.031 millones por disposición final.
  - (iii) METROAGUA SANTA MARTA por \$2.494 millones por Incumplimiento de normas técnicas.
- En 2021 se impusieron sanciones a:
  - (i) ASEO URBANO por \$1.579 millones por Disposición Final.
  - (ii) INTERASEO S.A. E.S.P. por \$1.140 millones por Disposición Final.
  - (iii) SEACOR por \$1.084 millones por temas de Recolección y Aseo.

---

<sup>15</sup> Información con corte al 22 de junio de 2022.

- En 2022 se han impuesto sanciones a:
  - (i) CGR Doña Juana por \$1.900 millones por Disposición Final.
  - (ii) AVANZADA SOLUCIONES DE AA por \$942 millones por Calidad del Agua.
  - (iii) HIDROPACIFICO por \$ 1.280 millones por Calidad de Agua.

### **1.6.2. Principales logros**

- 212 sanciones se impusieron a prestadores como resultado de investigaciones por suministrar el agua con indicadores de mala calidad cuyo monto que asciende a \$14.936.302.932.
- 91 sanciones por reporte de información por un monto total de \$2.262.573.298.
- 76 sanciones por tarifas por un monto que asciende a \$16.275.698.040.
- 37 sanciones por Disposición final por un monto total de \$15.981.221.350.

### **1.6.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad**

Se implementó en la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (DIAAA) el aplicativo de Consulta de los Procesos Administrativos Sancionatorios. Dicha herramienta se consolidó durante el cuatrienio, mediante la recopilación de la información histórica relevante de todas las actuaciones administrativas sancionatorias que han cursado en la Delegada. El objetivo del aplicativo es tener una herramienta con la cual se pueda consultar el número de actuaciones por servicio, por empresa, por tipo de incumplimiento, entre otros aspectos.

Con lo anterior, se logra atender de manera rápida y precisa, las diversas solicitudes de información de ciudadanos, entes de control y demás entidades del sector, relacionadas con las acciones de control ejercidas por la Delegada a través de los años, respecto a diversos incumplimientos normativos.

A su vez, el aplicativo permite a los abogados de la Dirección llevar el control de las actuaciones administrativas asignadas que se encuentran en curso. En esa medida, es relevante tener presente para un futuro que se debe contar con los recursos necesarios para continuar con el desarrollo del mismo.

## **2. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE**

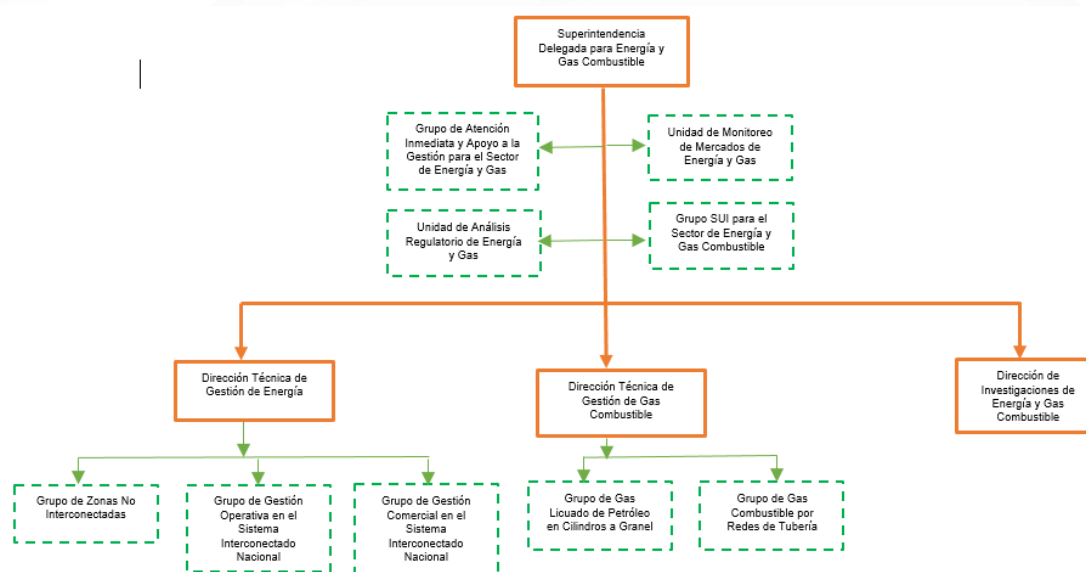
### **2.1. Despacho de la Superintendencia Delegada**

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible – SDEGC es la encargada de asesorar la definición de políticas, estrategias, planes y programas en el marco de las funciones de IVC sobre los prestadores de los servicios públicos de energía y gas combustible inscritos en el RUPS. Estas actividades promueven la prestación eficiente de los servicios de energía, gas combustible por redes y gas licuado de petróleo en cilindros y a granel, en términos de cobertura, calidad y continuidad.

La supervisión de estos servicios se realiza conforme a la reglamentación expedida por el Ministerio de Minas y Energía – MME; el MADS; y la regulación establecida por la CREG. Incluye el análisis de aspectos financieros, técnicos, comerciales y administrativos, a partir de la información reportada al SUI.

La SDEGC realiza visitas de inspección a los prestadores; hace seguimiento a los programas de gestión suscritos con las empresas que presentan alertas en sus indicadores; atiende denuncias relacionadas con la prestación de los servicios públicos; investiga actuaciones contrarias a la regulación y determina las medidas de control que correspondan cuando se comprueba el incumplimiento de las normas vigentes. Igualmente, realiza la vigilancia sobre la aplicación de las fórmulas tarifarias para cada uno de los servicios. Ejerce sus funciones a través de las dependencias que se muestran en la siguiente gráfica, de acuerdo a lo contenido en el Decreto 1369 de 2020:

**Gráfico 6. Organigrama de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible**



Fuente: Elaboración propia.

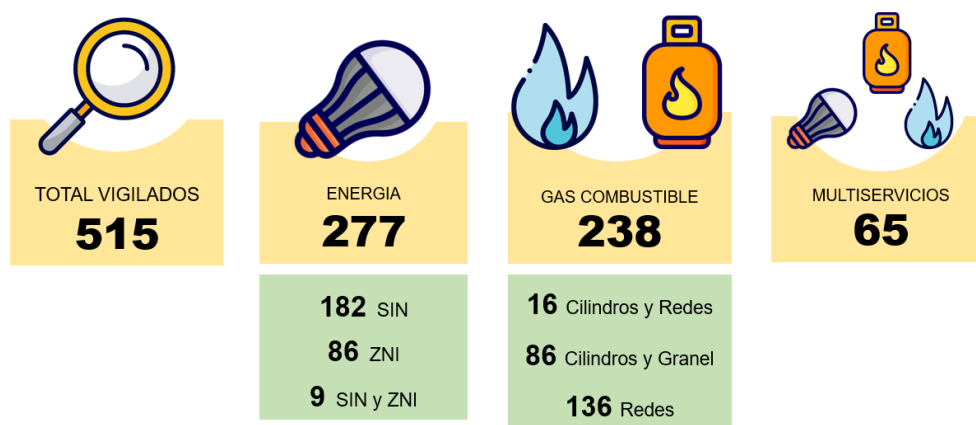
Las funciones de la delegada se encuentran definidas en el Decreto 1369 del 18 de octubre de 2020, en los artículos 16 y 17. *Funciones Comunes a las Superintendencias Delegadas para Energía y Gas Combustible y para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Funciones específicas de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible*; así como los artículos 19 y 20 *Direcciones Técnicas de Gestión de las Superintendencias Delegadas y Funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión*, las cuales se resumen a continuación:

- Evalúa la gestión técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa y tarifaria de los prestadores.
- Realiza visitas de inspección a los prestadores.
- Hace seguimiento a los programas de gestión suscritos con las empresas que presentan alertas en sus indicadores.
- Atiende denuncias relacionadas con la prestación de los servicios públicos.
- Investiga actuaciones contrarias a la regulación y determina las medidas de control que correspondan cuando se comprueba el incumplimiento de las normas vigentes.

- Vigila la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores.
- Apoya al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios en las funciones del Comité de Seguridad Gas Licuado Petróleo.
- Ejerce la inspección y vigilancia sobre los mercados mayoristas de energía eléctrica y gas combustible.

La SDEGC, ejerció sus funciones de inspección, vigilancia y control sobre 515 empresas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Ilustración 3. Prestadores vigilados por la SDEGC



Elaboración propia.

Frente a los suscriptores, las empresas de energía eléctrica y de gas combustible por redes vigiladas por la SDEGC contaban con un total de 16.426.473 y 10.343.119 de suscriptores, respectivamente.

## 2.2. Proyectos de inversión

Con el propósito de fortalecer la IVC a los prestadores del sector de energía y gas combustible, en el año 2017 la Delegada para Energía y Gas Combustible decidió formular el proyecto de inversión "Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible en la Superservicios" con una vigencia inicial el año 2022.

El proyecto tenía por objeto Optimizar los mecanismos de monitoreo a los prestadores de energía eléctrica y gas combustible y contemplaba un horizonte de ejecución del 2017 al 2022, sin embargo, este proyecto culminó en diciembre de 2021, logrando el cumplimiento del 92% en ejecución del presupuesto asignado (\$6.481.434.407). Esta culminación se realiza teniendo en cuenta que este generó capacidades adicionales en la entidad, por lo cual se formuló un nuevo proyecto de inversión a desarrollarse desde el 2022 hasta el 2025, el cual contempla un mayor alcance en los productos, actividades e indicadores propuestos acordes a las necesidades identificadas.

Es por esto que, con corte al cierre de la vigencia 2021, la delegada contaba con el proyecto de Inversión "Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible Nacional", Con el propósito de fortalecer la IVC y optimizar los mecanismos de monitoreo a los prestadores del sector de energía y gas combustible.



El nuevo proyecto denominado “Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible nacional” contempla un horizonte de tiempo de 4 años (hasta el 2025) con un presupuesto total de \$10.425.598.484. Su objetivo general es el de optimizar el monitoreo preventivo para el ejercicio de IVC a los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.

En la ejecución del proyecto se ha evidenciado la necesidad de profundizar en el fortalecimiento de los mecanismos que permiten hacer el perfilamiento de riesgos que afecten la prestación del servicio. En este sentido, se han priorizado las labores de monitoreo a los prestadores de los servicios de energía y gas combustible, mediante el análisis de información electrónica, lo cual hace parte de las actuaciones administrativas y puede considerarse evidencia de conductas en contra de la ley y devenirse en una acción de control.

Es importante mencionar que a través a través del proyecto en curso se espera:

- (i) Realizar visitas in situ para la obtención de información digital de los prestadores del servicio de energía y gas
- (ii) Generar informe sobre las evidencias digitales obtenidas en el marco de las funciones de IVC que incluya perfilamiento de riesgos, con el fin de obtener un ranking de las empresas de acuerdo con su clasificación, y de esta manera, mejorar los procesos de detección de alertas tempranas
- (iii) Analizar las metodologías para el seguimiento, monitoreo y vigilancia de los mercados de energía
- (iv) Diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y seguimiento a los mercados de energía del Sistema Interconectado Nacional – SIN, que incluya perfilamiento de riesgos, con el fin de obtener un ranking de las empresas de acuerdo con su clasificación y de esta manera mejorar los procesos de detección de alertas tempranas
- (v) Desarrollar material de capacitación para visitas in situ y/o eventos de socialización a los prestadores de las Zonas No Interconectadas – ZNI.
- (vi) Realizar visitas in situ y/o eventos de socialización, con el fin de capacitar a los prestadores de estas zonas en buenas prácticas, obligaciones en la prestación del servicio, reporte de información, entre otros
- (vii) Verificar el cumplimiento de los actos administrativos por parte de los prestadores de las zonas no interconectadas - Auditorias in situ
- (viii) Analizar las metodologías para el seguimiento, monitoreo y vigilancia de los mercados de energía
- (ix) Diseñar e implementar mecanismos de monitoreo y seguimiento a los mercados de energía SIN.

### **2.2.1. Principales logros**

- Se avanzó en la elaboración del informe diagnóstico sobre la prestación del servicio en las ZNI y mensualmente se está realizando un boletín de alertas con el seguimiento realizado a la prestación del servicio en estas zonas.

- Se realizaron eventos de socialización y capacitación de manera virtual en la vigencia 2020, debido a la emergencia sanitaria decretada en el país consecuencia del COVID-19, a los prestadores de estas zonas, con el fin de fortalecerlos y orientarlos sobre temas concernientes al proceso de cargue de información al SUI.
- Del total de los prestadores de ZNI, 57 dieron cumplimiento al cargue y certificación de la información, arrojando un porcentaje del 77% de cumplimiento, cifra superior a la arrojada en años anteriores, la cual se mantenían en un aproximado del 10%, según resultados de los diagnósticos realizados en los años anteriores.
- Tablero de Vigilancia Inteligente: permitirá usar la información de SUI para visualizar la situación de los prestadores y generación de alarmas. Dos módulos en productivo.
- Diseño y desarrollo de herramientas para monitoreo preventivo en: Monitoreo de mercados mayoristas de energía y gas natural, Planes de inversión y programas de gestión de prestadores de energía eléctrica, Gestión de Riesgos de Desastres y Estado infraestructura transporte y distribución de gas por redes.
- Informes diagnósticos: se han generado 4 informes de estado de condiciones de prestación de los servicios de energía eléctrica y gas combustible y su respectiva vigilancia.
- Eventos con prestadores: se tienen programados 7 eventos con el fin de fortalecer las capacidades de los prestadores en temas regulatorios y de cambio en condiciones de mercado que afecten la prestación de los servicios de energía y gas.

## **2.3. Grupos internos de trabajo**

### **2.3.1. Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector de Energía y Gas Combustible**

Es un equipo interno de trabajo que depende del Despacho del Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible; tiene como objetivo dar respuesta de fondo a las denuncias, alertas de prensa, derechos de petición y solicitudes de información correspondiente a temáticas de competencia de la dependencia, que ingresen a través de cualquier medio y que no sean competencia de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio – SDPUGT o de las Direcciones Territoriales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 y 24 del Decreto 1369 de 2020 o las normas que los reglamenten, modifiquen o sustituyan, verificando la ocurrencia de los hechos y adelantando las acciones pertinentes, con su respectivo seguimiento.

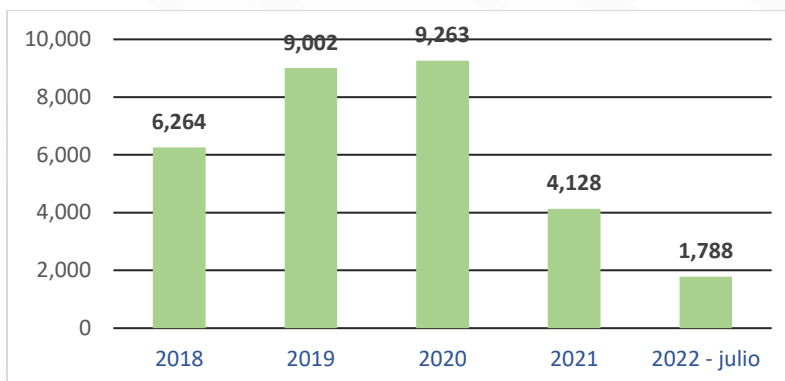
Mediante la Resolución No. SSPD 20175240085255 del 30 de mayo de 2017, se creó el grupo interno de trabajo de Protección al Usuario de Energía y Gas Combustible, con el propósito de cumplir las funciones asignadas y atender de manera eficaz y eficiente los requerimientos del sector, en relación con las funciones asignadas a la delegada.

Posteriormente, mediante el Decreto 1369 de 2020, se modificó la estructura de la Superservicios creando nuevos grupos internos de trabajo, comités, comisiones e instancias de coordinación internas para el mejor desempeño de las funciones de la entidad; es por ello que mediante Resolución SSPD 20211000181555 del 25 de mayo de 2021 “*Por la cual se deroga la Resolución No. SSPD 20175240085255 del 30 de mayo de 2017...*”, se crea el Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el sector energía y gas.

### 2.3.1.1. Gestión 2018-2022

- **Resolución de trámites:** A continuación, se muestra gráfica por cada año del cuatrienio 2018 a 2022 de los trámites realizados por el grupo.

**Gráfico 7. Radicados tramitados para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Combustible**

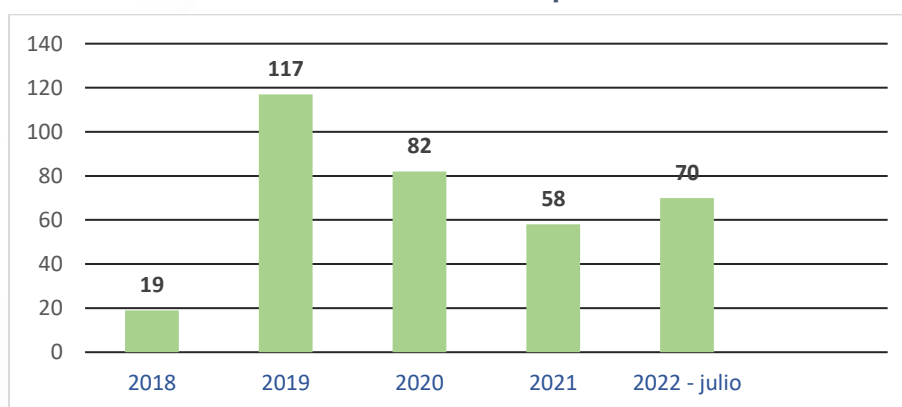


Fuente: Elaboración propia.

Frente a las estadísticas de 2018 a 2020, el grupo disminuyó sus tiempos de atención para el trámite de los radicados, pasando de siete (7) días en promedio mensual a dos (2) días de manera continua durante toda la vigencia 2021, por su parte a corte de 31 de julio de 2022 el promedio en tiempo de atención a solicitudes corresponde a tres (3) días.

De otra parte, mediante las alertas de prensa se hace el seguimiento a las quejas de los usuarios que son puestas en conocimiento a la ciudadanía en general. Durante el cuatrienio se recibieron mediante las comunicaciones internas Superservicios en los medios, alertas de prensa, las cuales se atendieron a través de los requerimientos respectivos para cada una de las empresas de servicios públicos relacionadas en las noticias con su posterior seguimiento, así:

**Gráfico 8. Alertas de prensa**



Fuente: Elaboración propia.

- **Acompañamiento a las direcciones técnicas:** La Superservicios acordó celebrar el programa de gestión con las empresas prestadoras: (i) Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P.- DISPAC S.A. E.S.P.; (ii) Empresa de Energía Eléctrica del

Departamento del Guaviare S.A E.S. P – ENERGUAVIARE S.A E.S.P.; y  
(iii) SURTIGAS.

Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran entre otros, los siguientes:

- (i) Asegurar una adecuada y eficiente atención a los usuarios del servicio de energía eléctrica en el Departamento de Chocó, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados por parte de DISPAC S.A. E.SP. y ENERGUAVIARE S.A E.S.P. y SURTIGAS.
- (ii) Definir y concertar los compromisos a cumplir por parte de DISPAC SA ESP., ENERGUAVIARE S.A E.S.P., y SURTIGAS que permitan subsanar las definiciones de atención al usuario identificadas por la Superservicios.
- (iii) Permitir un seguimiento estricto y detallado al cumplimiento de los compromisos por parte de DISPAC SA ESP., ENERGUAVIARE S.A E.S.P. y SURTIGAS, para efectos de evidenciar la mejoría en la atención al usuario, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimiento de los compromisos acordados y de la normativa vigente.
- (iv) Definir una estrategia de atención al usuario que contemple estándares, protocolos, comunicación efectiva y mecanismos de evaluación, respuesta efectiva a las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios, entre otros temas relacionados con el mecanismo de medición de los tiempos de atención de los usuarios.
- (v) Acompañamiento en el programa de Gestión de SURTIGAS suscrito en la vigencia 2019 y finalizado en la vigencia 2021 por la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible.

En el marco de lo anterior, en las vigencias 2018 y 2019 se hizo seguimiento y acompañamiento a los programas de gestión que se suscribieron entre las empresas DISPAC S.A. E.S.P, ENERGUAVIARE y la Superservicios, el cual comprendió la revisión de los informes presentados por las empresas que presentan los resultados del cumplimiento de los compromisos adquiridos en el programa de gestión.

Ahora bien, con el objetivo de brindar acompañamiento a las direcciones técnicas en los casos en que se presentaron presuntos incumplimientos normativos por parte de los prestadores, en cuanto a las competencias del grupo y alertas, se destaca lo siguiente:

- (i) Acompañamiento en la vigilancia e inspección de aspectos normativos a la Empresa de GLP por Redes DISTICON SAS ESP, en diferentes municipios de Boyacá, en conjunto con la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible.
- (ii) Generación de una alerta temprana, así como apoyo documental a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible, por la suspensión del servicio de gas natural en el municipio de Vista Hermosa, Meta, prestado por parte de la empresa Gas de la Orinoquia.
- (iii) Envío de información sobre las actuaciones administrativas realizadas por parte del grupo de la dirección técnica de gestión de gas combustible, respecto a las fallas en la prestación del servicio de Gas Natural de la empresa ALCANOS DE COLOMBIA SA ESP, en diferentes departamentos del país.



- (iv) Remisión de información a la dirección técnica de gestión de gas combustible por fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica en municipios de Cundinamarca como Paratebueno, la Calera y Chía.
- **Visitas de Inspección:** La SDEGC realizó un diagnóstico de las Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRs para los años 2018 y 2019, en donde se encontró estadísticamente un número de empresas prestadoras de los servicios de energía eléctrica y de gas combustible que presentaron un número de PQRs significativo frente al número de usuarios que atienden.

De acuerdo con el resultado del diagnóstico, el grupo evaluó in situ los diferentes canales de atención al usuario, como también las estrategias implementadas por la empresa para la de estos, con base en lo establecido en los artículos 152 y subsiguientes de la Ley 142 de 1994, generando de esta forma acciones de mejora frente a la atención de usuarios.

- **Otras gestiones:**
  - (i) Proyectar respuesta de fondo, con calidad y oportunidad, a las comunicaciones que son asignadas a través del Sistema de Gestión Documental - Cronos.
  - (ii) Atender las respuestas dentro del término de Ley.
  - (iii) Remitir las peticiones a los diferentes entes de control que no fueran de competencia del grupo, acatando los términos de ley.
  - (iv) Tramitar 29.756 quejas de los usuarios.
  - (v) Realizar 31 visitas a las diferentes empresas de servicios públicos.
  - (vi) Enviar los correspondientes insumos al grupo de Defensa Judicial.
  - (vii) Enviar 323 alertas de prensa a través de requerimientos a los prestadores de servicios públicos y se efectuó el correspondiente seguimiento.

### 2.3.1.2. Principales logros

- Implementación de la estrategia de atención al usuario mediante la comunicación No. 20222000097853, que incluye: (i) Análisis de casos recurrentes y (ii) protocolo para remisión presunto incumplimiento por No respuesta por parte de las empresas de servicio públicos.
- Acompañamiento a las direcciones técnicas en el seguimiento a los programas de gestión suscritos con los prestadores: (i) Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. - DISPAC S.A. E.SP.; (ii) Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare S.A E.S.P. – ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. y (iii) SURTIGAS dirigido a mejorar las condiciones de atención a los usuarios por parte del prestador y se incorporaron estrategias, plazos e indicadores con su estricta fecha de cumplimiento.
- Apoyo en la vigilancia e inspección de aspectos normativos a las empresas de Gas Licuado del petróleo -GLP por redes y energía eléctrica.
- Estadísticas por año entregadas al despacho de la delegada o a las áreas que requieran información del grupo.
- Aportes en la proyección de modificación de la Resolución CREG 108 de 1997.

### 2.3.1.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad

Se tiene como retos mejorar la comunicación de las empresas vigiladas con la entidad, así como a los usuarios de los servicios de energía y gas combustible, permitiendo de esta manera, una reducción en el término de respuesta de las diferentes peticiones de los usuarios con las entidades prestadoras; esto, con el fin de minimizar el número de tutelas en las que sea vinculada la entidad, así mismo, mejorar la satisfacción y los tiempos de respuestas en la atención al usuario.

### 2.3.2. Grupo SUI para el Sector Energía y Gas

Mediante la Resolución No. SSPD 20211000004725 del 19 de febrero de 2021, se creó un grupo interno de trabajo, Grupo SUI para el sector energía y gas, dirigido, entre otras funciones, a proponer las mejoras relacionadas con la administración, mantenimiento y operación del SUI, así como apoyar la elaboración de los actos administrativos que se requieran suscribir para tal propósito.

De igual forma, adelantar actividades de automatización a procedimientos y proyectos de innovación adelantados en la SDEGC y realizar acompañamiento en la aplicación de los procesos establecidos por el DANE en la aplicación de la Norma NTP- 1000:2020. Además, la gestión de los trámites administrativos como los son: Reversiones, RUPS, mesas de ayuda y soporte técnico al cargue de la información reportada por los prestadores.

#### 2.3.2.1. Gestión 2018-2022

- Apoyo en la construcción en la herramienta para seguimiento a los procesos que adelanta la Dirección de Investigaciones la cual consiste en una sección para consulta de la información histórica de los expedientes esta dirección.
- Exposición de información de consumos de usuarios y estratificación para los servicios de energía y gas, mediante mapas de calor que están en línea con los ODS.
- Desarrollo de 3 mesas de trabajo con empresas del sector de energía que hacen parte de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - ANDESCO para la identificación y diseño de indicadores que permitan medir el comportamiento del sector a nivel técnico, financiero y comercial.
- Generación de notificaciones periódicas a los prestadores del servicio público de energía eléctrica, recordando las fechas límites de cargue en el SUI, conforme a lo dispuesto en las resoluciones vigentes.
- Acompañamiento en la elaboración de reportes públicos del tópico financiero por servicio, que consolida la información financiera anual capturada a través de XBRL, la cual es reportada por los prestadores de servicios públicos, tras la transición del Plan Único de Cuentas a las Normas Internacionales de la Información Financiera.
- Automatización de captura y validación de los datos enviados por los prestadores de GLP en cilindros por medio de herramienta *Promail* a la Dirección Técnica de Gas Combustible, con el propósito de realizar un seguimiento oportuno al comportamiento de los precios de GLP, a partir de la medida anunciada por ECOPETROL y el Gobierno Nacional, en la reducción del 30% del componente de suministro (G) durante el primer semestre del 2022.

- Expedición de las resoluciones para el reporte de información al SUI de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, el desarrollo de esta actividad se enmarca en las siguientes resoluciones:
  - (i) Resolución SSPD No. 20212200012515 del 26 de marzo de 2021. *“Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información – SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional – SIN”.*
  - (ii) Resolución SSPD No. 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021. *“Para prestadores energía eléctrica Zonas No Interconectadas ZNI, Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información – SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica de las ZNI”.*
  - (iii) Resolución SSPD No. 20211000555175 del 5 de octubre de 2021. *“Por la cual se establecen lineamientos sobre el reporte de información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y de las Oficinas de Control Interno de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, a través del Sistema Único de Información – SUI y del sistema de gestión documental”.*

### 2.3.2.2. Principales logros

- Generación de alertas automáticas que notifican a los analistas sobre el vencimiento próximo de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA de las solicitudes recibidas por medio del gestor documental y mesas de ayuda en el tablero de seguimiento del SUI.
- Construcción de herramientas para el análisis información, como: (i) Información financiera anual reportada por los prestadores a través de XBRL e (ii) Información comercial reportada por los prestadores de energía eléctrica, a partir del 2019 por medio de las Resoluciones SSPD No. 20155 del 2019 y 12515 de 2021.
- Diseño y generación de archivos de compensaciones con el fin de facilitar el proceso de conciliación entre Operadores de Red y Comercializadores por aplicación de las compensaciones de calidad individual del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

### 2.3.2.3. Temas pendientes o a los que se le debe dar prioridad

- Implementación del *SUIBot* (Base de conocimiento): La implementación de un *chatbot* asociado a los procesos que maneja la mesa de ayuda del Grupo SUI para energía y gas combustible brinda una solución para que los prestadores inicien su proceso de registro o consulta de trámites de manera novedosa, fácil, ágil y eficaz impidiendo así la desinformación en algunos agentes que atienden en la mesa de ayuda del SUI evitando generar confusión y reproceso en los trámites que solicita el prestador.
- Mapas de Calor ODS – Capa Calidad del Servicio: Contar con una herramienta tecnológica que permita el análisis de información y exhibición de indicadores de calidad del servicio, basados en la información reportada en SUI por parte de los prestadores.

- Generar herramientas de exploración que permita realizar de forma eficiente la minería de datos: Herramienta que establezca las consultas para los formatos y formularios a nivel de bases de datos del SUI, que hacen parte del listado de consultas recurrentes según lo concertado con las direcciones técnicas de energía y gas, y que adicionalmente contempla la utilización de las funciones propias del motor de bases de datos para la obtención de información que permitan a los profesionales tener un insumo para su análisis en cumplimiento a sus funciones de inspección, vigilancia y control.
- Talleres Regionales SUI: La SDEGC en el marco de sus funciones, debe contribuir en el desarrollo de entrenamientos e inducción a los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el uso y correcto reporte de información ante el SUI, conforme con los criterios técnicos establecidos en el dominio de uso y apropiación del componente tecnológico y de negocio. Adicionalmente, se busca fortalecer las competencias de los prestadores, estableciendo un plan que permite enseñar el uso apropiado e interacción correcta con las diferentes herramientas, como cargue masivo, fábrica de formularios, entre otras, y de igual manera difundir los lineamientos para el proceso estadístico en el Sistema Estadístico Nacional SEN.
- Publicación de datos abiertos: Continuar con el proceso de generación y publicación de la información, bajo los lineamientos establecidos para Datos Abiertos.
- Acciones de control: Desde la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible, se espera mantener celeridad y rigurosidad en las actuaciones administrativas sancionatorias en curso, previendo los términos de caducidad de la facultad sancionatoria, establecidos en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011, de modo que se decidan y cierren dichas actuaciones de manera satisfactoria, en tanto los trámites ejecutados en las investigaciones a la fecha, se han desarrollado con el fin de evitar la materialización de dicho riesgo. Así mismo, se espera continuar con la implementación y puesta en marcha de la herramienta de gestión de actuaciones administrativas sancionatorias de la delegada, la cual permitirá consultar la información histórica de los procesos que han cursado en la dirección, y el estado de los procesos en curso.

### **2.3.3. Unidad de Monitoreo del Mercado de Energía y Gas**

Mediante la Resolución No. SSPD 20211000196665 del 31 de mayo de 2021, se creó un grupo interno de trabajo, Unidad de Monitoreo de los Mercados de Energía y Gas - UMMEG dirigido, entre otras funciones, a diseñar, estructurar e implementar metodologías para el monitoreo y seguimiento de los mercados mayoristas de energía y gas, incluidos los mercados de corto y largo plazo, de confiabilidad de suministro y los demás que se originen a partir de definiciones legales o regulatorias. Se realizaron en el 2021, cuarenta y ocho (48) comités de seguimiento de esta Unidad.

#### **2.3.3.1. Gestión 2018-2022**

- Elaboración y socialización de 10 boletines de monitoreo de energía y gas, mediante presentaciones al público en general y a las entidades del sector.
- 166 de comunicaciones con requerimientos a agentes de los sectores de energía y eléctrica y gas.
- Seguimiento a las diferentes plantas de cargo por confiabilidad con visitas a los municipios: Ituango, Tesorito, Candelaria, el Paso y la Loma.



- Requerimientos y análisis especiales a los precios de diciembre de 2021 y enero y febrero de 2022.

### **2.3.3.2. Principales logros**

- Análisis especial de los precios de bolsa de energía para los meses de diciembre de 2021 y enero y febrero de 2022, con recomendaciones de comportamiento a agentes.
- Seguimiento a Ituango mediante visitas técnicas y requerimientos al agente.

### **2.3.3.3. Temas Pendientes o a los que se debe dar prioridad**

- Mantener la verificación a los mercados de energía y gas. Desde la unidad de monitoreo se ha hecho un esfuerzo por publicar y socializar los boletines con el público en general y con las entidades estatales que toman decisiones tales como el MME, la CREG, la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME, el DNP y otros; es importante seguir manteniendo estos espacios e inclusive institucionalizarlos.
- Continuar con la construcción de la estructura de las bases de datos para los sectores vigilados, de tal manera que se tenga mayor y mejor información posible, para el monitoreo de mercados de energía; en este sentido, también institucionalizar canales para atención de dificultades con las entidades que proveen esta información.

### **2.3.4. Unidad de Análisis Regulatorio de Energía y Gas Combustible**

En el año 2021, la Superservicios participó de un plan conjunto con el DNP, enfocado en el fortalecimiento regulatorio e independencia de las superintendencias y las comisiones de regulación. Este trabajo se inició con una consultoría contratada por el DNP, la cual generó un diagnóstico y terminó con un plan de acción. Para la SDEGC este plan está enfocado en el desarrollo de capacidades relacionadas con los siguientes aspectos: (i) La mejora regulatoria y del AIN, que realizan las entidades, (ii) el trabajo articulado con la CREG para aumentar la participación de la SDEGC en los ejercicios de AIN que realiza la comisión y (iii) el suministro de información SUI que es útil y necesaria para el regulador.

En la actualidad, la principal entidad que emite normatividad relacionada con los sectores de energía eléctrica y gas combustible es la CREG, lo anterior, considerando que existen otras entidades que tienen la potestad de emitir actos administrativos, como es el caso del MME, la UPME y el DNP, entre otros.

Teniendo en cuenta la alta demanda en la expedición de actos administrativos y la necesidad de realizar análisis normativos que tengan impacto sobre la Superservicios, así como en los vigilados y los usuarios, se creó en diciembre de 2021 la Unidad de Análisis Regulatorio de Energía y Gas Combustible – UAREG mediante la Resolución No. SSPD 20211000860845. Esta unidad tiene como objetivo realizar un seguimiento a los proyectos regulatorios que impactan los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible. Del mismo modo, debe atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de información para los análisis de impacto normativo que demandan la comisión de regulación, los ministerios, y demás autoridades generadoras de obligaciones sobre las empresas vigiladas de los servicios públicos de energía y gas combustible.

### 2.3.4.1. Gestión 2018-2022

- Asistir a 34 sesiones CREG y 38 sesiones PRECREG.
- Se han enviado comentarios a 15 proyectos normativos.
- Se han realizado 6 mesas de trabajo con la DTGE y la DTGGC, donde la UAREG ha presentado el contenido y los comentarios de los proyectos normativos.
- Se trabaja en la elaboración de una herramienta que permita realizar un análisis regulatorio aplicando las mejores prácticas de AIN. Adicionalmente, esta herramienta permitirá identificar la necesidad de realizar una evaluación Ex Post de los actos normativos expedidos.

### 2.3.4.2. Principales logros

- Elaboración de una base de datos histórica que permite dar seguimiento a los comentarios que se realizan sobre los actos normativos y los conceptos que expiden los entes reguladores y la Superservicios.
- Seguimiento y análisis a los proyectos normativos que emiten las entidades encargadas de regular la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.
- Coordinación de mesas de trabajo con las diferentes direcciones de la delegada, con el objetivo de exponer los principales actos normativos de los sectores de energía y gas combustible.

### 2.3.4.3. Temas Pendientes o a los que se debe dar prioridad

Desde esta unidad se trabaja en la construcción de una herramienta que permita realizar un análisis regulatorio aplicando las mejores prácticas de Análisis de Impacto Normativo – AIN. Dicha herramienta permitirá identificar el impacto que tiene cada acto normativo sobre la entidad, así como en los vigilados y los usuarios. Así mismo, esta herramienta permitirá identificar la necesidad de realizar una evaluación ex post de los actos normativos que han sido expedidos, con el objetivo de cumplir satisfactoriamente en el ciclo de gobernanza regulatoria.

Por otro lado, resulta relevante continuar realizando las mesas de trabajo que se llevan a cabo con las diferentes direcciones de la delegada, las cuales tienen el objetivo de ampliar la visión de los impactos que tendrá cada acto normativo. Con base en estas mesas de trabajo y los análisis que realice internamente la unidad, se espera desarrollar oportunamente los documentos y comunicaciones que sustenten los comentarios y las propuestas de recomendación.

## 2.4. Dirección Técnica de Gestión de Energía

La SDEGC ejerce las funciones de IVC sobre la prestación del servicio público de energía eléctrica, a través de la dirección técnica. Para cumplir estas funciones, la entidad atiende el régimen general de los servicios públicos domiciliarios establecido por la Ley 142 de 1994, y la Ley 143 de 1994 que define el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el SIN y en las ZNI del país.

Igualmente, otras leyes, decretos y reglamentos técnicos expedidos por entidades como los Ministerios de Energía, y Ambiente, así como la regulación que imparte la CREG.

La entidad evalúa la gestión técnica, financiera, contable, comercial y administrativa de estos prestadores en defensa de la sostenibilidad del sector y de los derechos de los usuarios. Igualmente, clasifica a las empresas prestadoras de este servicio público según sus niveles de riesgo, características y condiciones señaladas en las normas vigentes para el sector. Elabora estudios sectoriales, participa en la elaboración o análisis de proyectos regulatorios y normativos, así como en la formulación de políticas, planes y programas relacionados con la supervisión de estas organizaciones.

Esta labor se realiza mediante la revisión de la información que estas empresas reportan al SUI, administrado por la superintendencia, y visitas técnicas de inspección para conocer el estado de la prestación del servicio. Conforme a los resultados de estas acciones se establecen las medidas de apoyo, corrección o sanción que se requieran.

La dirección técnica cuenta con 3 grupos internos de trabajo, a saber:

- (i) **Grupo de Zonas No Interconectadas – ZNI:** Creado en el año 2020 con el objeto de apoyar las actividades de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores del servicio de energía eléctrica de las ZNI, abarcando aspectos financieros, técnicos y comerciales de los prestadores del servicio público de energía eléctrica en estas zonas, elaborando y efectuando el plan de visitas de los prestadores y demás aspectos necesarios de la vigilancia diferencial considerando que las condiciones particulares.

Desde la creación del grupo, se han realizado 12 visitas de inspección y vigilancia a empresas de municipios ubicados en los departamentos de Nariño, Bolívar, Vaupés, San Andrés y Providencia, Chocó, Cauca, Putumayo y Vichada, atendiendo 16 localidades de las ZNI.

Así mismo, se han realizado los procesos de capacitaciones a prestadores del servicio con el paso a paso de la formalización de empresas ante la Superservicios, normativa vigente sobre Soluciones Voltaicas Individuales, cargue al SUI y normas NIF y cargue de información al SUI bajo la nueva Resolución No. SSPD 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021.

- (ii) **Grupo de Gestión Operativa en el SIN:** Creado en abril del año 2022 producto de la necesidad de realizar las acciones de vigilancia e inspección a cerca de 90 empresas y a más de 230 plantas de generación, 120 subestaciones del STN, 28.433 km de red de alta tensión, así como la ejecución de proyectos a nivel de distribución cercanos a los 13,5 billones de pesos que deben ejecutarse entre 2019 y 2025, acciones que demandan una alta carga de trámite<sup>2</sup> y cuyo resultado está asociado con cerca de 35 productos del plan de acción de la dirección para el 2022.

Dentro de sus funciones principales se encuentran evaluar la gestión técnico-operativa y verificar que los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el SIN cumplan las leyes, actos administrativos y la regulación establecida por la CREG, el MME y demás entidades del sector, relacionadas con aspectos técnicos y operativos de la prestación, presentando los resultados, compromisos y acciones de seguimiento a la dirección y, en caso de identificar presuntos incumplimientos, proponer las medidas administrativas correspondientes.

A la fecha el grupo ha realizado talleres y acercamientos con alcaldes y entidades involucradas en el cumplimiento al RETIE expedido por el MME, así como el desarrollo y publicación el Informe de Vigilancia en la Calidad del STN y STR.

- (iii) **Grupo de Gestión Comercial en el SIN:** Creado en abril del año 2022 producto de la necesidad de realizar la vigilancia a cerca de 131 agentes que atienden más de 16 millones de usuarios; acciones de vigilancia que demandan un alto trámite y generan resultados de vigilancia que se ven reflejados a través de 46 productos del plan de acción que tiene a cargo la dirección para el año 2022.

Dentro de las funciones principales del grupo se encuentran el evaluar la gestión de los aspectos comerciales y verificar que los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el SIN cumplan las leyes, actos administrativos y la regulación establecida por la CREG, el MME y demás entidades del sector. En caso de identificar presuntas contravenciones a la norma, informar al director técnico de gestión de energía las acciones correctivas a implementar por parte de los prestadores o en su defecto, preparar las solicitudes de investigación.

También tiene a su cargo la elaboración de los boletines tarifarios, documentos e informes de los aspectos comerciales y la verificación de la consistencia y calidad de la información comercial reportada por los prestadores al SUI.

En cuanto al servicio de energía eléctrica, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, el servicio público domiciliario de energía eléctrica es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

En línea de lo anterior, el proceso de energía eléctrica está conformado básicamente por cuatro etapas: generación, transmisión, distribución y comercialización.

Ahora bien, existen dos esquemas principales de prestación del servicio, el SIN y el de ZNI. Conforme a la definición contenida en el artículo 11 de la Ley 143 de 1994, el SIN es el sistema compuesto por los siguientes elementos conectados entre sí: Las plantas y equipos de generación, la red de interconexión, las redes regionales e interregionales de transmisión, las redes de distribución, y las cargas eléctricas de los usuarios. Por su parte las ZNI corresponden al área geográfica en donde no se presta el servicio público de electricidad a través del Sistema Interconectado Nacional.

De acuerdo con la información contenida en el SUI, a continuación, se indican las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica o que desarrollan una actividad complementaria.

Sobre este punto, es preciso indicar que se incluye la información del total de prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica registrados en el RUPS en el SUI administrado por esta entidad. De igual manera se incluye la información de los prestadores que actualizaron el RUPS en las vigencias 2021- 2022. Lo anterior con el detalle de la clasificación por esquema de prestación y la actividad realizada.

Es dable señalar que el total de empresas por actividad no coincide con el total de empresas de energía por cuanto algunas empresas desarrollan más de una actividad.



Tabla 57. Relación de las empresas de energía eléctrica

SISTEMA	OPERATIVA
SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL	182
ZONA NO INTERCONECTADA	86
Desarrollan actividad tanto en SIN y ZNI	9
<b>Total, empresas</b>	<b>277</b>

Fuente: Elaboración propia. con información tomada del SUI.

Para el SIN son 182 empresas, más 9 que prestan el servicio tanto en SIN como en ZNI para un total de 191 prestadoras. En ZNI son 86 empresas más las 9 que prestan el servicio tanto en SIN como en ZNI para un total de 95 empresas.

Tabla 58. Clasificación empresas por actividad

CLASIFICACIÓN	ACTIVIDAD*	TOTAL
SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL	C	58
	D	3
	G	40
	T	9
	OM	1
	C-G	40
	C-D	22
	G-T	1
	D-T	1
	C-D-G	10
	C-D-T	1
	C-G-D-T	5
	ZONA NO INTERCONECTADA	G
C-G		5
C-D		3
C-D-G		85

\*Comercializador= C, Distribuidor= D, Generador= G, Transmisor= T, Operador del mercado= OM

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla, se presentan el total de prestadoras por clase:

Tabla 59. Prestadores por clase

CLASIFICACIÓN	CLASE	TOTAL
SISTEMA INTERCONECTADO NACIONAL	OFICIAL	6
	MIXTA	30
	PRIVADA	155
ZONA NO INTERCONECTADA	OFICIAL	14
	PRIVADA	66
	MIXTA	15

Fuente: Elaboración propia.

### 2.4.1. Gestión 2018-2022

- **Evaluaciones integrales realizadas:** En seguida, se relaciona la información correspondiente a las evaluaciones integrales desarrolladas, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018, hasta el 31 de julio de 2022.

**Tabla 60. Evaluaciones Integrales realizadas entre 2018 y 2022**

CONCEPTO	VIGENCIA					TOTAL
	2018	2019	2020	2021	2022	
Evaluaciones Integrales	10	8	10	10	5	43

Fuente: Elaboración propia.

Para la vigencia 2018, las empresas sobre las que se realizó evaluación integral son:

- (i) Empresa de Energía de Bogotá S.A. ESP.
- (ii) Proelectrica
- (iii) Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S.P.
- (iv) Zona Franca Celsia S.A. E.S.P.
- (v) Empresas Públicas de Urao E.S.P.
- (vi) Energéticos S.A.S. E.S.P.
- (vii) La Cascada S.A.S E.S.P
- (viii) Hidrotolima S.A.S E.S.P.
- (ix) Energía para el Amazonas S.A. E.S.P.
- (x) Sociedad Productora de Energía de San Andrés y Providencia S.A. E.S.P.

En la vigencia 2019, las empresas seleccionadas del SIN para evaluación integral son:

- (i) Termonorte S.A.S ESP
- (ii) Empresa Multipropósito de Calarcá S.A.S. E.S.P.
- (iii) PCH Los Molinos S.A.S. E.S.P.
- (iv) Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
- (v) ISAGEN S.A. ESP
- (vi) CELISA S.A. ESP
- (vii) Centrales Eléctricas de Nariño S.A. ESP – CEDENAR
- (viii) VATIA S.A. ESP

Durante la vigencia 2020, se efectuaron 6 evaluaciones integrales a prestadores pertenecen al SIN, 3 a las ZNI y un prestador que participa en estos dos sistemas SIN y ZNI:

- (i) GENERSA S.A.S E.S.P
- (ii) GECELCA 3 S.A. E.S.P.

- (iii) Electrificadora de Santander S.A. E.S.P
- (iv) DICEL S.A E.S.P.
- (v) Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P
- (vi) Energuaviare S.A. E.S.P
- (vii) AES CHIVOR & CIASCA E.S.P
- (viii) ELECTROVICHADA S.A. E.S.P
- (ix) Compañía de Servicios Públicos Domiciliarios de Bojayá
- (x) Empresa de Servicios Públicos de Vigía del Fuerte E.S.P

Durante la vigencia 2021, se realizaron 7 evaluaciones integrales a empresas que prestan el servicio en el SIN, 2 en las ZNI y 1 en estos dos sistemas. Las empresas bajo evaluación fueron:

- (i) Proyectos Energéticos del Cauca S.A. E.S.P.
- (ii) XM Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S.P.
- (iii) Empresas Públicas de Medellín – EPM
- (iv) Empresa de Energía Eléctrica del Municipio de Roberto Payán S.A.S E.S. ENERROBERTO
- (v) Ruitoque S.A. E.S.P.
- (vi) Termotasajero Dos S.A. E.S.P.
- (vii) Risaralda Energía S.A. E.S.P.
- (viii) Electrohuila S.A. E.S.P.
- (ix) Gestión Energética S.A. E.S.P.
- (x) Cooperativa de Servicios Públicos de López de Micay.

En la vigencia 2022, se han realizado 4 evaluaciones integrales a empresas que prestan el servicio en el SIN, 1 en las ZNI. Las empresas bajo evaluación fueron:

- (i) Termoyopal S.A. E.S.P.
- (ii) Transelca S.A. E.S.P.
- (iii) Enertotal S.A. E.S.P.
- (iv) EAT Electrificadora de la zona rural de Tumaco

- **Solicitudes de investigación:** A continuación, se relaciona la información correspondiente a las solicitudes de investigación que fueron remitidas a la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible -DIEG.

**Tabla 61. Solicitudes de investigación 2018 - 2022**

CONCEPTO	VIGENCIA					TOTAL
	2018	2019	2020	2021	2022	
Investigaciones	33	27	13	11	8	92

Fuente: Elaboración propia.

Durante el año 2018, se elaboraron y remitieron a la DIEG, 33 solicitudes de investigación a los siguientes prestadores por presuntos incumplimientos al régimen regulatorio y normativo:

- (i) ENERTOTAL S.A E.S.P., por incumplimiento del régimen de cambio de comercializador.
- (ii) DICELER S.A E.S.P., por giros inoportunos de subsidios
- (iii) DICELER S.A E.S.P., por vulneración al régimen de cambio de comercializador.
- (iv) Centro Comercial Caracolí, Electrificadora de Santander S.A. E.S.P., EMGESA S.A E.S.P. y AES CHIVOR & CIA SCA ESP por irregularidad en el ejercicio de la actividad de comercialización.
- (v) Electrificadora del Meta S.A E.S.P., por irregularidad en la aplicación del régimen tarifario.
- (vi) Empresa de Energía Eléctrica del Tolima S.A. E.S.P., por incumplimientos normativos asociados a los indicadores de calidad del servicio de energía eléctrica.
- (vii) Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Unguía S.A. E.S.P., por no cargue en el Sistema Único de Información – SUI y por falla en la prestación del servicio.
- (viii) Grupo Térmico – Zona Franca Celsia, asociado al deber de los generadores térmicos de contar con contratos que garanticen el suministro y transporte.
- (ix) Compañía de Servicios Públicos Domiciliarios de Bojayá S.A. E.S.P., por falla en la prestación del servicio.
- (x) Electrificadora del Meta S.A E.S.P, CODENSA S.A E.S.P, Empresa de Energía del Pacífico S.A. E.S.P., Empresa Distribuidora del Pacífico S.A E.S.P, Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P, Compañía de Electricidad del Tuluá S.A E.S.P, Empresa de Energía del Quindío S.A.E.S.P, Empresas Públicas de Medellín, Electrificadora del Caribe S.A E.S.P, Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P, Empresas Municipales de Cali EICE E.S.P, Electrificadora del Caquetá S.A E.S.P, Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S.P, Ruitoque S.A E.S.P, Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S.P y Empresa de Energía de Pereira S.A E.S.P, por calidad del servicio de energía eléctrica prestado a los usuarios.
- (xi) E.A.T. de Energía Eléctrica del Municipio de La Tola Nariño, por calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica prestado a los usuarios.
- (xii) Compañía Energética de Occidente S.A E.S.P., por cumplimiento de normativa asociada a suscriptor comunitario.
- (xiii) Empresas de Energía de Boyacá S.A E.S.P., por concepto de un presunto ajuste erróneo del porcentaje de AOM a reconocer al Operador de Red.
- (xiv) DISTASA S.A E.S.P., por no reportar al Centro Nacional de Despacho-CND las medidas de tensión de barras de la Subestación Tasajero.



- (xv) Empresa Municipal de Servicios Domiciliarios de Vigía del Fuerte, por calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica prestado a los usuarios e información reportada en el SUI.
- (xvi) Empresa de Energía Eléctrica del Tolima S.A E.S.P., por irregularidad asociada a remuneración de activos.
- (xvii) Empresa de Energía de Putumayo S.A E.S.P., tarifario y subsidios.

En 2019, se elaboraron y remitieron a la dirección de investigaciones 15 solicitudes de investigación a los siguientes prestadores, por presuntos incumplimientos al régimen regulatorio y normativo:

- (i) Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P, por falta de calidad en el SUI - subsidios.
- (ii) Empresas Municipales de Cali EICE E.S.P, por cambio de comercializador- no entrega de paz y salvos en el término indicado en la Resolución CREG 156 de 2011.
- (iii) Empresa Municipal de Servicios Públicos de Cartagena del Chairá, por proceso de transición al SIN.
- (iv) XM S.A E.S.P. – ISAGEN S.A E.S.P. y Empresa de Energía de Boyacá S.A E.S.P., por Incumplimiento de la prestación del servicio de energía al menor costo.
- (v) CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P, por restricciones.
- (vi) TERMOBARRANQUILLA S.A. E.S.P, ZF CELSIA, TERMOCANDELARIA S.C.A. E.S.P, PROELÉCTRICA & C.Í.A S.C.A. E.S.P, por declaraciones de costos.
- (vii) Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P, CELSIA Tolima S.A E.S.P., Electrificadora del Meta S.A E.S.P., Empresas Municipales de Cali EICE E.S.P., Electrificadora de Santander S.A E.S.P., Empresa de Energía de Arauca, por indicadores de calidad del servicio de energía eléctrica.

Durante el año 2020, en trabajo conjunto con las diferentes áreas de la DTGE se elaboraron y remitieron a la dirección de investigaciones 13 solicitudes de investigación a los siguientes prestadores, por presuntos incumplimientos al régimen regulatorio y normativo:

- (i) Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P., CODENSA S.A. E.S.P., Empresas Públicas de Medellín E.S.P., CELSIA Tolima S.A. E.S.P, Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P, CELSIA Colombia S.A. E.S.P, Compañía de Electricidad de Tuluá S.A. E.S.P, Compañía Energética del Occidente S.A. E.S.P, por facturación por consumos promedio y facturación del consumo en desconocimiento de la normativa vigente.
- (ii) Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (HIDROITUANGO), por no entrada en operación comercial en la fecha de Inicio del periodo de vigencia de las obligaciones.
- (iii) Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. por remisión extemporánea de expedientes a la Superintendencia para desatar el recurso de apelación interpuesto por los usuarios.

- (iv) Sociedad Productora de Energía de San Andrés y Providencia S.A. ESP por no recaudo, facturación y giro de la sobretasa establecida en el artículo 313 de la Ley 1955 de 2019. No reporte al SUI de información de liquidación, facturación, recaudo y giro de la sobretasa.
- (v) TRANSELCA S.A. E.S.P, por calidad en el servicio de transmisión de energía eléctrica, tiempo de despeje de falla y gestión de riesgos.
- (vi) Alcaldía Municipal de Buenaventura por no atención a los requerimientos de la Superintendencia, falta de calidad de información reportada al SUI, indebida recepción de subsidios.

En el año 2021, en trabajo conjunto con las diferentes áreas de la DTGE se elaboraron y remitieron 11 solicitudes de investigación a los siguientes prestadores, por presuntos incumplimientos al régimen regulatorio y normativo:

- (i) ENELAR, por facturación a usuarios durante la pandemia por COVID.
- (ii) Energéticos, por calidad de información financiera reportada al SUI.
- (iii) Proyectos Energéticos del Cauca, por calidad de información financiera reportada al SUI.
- (iv) EMGESA, por incumplimientos en la atención de una frontera comercial.
- (v) CELSIA Colombia, por su gestión ante el evento en la subestación Sabanalarga.
- (vi) INTERCOLOMBIA, por la Calidad en el STN.
- (vii) TRANSELCA, por su gestión ante la solicitud de conexión de un usuario.
- (viii) CELSIA Tolima hoy CELSIA Colombia, por su gestión ante el evento en la subestación Mirolindo.
- (ix) DICEL, por el No giro de subsidios al MME
- (x) GENERSA por su gestión de obligaciones en el MEM que dieron inicio a programas de limitaciones de Suministro
- (xi) Empresa de Servicios Públicos de Bahía Solano S.A. E.S.P., por no reporte de información financiera vigencia 2019 y 2020

En el mismo sentido, en lo corrido del año 2022, en trabajo conjunto con las diferentes áreas de la DTGE se han elaborado y remitido a la dirección de investigaciones 8 solicitudes de investigación a los siguientes prestadores, por presuntos incumplimientos al régimen regulatorio y normativo:

- (i) SAFEANA S.A.S E.S.P, Transportadora Eléctrica del Caribe S.A.S E.S.P, Forceful Energy S.A E.S.P. por no reporte de información al SUI.
- (ii) AXIA S.A E.S.P., por Programas de Limitación de Suministro y retiro del Mercado de Energía Mayorista – MEM como comercializador.
- (iii) VATIA S.A. E.S.P, por incumplimiento al registro de fronteras y prestación del servicio a usuarios multiusuario.
- (iv) Gobernación del Vaupés (Mitú), por falla en la prestación del servicio, marco tarifario, medición, y gestión del riesgo.

- (v) Latin American Capital CORP, por no remuneración de activos.
  - (vi) ISA INTERCOLOMBIA S.A. E.S.P, por desconexión de la línea Samoré-Toledo a 230KV-Arauca.
- **Visita de inspección efectuadas:** A continuación, se relaciona la información correspondiente a las evaluaciones integrales desarrolladas 2018 y 2022.

Tabla 62. Visitas de inspección efectuadas

CONCEPTO	VIGENCIA					TOTAL
	2018	2019	2020	2021	2022	
Visitas de inspección	19	14	17	26	35	111

Fuente: Elaboración propia.

Durante el cuatrienio, se realizaron 111 visitas de inspección y vigilancia, verificando aspectos técnicos, comerciales y financieros, dentro de los cuales se encuentran el cumplimiento a los programas de gestión a largo plazo, se realizó el seguimiento a la ejecución de los planes de inversión que vienen ejecutando algunos prestadores, verificación de subsidios y así mismo, se visitó la infraestructura que estuvo afectada por eventos ocurridos de manera inesperada durante la vigencia mencionada.

En estas visitas también se llevaron a cabo mesas de trabajo con alcaldías y gobernaciones de los diferentes municipios, así como con la participación ciudadana, en las cuales se establecieron compromisos por empresas y diferentes actores en pro de la mejora en la prestación del servicio.

De otra parte, pese a la pandemia por Covid-19 que conllevaron a las medidas de aislamiento preventivo, se realizaron vistas de acompañamiento y para la revisión de aspectos técnicos, comerciales y financieros, así como, mesas de trabajo virtuales con el fin de atender inquietudes por parte de usuarios, comerciantes y prestadores en materia de medición, fórmula tarifaria y calidad del servicio.

- **Programas de gestión suscritos:** Se suscribieron los siguientes programas de gestión (a corto y largo plazo), los cuales se concibieron como un mecanismo integral de vigilancia, en el que cada uno de los objetivos aportan a la mejora de las demás:

Tabla 63. Programa de gestión suscritos

CONCEPTO	VIGENCIA					TOTAL
	2018	2019	2020	2021	2022	
Programas de Gestión	2	1	3	4	1	11

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta el resumen de los programas:

- (i) **ENERGUAVIARE:** Como resultado de los ejercicios de inspección y vigilancia adelantada a ENERGUAVIARE, se evidenciaron múltiples falencias que el citado prestador tenía en cuanto al cumplimiento de aspectos técnico regulatorios, comerciales y de gestión de riesgo de sus actividades, por lo cual se estableció la suscripción de un programa de gestión para la mejora del prestador en 7 objetivos, relacionados con (i) La aplicación de subsidios; (ii) ajustes en la correcta aplicación tarifaria; (iii) realizar inversiones y gestiones para ingresar al esquema de calidad y nuevo esquema de mantenimiento centrado en la confiabilidad; (iv) mejorar el reporte de información financiera; (v) mejoras a nivel comercial de la

empresa, (vi) mejorar la atención al usuario y (vii) acciones para la gestión de riesgos.

Plazo: 1 año. Enero de 2018 - enero de 2019

Estado general del acuerdo: Finalizado y cumplido.

- (ii) **DISPAC:** Como parte de los ejercicios de inspección y vigilancia y en especial visita realizada al prestador, se observaron deficiencias en la atención a los usuarios que podrían llevar a la afectación en la prestación del servicio. En tal sentido el programa se estableció para 3 objetivos y 23 indicadores en relación con atención al usuario, debido proceso, acciones en medición individual de usuarios, desarrollo de herramientas para la atención de usuarios, entre otros aspectos para la mejora de la prestación del servicio.

Plazo: 1 año. Enero de 2018 - diciembre de 2018

Estado general del acuerdo: Finalizado y cumplido.

- (iii) **ELECTRICARIBE:** Según los análisis técnicos y comerciales realizados por la Superservicios sobre la empresa ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. intervenida, se evidenció la necesidad de establecer un programa de gestión de corto plazo para hacer seguimiento a las inversiones y gestiones adelantadas por el citado prestador, especialmente las autorizadas con recursos previstos en los documentos CONPES 3910 y 3966.

Plazo: La vigencia inicial del mismo era de 9 meses, pero terminó extendiéndose a un periodo de 1 año. Inició en septiembre del año 2019 a septiembre del año 2020.

Estado general del acuerdo: Finalizado. El cumplimiento de los objetivos de las inversiones orientadas a calidad del servicio en el SDL y STR con recursos del CONPES 3910 y 3966, así como con recursos propios, fueron cumplidos, al igual que el caso de los objetivos de realizar mantenimientos a un grupo de circuitos definidos y, mejorar el perfil de tensión en subestaciones del STR y SDL, así como la implementación de procedimientos de comunicación a los usuarios de las interrupciones programadas de acuerdo con los estándares regulatorios. En el caso del objetivo de realizar inversiones en recuperación de pérdidas de energía con recursos CONPES 3910/17, 3966/19 y con recursos propios no fueron cumplidos por el prestador.

- (iv) **CODENSA:** El 10 de enero del año 2020, se firmó el acuerdo de mejoramiento entre CODENSA S.A. E.S.P. y la Superintendencia que tiene como principal objetivo el mejoramiento de la calidad del servicio en Bogotá y 20 municipios de los departamentos de Cundinamarca y Meta. Como parte de este acuerdo se definieron una serie de objetivos que miden el desempeño de la empresa en materia de calidad del servicio, y que se evalúan de manera trimestral y anual con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento estricto de las metas acordadas.

Este Programa se encuentra a la espera de la evaluación final para el cierre del programa y a la fecha se han cumplido los objetivos de este por parte del prestador.

- (v) **AIR-E y AFINIA:** La SDEGC como parte del proceso de seleccionar el nuevo o nuevos prestadores del servicio en el mercado de ELECTRICARIBE, desde el año 2019 se definió que quien asumirá dichos mercados, debería suscribir un programa de gestión acordada y de largo plazo en los aspectos que han llevado



históricamente a tener fallas de prestación del servicio, con el fin de evitar en el corto o mediano plazo se registrarán escenarios similares a los acontecidos con ELECTRICARIBE.

En cumplimiento de lo anterior, se suscribieron los programas de gestión de largo plazo con las empresas AIR-E S.A.S E.S.P. el 30 de septiembre de 2020 y con CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S E.S.P.(AFINIA) el 17 de diciembre de 2020. Cada programa se fundamentó en el seguimiento y evaluación de ocho (8) objetivos específicos por parte de la Superservicios en un periodo de cinco (5) años, así:

- a. Calidad del servicio en el Sistema de Distribución Local – SDL:
- b. Confiabilidad en el Sistema de Transmisión Regional – STR
- c. Calidad de la Potencia en el STR y SDL
- d. Gestión de Pérdidas:
- e. Riesgo eléctrico:
- f. Atención al usuario:
- g. Responsabilidad Social Empresarial (RSE):
- h. Programa de Normalización, gestión de Pérdidas Eléctricas y Cartera

Actualmente, se encuentran publicados los informes de seguimiento para los tres trimestres del 2021, tanto para AFINIA como para AIR-E y los informes correspondientes al cuarto trimestre se encuentran en revisión y para posterior publicación. Adicionalmente, se encuentra activado el Comité de Seguimiento Especial con AFINIA como resultado arrojado por los indicadores del objetivo de Pérdidas.

- (vi) **EMSPUVIF:** Como resultado de la evaluación integral realizada durante el primer semestre a la empresa se determinó que era necesario suscribir un programa de gestión acordado para atender en el corto plazo las acciones encaminadas a mejorar aspectos de gestión administrativas, mantenimientos de las plantas de generación en las 24 localidades donde se presta el servicio y gestión de la cartera de la empresa así como contar con un sistema de gestión de la comercialización básico que le permita ejercer un control sobre la facturación de la empresa y diferentes aspectos asociados a la actividad comercial. En este sentido, durante el último trimestre de 2020 se adelantaron con la empresa los trabajos en mesas conjuntas para definir las actividades, las metas y los indicadores para realizar el seguimiento a los compromisos que permita mejorar los aspectos evidenciados en la evaluación integral.

El plan de gestión contiene 5 objetivos principales identificados como aspectos de mejora dentro de los cuales se acordaron 19 indicadores parciales y 7 indicadores de resultado. El Programa se suscribió el 1 de marzo de 2021 y con plazo máximo de cumplimiento hasta el 28 de febrero de 2022, sin embargo, el cual se cerró por incumplimiento en la entrega de los informes de avance por parte del prestador.

- (vii) **DISPAC:** En cumplimiento de las funciones de inspección y vigilancia realizada por esta Superintendencia, se determinaron falencias de tipo comercial en DISPAC, las cuales llevaron a la Dirección Técnica de Gestión de Energía, y a la SDPUGT, a construir y firmar un programa de gestión acordado con el citado prestador.

Plazo: 18/11/2021 a 31/12/2022.

Estado general del acuerdo: En ejecución. Los objetivos a los cuales se les hace el seguimiento son:

- a. Alcanzar una cobertura mínima del 95% de macromedición y micromedición en el mercado de comercialización.
  - b. Mejorar la atención de peticiones quejas y reclamos a los usuarios
  - c. Mejorar de la capacidad instalada de canales de atención para la gestión oportuna de las peticiones quejas y recursos a los usuarios
  - d. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por la empresa.
- (viii) **ELECTROVICHADA:** Como resultado de los hallazgos evidenciados en la evaluación integral realizada a Electrochada S.A ESP durante la vigencia 2021, se identificaron aspectos de mejora por parte del prestador, y en consideración a la solicitud realizada por la misma empresa, se definieron las acciones a implementar para la mejora en la prestación a través del compromiso de un programa de gestión. El PGA contiene 7 objetivos principales identificados como aspectos de mejora dentro de los cuales se acordaron 35 indicadores parciales y 14 indicadores de resultado.

El PGA se suscribió el 9 de septiembre de 2021 y con plazo máximo de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2022.

- (ix) **BOJAYÁ.** El programa pretende mejorar la gestión de la empresa BOJAYÁ S.A. E.S.P. en sus componentes técnico, comercial, financiero y administrativo y la prestación eficiente del servicio público de energía eléctrica, a partir del fortalecimiento de la organización de la información sobre la gestión documental de la empresa, la recuperación y mantenimiento de la infraestructura eléctrica de generación y redes eléctricas, la capacitación del personal, la elaboración de un plan de uso eficiente del combustible, el cumplimiento de los plazos de cargue y certificación financiera al SUI, el diseño e implementación de los procedimientos de comercialización para disponer de información permanente para una adecuada gestión comercial y la organización de los procesos de PQR.

El programa contiene 8 objetivos principales, dentro de los cuales se acordaron 22 indicadores parciales y 11 indicadores de resultado, inició el pasado el 15 de junio de 2022 y tendrá como plazo de cumplimiento hasta el 31 de mayo de 2023.

- (x) **Número de verificaciones tarifarias:** Durante la vigencia 2018, 2019, 2020, 2021 y lo corrido de 2022, se realizó revisión tarifaria mensual a 34 empresas comercializadoras que atienden mercado regulado, donde se incluyen los 29 comercializadores integrados al operador de red que existen a la fecha y que atienden más del 99% de los usuarios de energía del país; en total, se hicieron 5.687 verificaciones tarifarias durante este periodo. Las empresas objeto de verificación fueron las siguientes:

Tabla 64. Verificación tarifaria

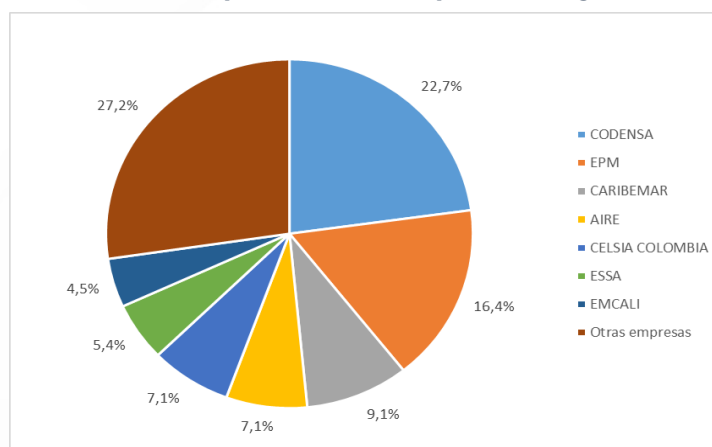
EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS	EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS	EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS
EPM	1	EMEESA	1	EBSA	1
ELECTROHUILA	1	EMEVASI	1	ENELAR	1
DISPAC	1	EEP Cartago	1	EMSA	2
AIRE	1	CEO	1	EEP Pereira	4
Caribemar de la Costa	1	EDEQ	1	DICELER	3
ENERGUAVIARE	1	EE PUTUMAYO	1	RUITOQUE	6

EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS	EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS	EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS
EMCALI	1	CEDENAR	1	ENERCO	10
CODENSA	1	CETSA	1	ENERTOTAL	15
CHEC	1	ELECTROCAQ UETÁ	1	RENOVATIO	16
EEBP	1	ENERCA	1	DICEL	20
CELSIA COLOMBIA Valle del Cauca	1	CENS	1	PEESA	23
CELSIA COLOMBIA Tolima	1	ESSA	1	VATIA	24

EMPRESAS	MERCADOS ATENDIDOS
EPM, Electrohuila, DISPAC, AIR-E, Caribemar de la Costa, Energuaviare, EMCALI, CODENSA, CHEC, EEBP, CELSIA Colombia Valle del Cauca, CELSIA Colombia Tolima, EMEESA, EMEVASI, EEP Cartago, CEO, EDEQ, EE Putumayo, CEDENAR, CETSA, Electrocaquetá, ENERCA, CENS, ESSA, EBSA, ENELAR	1
EMSA	2
EEP Pereira	4
DICELER	3
RUITOQUE	6
ENERCO	10
ENERTOTAL	15
RENOVATIO	16
DICEL	20
PEESA	23
VATIA	24

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 9. Participación No. Suscriptores Energía Eléctrica**



Fuente: Elaboración propia.

La verificación tarifaria consiste en evaluar el correcto cálculo del Costo Unitario de Prestación del Servicio –CU por parte de las empresas comercializadoras de energía eléctrica que atienden mercado regulado. Se replicó el cálculo de cada uno de los 6 componentes que conforman el CU de acuerdo con la metodología vigente.

Como resultado de las verificaciones tarifarias, se logran identificar presuntas contravenciones a la norma permitiendo aplicar acciones de control como ajustes en facturación a los usuarios o iniciar procesos de investigación.

- **Publicaciones efectuadas:** Durante el periodo comprendido entre 01 de enero de 2018 y 31 de julio de 2022, se efectuaron por parte de la DTGE las siguientes publicaciones:

**Tabla 65. Publicaciones**

PUBLICACIONES	VIGENCIA					TOTAL
	2018	2019	2020	2021	2022	
Publicaciones	8	7	9	8	5	37

Fuente: Elaboración propia.

- **Documentos sectoriales y diagnósticos de la prestación del servicio de energía:** Durante el cuatrienio se adelantaron 19 publicaciones correspondientes a informes y documentos que se han realizado sobre temas de energía.
  - (i) Año 2018:
    - a. Zonas No Interconectadas - ZNI Diagnóstico de la prestación del servicio de energía eléctrica 2018.
    - b. Manual para la Asignación de Puntos de Conexión para Proyectos de Generación con capacidad mayor a cinco megavatios
    - c. Informe Diagnóstico de Calidad del servicio de energía 2017
    - d. Anexo 1 - Comentarios de los auditores de los cuestionarios E y F
  - (ii) Año 2019:
    - a. Diagnóstico de Calidad del servicio de energía en Zonas No Interconectadas 2019
    - b. Diagnóstico de Calidad del servicio de energía 2018
    - c. Consultoría Esquema de Vigilancia Diferencia para las Zonas No Interconectadas – ZNI
  - (iii) Año 2020:
    - a. Diagnóstico sobre el estado de la medición individual en el Sistema Interconectado Nacional - 2019 SIN
    - b. Informe Sectorial de la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica en las Zonas no Interconectadas 2020
    - c. Diagnóstico de la actividad de transmisión de energía eléctrica 2019
    - d. Diagnóstico de la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia 2019
    - e. Gestión Superintendencia Delegada 2019 – 2020
  - (iv) Año 2021:
    - a. Cartilla de Buenas Prácticas Gerenciales ZNI - Mantenimiento Preventivo en Unidades de Generación Fase 1 Grupos Electrónicos
    - b. Informe Sectorial de la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica en las Zonas no Interconectadas 2021
    - c. Diagnóstico de la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia 2020
    - d. ABC Cesión de cartera por parte de Electricaribe a las empresas de AFINIA y Air-e
    - e. Diagnóstico sobre el estado de la medición individual en el Sistema Interconectado Nacional - 2020 SIN



(v) Año 2022:

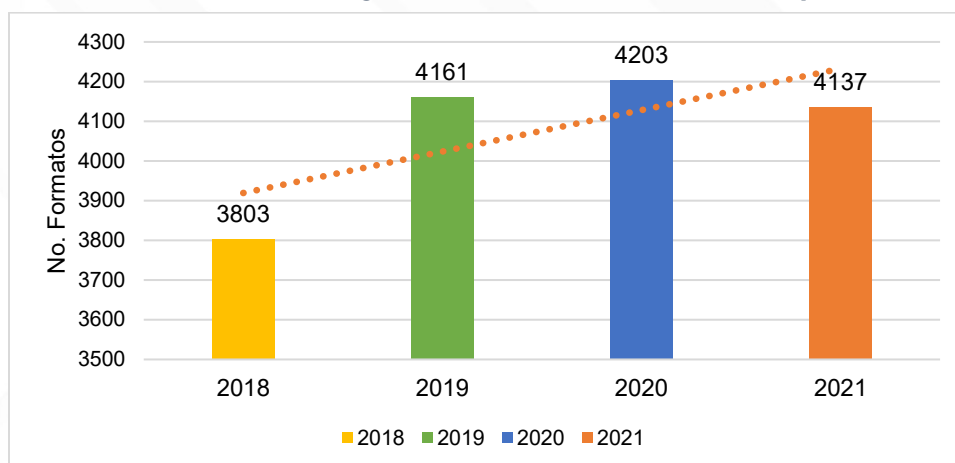
- a. Diagnóstico de las actividades de transmisión nacional y regional de energía eléctrica 2020 y 2021.
  - b. Diagnóstico sobre el estado de la medición individual en el Sistema Interconectado Nacional - 2021 SIN 2020 y 2021.
  - c. Boletín Tarifario I Trimestre 2021.
- **Boletines Tarifarios:** Se publicó de manera trimestral en su página web el Boletín Tarifario de Energía Eléctrica del SIN, donde se analizan cada uno de los componentes del CU y se presenta el ranking de empresas de acuerdo a la tarifa calculada para el estrato 4. A la fecha, se han publicado en total 17 boletines tarifarios trimestrales, publicándose cuatro boletines trimestrales para cada una de las anualidades 2018, 2019 y 2020, tres boletines durante la vigencia 2021 y dos boletines en lo que va del 2022.
  - **Información tarifaria de energía principales comercializadores integrados al operador de red:** Como resultado del impacto que estaba generando el tema tarifario en época del aislamiento preventivo obligatorio en el año 2020, la dirección técnica puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses pertenecientes al SIN. A la fecha, se encuentran tres (3) archivos consolidados y publicados en la página web de la entidad para los años 2020, 2021 y lo corrido de 2022.

El objetivo principal de esta publicación es permitir realizar un seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de los diferentes grupos de interés a la empresa de su preferencia.

- **Aumento del reporte de información financiera de prestadores de ZNI:** Por parte del grupo de ZNI, se tomaron distintas medidas correctivas hacia algunas empresas por el aumento de la información reportada al SUI. En estas acciones se incluyó un proceso de reversión de información a las empresas mediante oficios, en los cuales, se informaba de los formatos que aún se encontraban en estado pendiente y las acciones que tomaría la entidad ante dicha problemática. A manera de ejemplo, se llevaba a cabo la inactivación de localidades en el reporte de los formatos, con lo cual las empresas deben certificar los formatos pendientes para reactivar las distintas localidades.

En el gráfico 4, se puede apreciar el estado de cargue de los formatos reportados en el SUI entre el 2018 y el 2021, evidenciando un aumento promedio del 14% de los formatos certificados entre los cuales se tienen en cuenta: Cargues masivos, formularios y formatos XBLR por las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica en las ZNI, para el año 2021 se evidencia una reducción de los formatos puesto que todavía no se ha certificado la totalidad de los formatos.

Gráfico 10. Estado de Cargue de los formatos certificados empresas ZNI



Fuente: Elaboración propia. a partir de datos del SUI.

- **Cifras consolidadas de gestión:** Las siguientes son las cifras consolidadas de la gestión efectuada en el último cuatrienio en lo que respecta al servicio público domiciliario energía eléctrica:
  - (i) 34 prestadores con 5.687 verificaciones tarifarias.
  - (ii) 43 Evaluaciones integrales.
  - (iii) 111 visitas de inspección.
  - (iv) 92 solicitudes de investigación.
  - (v) 36 publicaciones.
  - (vi) 11 programas de gestión.

#### 2.4.2. Principales logros

- Certificación en la Norma Técnica del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020 de la Operación Estadística del Componente Comercial de Energía por parte del DANE.
- Conformación y formalización de 3 grupos internos de trabajo en la dirección, a saber: (i) Grupo de ZNI, (ii) Grupo de Gestión Operativa en el Sistema Interconectado Nacional y (iii) Grupo de Gestión Comercial en el Sistema Interconectado Nacional.
- Suscripción de programas de gestión y acuerdos de mejoramiento con:
  - (i) ELECTRICARIBE S.A. E.S. P.
  - (ii) ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
  - (iii) AIR-E S.A.S E.S.P.
  - (iv) Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. - AFINIA
  - (v) CODENSA S.A. E.S.P. (Hoy ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.)
  - (vi) ELECTROVICHADA S.A. E.S.P.
  - (vii) Empresa de Servicios Públicos de Vigía del Fuerte S.A. E.S.P
  - (viii) Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P.
  - (ix) Empresa Mixta de Servicios Públicos de Energía Eléctrica de Acandí S.A. E.S.P.

- (x) Compañía de Servicios Públicos Domiciliarios de Bojayá S.A. E.S.P.
- Publicación de los informes de Diagnóstico de la Calidad del Servicio en el Sistema de Distribución Local - SDL, de las vigencias: 2018, 2019, 2020, y se encuentra en proceso final de construcción el de la vigencia 2021.
  - Publicación de los informes de Diagnóstico de la actividad de Transmisión de Energía Eléctrica en el Sistema de Transmisión Nacional – STN, y los diferentes Sistemas de Transmisión Regional - STR, para las vigencias 2019, 2020 y 2021.
  - Gestión de actos administrativos de Energía No Suministrada: En cumplimiento del esquema de calidad del servicio de Transmisión Nacional y Transmisión Regional establecido en las Resoluciones CREG No. 011 de 2009 y 097 de 2008, respectivamente; en ese sentido, se han generado 42 actos administrativos a empresas del SIN, 33 de empresas distribuidoras y 9 de empresas de transmisión.
  - Construcción y publicación de guías de comportamiento para el acceso a redes de transporte de energía eléctrica y para la facturación de conceptos no inherentes a la prestación del servicio, con las cuales se busca informar a los prestadores sobre las conductas podrían identificarse como contrarias a las reglas de comportamiento definidas en la Resolución CREG No. 080 de 2019.
  - Consolidación de la Metodología para la Evaluación de Gestión de Riesgos de Origen Eléctrico GROE– RETIE por parte de las empresas de distribución de energía eléctrica, con la cual se busca vigilar que los prestadores estén ejecutando las acciones enfocadas a reducir la tasa de accidentalidad de accidentes de origen eléctrico.
  - Expedición de las Resoluciones SSPD No. 20192200020155 de 2019 y 20211000859995 de 2021 con las cuales se establecieron los nuevos lineamientos de reporte de información al SUI por parte de los prestadores del servicio de energía eléctrica del SIN y de las ZNI, respectivamente.
  - Seguimiento a la aplicación tarifaria por parte de las empresas, cuyos resultados se publican a través de boletines tarifarios de energía eléctrica en el SIN, para las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021.
  - Publicación del diagnóstico sobre el estado de la medición individual en el SIN para los años 2019, 2020 y 2021.
  - Se llevaron a cabo 4 encuentros para los prestadores de ZNI, de manera presencial en el 2018 y 2019, y de manera virtual para los años 2020 y 2021 debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.
  - Se publicaron los diagnósticos de la prestación del servicio en ZNI para los años 2018, 2019 y 2020.

### **2.4.3. Temas Pendientes o a los que se debe dar prioridad**

- Dar continuidad al seguimiento y vigilancia especial que permitan garantizar la mejora en la prestación del área caribe, especialmente a través del seguimiento a los planes de gestión acordados con los prestadores que atienden esta región: Caribe Mar de la Costa S.A.S E.S.P. y AIR-E S.A.S E.S.P.
- La Superservicios construyó y acordó estos planes, como una herramienta especial de vigilancia e inspección, a través de la cual realiza seguimiento a los operadores del

servicio de energía, en el proceso de mejorar la prestación del servicio de energía eléctrica en la Región Caribe.

- Los planes de gestión se fundamentan en el seguimiento y evaluación que hace la Superservicios a lo largo de un periodo de 5 años, de 9 objetivos específicos para Air-e y 8 para AFINIA, dentro de los que se albergan las falencias más representativas encontradas en el proceso de intervención y posterior liquidación de la empresa ELECTRICARIBE S.A. ESP.
- Prestar atención prioritaria a las implicaciones de la liquidación y correcta aplicación de la valoración de energía reactiva, tanto para Autogeneración a Pequeña Escala – AGPE como demás usuarios, por parte de los operadores de red.
- Fortalecer el trabajo interinstitucional con otras entidades del sector (SIC, CREG, MME, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, entre otras), para articular estrategias que permitan hacer un mejor seguimiento y aplicación del RETIE, condición que permitirá mejorar los procesos de IVC a nuestros vigilados.
- Hacer seguimiento al comportamiento de los saldos acumulados de la opción tarifaria y la senda prevista para su recuperación. Lo anterior, debido a que podría afectar el flujo de los agentes y ser una limitación para el cambio de comercializador de los usuarios por presuntos pagos pendientes.
- Establecer el acompañamiento en la implementación al nuevo reporte de la información al SUI de los prestadores de ZNI conforme la Resolución No. SSPD 20211000859995 de 2021, en especial lo relacionado con la georreferenciación de la infraestructura y la prestación con los nuevos esquemas de Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicos, así como las nuevas reglas puestas en consulta por la CREG.
- La implementación de proyectos de soluciones solares fotovoltaicos individuales plantea un reto importante en el seguimiento a la prestación del servicio para estas, considerando que, la meta para el año 2022 es la entrada en operación de 70.000 nuevos usuarios con este tipo de soluciones durante el cuatrienio, de los cuales se han reportado únicamente en el SUI 6.856 usuarios, por lo que se prevé un aumento significativo de los usuarios y prestadores.
- Fortalecer y ampliar los programas de capacitaciones a los prestadores ZNI en aspectos regulatorios, calidad y oportunidad de la información al SUI, como también en la prestación adecuada del servicio.

## **2.5. Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible**

La SDEGC ejerce las funciones de IVC sobre la prestación de los servicios públicos de gas combustible (gas natural y de gas licuado de petróleo – GLP), a través de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible -DTGC. Para cumplir estas funciones, la entidad atiende el régimen general de los servicios públicos domiciliarios establecido por la Ley 142 de 1994, y otras leyes, decretos y reglamentos técnicos expedidos por entidades como el Ministerio de Minas y Energía, así como la regulación que imparte la CREG.

La dirección evalúa la gestión técnica, financiera, contable, comercial y administrativa de estos prestadores en defensa de la sostenibilidad del sector y de los derechos de los usuarios. Igualmente, clasifica a las empresas prestadoras de este servicio público según sus niveles de riesgo, características y condiciones señaladas en las normas vigentes para el sector. Elabora estudios sectoriales, participa en la elaboración y/o análisis de proyectos



regulatorios y normativos, así como en la formulación de políticas, planes y programas relacionados con la supervisión de estas organizaciones.

Esta labor se realiza mediante la revisión de la información que estas empresas reportan al SUI, administrado por la superintendencia, y visitas técnicas de inspección para conocer el estado de la prestación del servicio. Conforme a los resultados de estas acciones se establecen las medidas de apoyo, corrección o sanción que se requieran.

Es importante mencionar que, la DTGC en el ejercicio de sus funciones, vigila a las empresas de acuerdo a las diferentes modalidades de prestación con características especiales y marcos regulatorios diferentes; por un lado, a las empresas que prestan el servicio público domiciliario de GLP en cilindros o a granel y, por otro, a las empresas que prestan el servicio público domiciliario a través de redes de tubería, gas combustible por redes de tubería, dentro del que se incluye el servicio de gas natural y de GLP por redes.

## 2.5.1. Gestión 2018-2022

### 2.5.1.1. Gas Combustible por Redes

Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible (Gas natural y GLP por tubería), desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También hace parte de la cadena de prestación las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

A continuación, se presentan algunos datos generales del sector de gas combustible por redes, prestado a través de redes de tubería:

**Tabla 66. Relación del número de empresas prestadoras del servicio de gas combustible**

TIPO DE GAS	NÚMERO DE EMPRESAS
Gas natural	111
GLP por Redes	21
Gas natural y GLP por redes	12
<b>Total, de empresas</b>	<b>144</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 67. Relación del número de empresas prestadoras con mayor número de suscriptores**

EMPRESAS CON MAYOR NÚMERO DE SUSCRITORES	% DEL TOTAL DE LA DEMANDA
Vanti S.A. ESP	23%
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	13%
Gases de Occidente S.A. E.S.P.	10%
Gases del Caribe S.A. E.S.P.	10%
Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.	9%
Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P.	8%
Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.	6%
Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P.	5%

TOTAL	84%
-------	-----

Fuente: Elaboración propia. – SUJ.

Desde la DTGC, se han venido desarrollando una serie de acciones relacionadas con el servicio de gas combustible por redes de tubería durante el último cuatrienio, las cuales se describen a continuación:

- **Verificaciones tarifarias:** Durante el primer semestre de la vigencia 2020, se implementó un piloto de análisis de verificación tarifaria con las empresas Gases del Llano SA ESP, Rednova S.A. E.S.P. y Servicios Públicos Ingeniería y Gas S.A. E.S.P. Posteriormente, desde el segundo semestre de 2020 se realizó la verificación tarifaria mensual a 7 empresas comercializadoras - distribuidoras del servicio de gas natural: (i) Vanti S.A. ESP, Empresas Públicas de Medellín E.S.P.; (ii) Gases de Occidente S.A. E.S.P.; (iii) Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.; (iv) Surtidora de Gas del Caribe S.A. E.S.P.; y (v) Efigas Gas Natural S.A. E.S.P.. Sin embargo, en el mes de abril de 2022, y en adición a las 7 empresas de gas natural históricamente verificadas, se efectuó verificación de tres empresas prestadoras del servicio de GLP por redes.

En consecuencia, y teniendo en cuenta el piloto de inclusión de las empresas de GLP por redes en la verificación tarifaria, se determinó que, debido al volumen de mercados de dichas empresas, se efectuaría en adelante la verificación de las 7 empresas de gas natural, más la verificación de 1 empresa de GLP por redes. Así las cosas, para los meses de mayo y junio de 2022, se realizó verificación mensual a 8 empresas.

Las empresas escogidas para verificación tarifaria representan la mayor participación en el sector en cuanto al número de suscriptores atendidos en todo el país, respectivamente al tipo de gas con el que se atiende (Gas Natural o GLP por redes). Así las cosas, las empresas objeto de verificación tarifaria han sido las siguientes:

**Tabla 68. Empresas con verificación tarifaria**

AÑO	EMPRESA	NO. DE MERCADOS	NO. DE VERIFICACIONES	TOTAL
2020	Gases del Llano SA ESP	16	6	96
	Servicios Púb. Ingeniería y Gas SA ESP	1	4	4
	RENOVA SA ESP	25	9	225
	Gases del Cusiana SA ESP	3	9	27
	VANTI SA ESP	4	2	8
	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	22	2	44
	Gases de Occidente S.A. Empresa de Servicios Públicos	6	2	12
	Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos	11	2	22
	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.	26	2	52
	Surtidora de Gas del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos	12	2	24
	EFIGAS Gas Natural S.A E.S. P	12	2	24
	2021	VANTI SA ESP	4	12
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.		22	12	264
Gases de Occidente S.A. Empresa de Servicios Públicos		6	12	72
Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos		11	12	132

AÑO	EMPRESA	NO. DE MERCADOS	NO. DE VERIFICACIONES	TOTAL
	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.	26	12	312
	Surtidora de Gas del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos	12	12	144
	FIGAS Gas Natural S.A E.S.P	12	12	144
	REDNOVA SAS ESP	34	1	34
	Surcolombiana de Gas SA ESP	25	1	25
	Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P.	31	1	31
2022	VANTI SA ESP	4	3	12
	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	22	3	66
	Gases de Occidente S.A.	6	3	18
	Gases del Caribe S.A.	11	3	33
	Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.	26	3	78
	Surtidora de Gas del Caribe S.A.	12	3	36
	FIGAS Gas Natural S.A E.S.P	12	3	36
	REDNOVA SAS ESP	34	3	102
	Surcolombiana de Gas SA ESP	25	3	75
	Promotora de Servicios Públicos S.A. E.S.P.	31	2	62
<b>TOTAL DE VERIFICACIONES</b>				<b>2.262</b>

Fuente: O3 – SUI comercial gas combustible por redes de tubería /  
Información con corte al 31 de julio

- **Programas de gestión:** Durante la vigencia 2020 y 2021 la DTGC, suscribió y finalizó acuerdo de programa de gestión con las siguientes empresas, los cuales estaban enfocados principalmente en aspectos de cumplimiento de requisitos relacionados con el esquema de revisiones periódicas de instalaciones internas:

Surtidora de Gases del Caribe S.A. E.S.P (Cartagena): El programa finalizó en la vigencia 2021 con los siguientes objetivos alcanzados:

- La empresa revisó el estado de 1.920 de las 2.063 cuentas de usuarios que no contaban con el certificado de conformidad de la instalación interna. Como resultado, expidió certificado de conformidad a 1.483 (71,89%) cuentas, y suspendió el servicio a 437 (21,18%) predios que no contaban con las condiciones de seguridad exigidas para las instalaciones internas de gas. Así las cosas, la meta se cumplió en un 93 % y se evidenció gestión de normalización del restante de cuentas.
- Sobre procedimientos comerciales y administrativos, el informe muestra que la empresa disminuyó los errores en la impresión de facturas, y avanzó en los cortes de servicio exigidos por la ley a usuarios en mora superior a un año. Presentó cumplimiento parcial del indicador de reducción de los tiempos de traslado a la Superintendencia de los recursos de apelación que presentan los usuarios como parte del debido proceso.

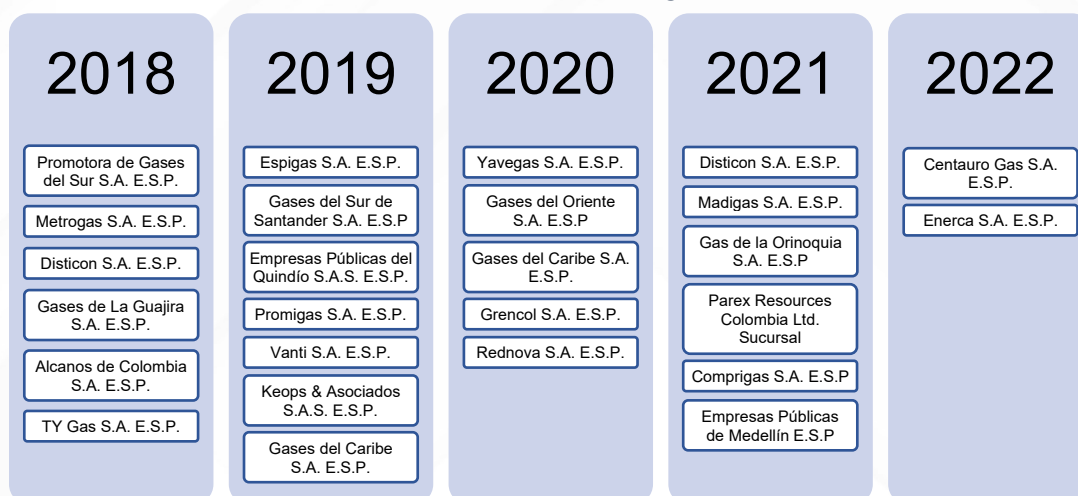
Gases de Occidente S.A. E.S.P (Cali): El programa en la vigencia finalizó en 2021 con los siguientes objetivos alcanzados:

- El prestador cumplió los indicadores asociados al esquema de revisión y certificación de las instalaciones internas de gas de sus usuarios. Como resultado, y en coordinación con autoridades municipales, GDO normalizó la situación de 24.648 suscriptores que tenían vencidos los plazos máximos de revisiones periódicas, y presentaban conexiones y reconexiones irregulares al sistema. Al

término del programa de gestión, la empresa cumplió los indicadores acordados con la superintendencia, en más del 98%.

- (ii) Gases de Occidente presentó evidencias sobre el fortalecimiento de los canales de atención y comunicación con sus usuarios y vocales de control, para informar acerca de los derechos y deberes en la prestación del servicio de gas domiciliario, las condiciones de seguridad de las instalaciones domiciliarias y las revisiones periódicas establecidas por las normas técnicas de este servicio.
- **Evaluaciones integrales:** Durante las vigencias 2018 – 2021 y conforme al plan de acción, se llevaron a cabo las siguientes evaluaciones integrales a prestadores de gas combustible por redes de tubería, en cuanto concierne a los aspectos técnicos, comerciales, financieros, administrativos, reporte de información al SUI y gestión del riesgo de desastres:

**Gráfico 11. Evaluaciones Integrales Gas**



Fuente: Informes de Evaluación integral

- **Visitas de inspección:** Para las vigencias 2018 – 2022, la DTGGC realizó las siguientes visitas de inspección a las empresas prestadoras del servicio de gas combustible por redes de tubería:

**Tabla 69. Visitas de Inspección**

PERIODO	EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
2018	Universal de Servicios Públicos	Medellín	Antioquia
	Centaurogas	Mesetas	Meta
	Servigas SA ESP	Neiva	Huila
	Gases de Occidente SA ESP	Cali	Neiva
	Surtidora de Gases del Caribe SA ESP	Cartagena	Bolívar
	GREEN COUNTRY SA ESP	Bogotá	DC
2019	Surtidora de Gases del Caribe SA ESP	Cartagena	Bolívar
2020	PROMIGAS SA ESP	Cartagena y Barranquilla	Bolívar y Atlántico
	Gases de Occidente SA ESP	Cali	Valle del Cauca
	Sociedad Portuaria El Cayao SA ESP	Cartagena	Bolívar
	Surtidora de Gases del Caribe SA ESP	Cartagena	Bolívar



PERIODO	EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
2021	VANTI SA ESP	Bogotá	Dc
	BIOPLANET SERVICES S.A.S. E.S.P	Gamarra	Cesar
	Empresa Privada de Servicios Públicos de la Amazonia S.A.S. E.S.P.	Florencia	Caquetá
	Empresas Públicas de Medellín ESP	Medellín	Antioquia
	CEOGAS ENERGÍA S.A.S E.S.P.	Barranquilla	Atlántico
	FREE ENERGY S.A E.S.P	Bogotá	DC
	Transportadora de Gas Internacional S.A. E.S.P.	Bogotá	DC
	Promotora de Gases del Sur SA ESP	Bogotá	DC
	DISTICON SA ESP	Gachantivá, Pauna y Rondón	Boyacá
2022	Empresas Públicas del Quindío SA ESP	Armenia	Risaralda
	Colombian Energy Group SA ESP	Chinácota	Norte de Santander
	AXENERGIA SA ESP	Medellín	Antioquia
	Promotora de Servicios Públicos de Urabá SA ESP	Apartadó	Antioquia
	SINERGAS SAS ESP	Medellín	Antioquia
	DISTICON SA ESP	El Cocuy, El Espino, San Mateo y Sativanorte	Boyacá
	Empresas Públicas de Medellín ESP	Medellín	Antioquia
	VANTI SA ESP	Bogotá	DC
	Promotora de Gases del Sur SA ESP	Bogotá	DC
	Gases del Caribe SA ESP	Barranquilla	Atlántico
	PROMIGAS SA ESP	Barranquilla	Atlántico
	Servicios Públicos de Colombia SA ESP	Bucaramanga	Santander
	Colombiana de Servicios Públicos SA ESP	Bucaramanga	Santander

Fuente: SUI – Aplicativo de visitas

- **Solicitudes de investigación:** Para las vigencias 2018 a 2022, la DTGGC, remitió 22 memorandos de solicitud de investigación en contra de empresas prestadoras del servicio de gas combustible por redes de tubería, los cuales se discriminan así:
  - 2018: 2 solicitud de investigación
  - 2019: 3 solicitudes de investigación
  - 2020: 10 solicitudes de investigación
  - 2021: 6 solicitudes de investigación
  - 2022: 1solicitud de investigación

Dichas solicitudes se presentaron por presuntas vulneraciones al marco normativo de los servicios públicos al cual están sujetos los agentes; en consecuencia, se solicitó evaluar el mérito para el inicio de un proceso administrativo sancionatorio.
- **Publicaciones:** Para las vigencias objeto del análisis se publicaron los siguientes documentos relacionados con el servicio de gas combustible por redes de tubería:

Tabla 70. Publicaciones gas por redes

DOCUMENTO PUBLICADO	ENLACE DE PUBLICACIÓN
Boletín tarifario anual (2018)	<a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones</a>

DOCUMENTO PUBLICADO	ENLACE DE PUBLICACIÓN
Boletín Tarifario primer semestre de 2019 Boletín tarifario cuarto trimestre de 2019 Boletín tarifario de gas I Trimestre 2020 Boletín tarifario de gas II Trimestre 2020 Boletín tarifario de gas III Trimestre 2020 Boletín tarifario de gas IV Trimestre 2020 Boletín tarifario de gas I Trimestre 2021 Boletín tarifario de gas II Trimestre 2021 Boletín tarifario de gas III Trimestre 2021 Boletín tarifario de gas IV Trimestre 2021 Boletín tarifario de gas I Trimestre 2022	
Evaluaciones integrales (2018, 2019, 2020, 2021 y 2022)	<a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones</a>
Indicadores y referentes (2018, 2019, 2020, 2021 y 2022)	<a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones</a>
Cartillas de comportamiento Res. CREG 080 de 2019 - <i>"Impactos de la gestión del riesgo en la prestación del servicio público de gas combustible por redes"</i> y <i>"Facturación de conceptos no inherentes a la prestación del servicio público domiciliario"</i> (2020)	<a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones</a>
Diagnóstico de Calidad del Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible por Redes de Tubería (2020 y 2021)	<a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones</a>

Fuente: Elaboración propia.

- **Cifras consolidadas de gestión del grupo:** Las siguientes son las cifras consolidadas de la gestión efectuada en el último cuatrienio en lo que respecta al servicio público domiciliario de gas combustible por redes:
  - (i) 2.262 verificaciones tarifarias.
  - (ii) 26 evaluaciones integrales.
  - (iii) 33 visitas de inspección.
  - (iv) 22 solicitudes de investigación.
  - (v) 12 boletines tarifarios.
  - (vi) 2 informes de diagnósticos de calidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería.
  - (vii) 2 programas de gestión suscritos y finalizados.

### 2.5.1.2. GLP en Cilindros o a Granel

El GLP es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión. Principalmente está constituido por propano y butano. Su forma de prestación del servicio puede ser a través de redes de tubería, cilindros o a granel (Tanques Estacionarios).

Las empresas registradas en el RUPS que prestan el servicio a través de cilindros o a granel, son las siguientes:

Tabla 71. Relación de empresas prestadoras de gas combustible en cilindros o a granel

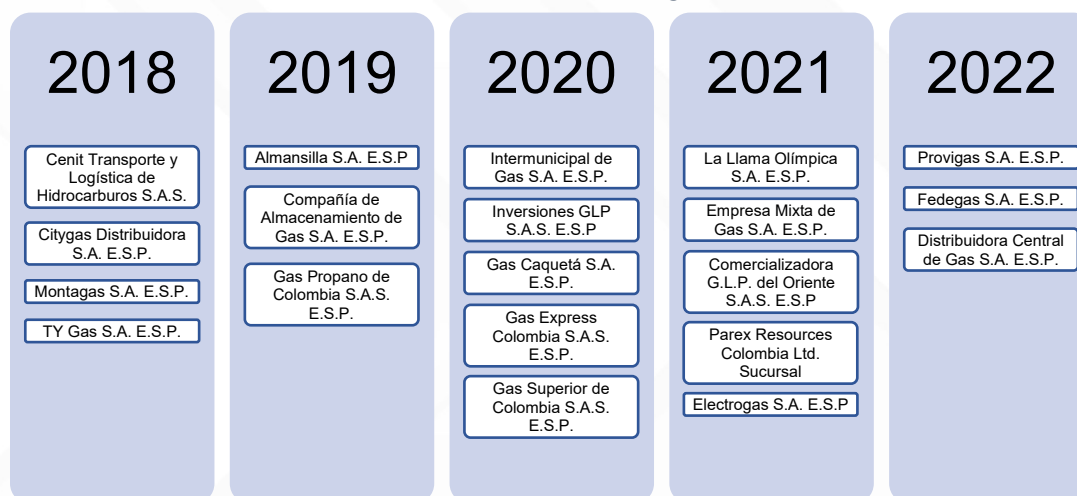
CARACTERÍSTICAS	EMPRESAS
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Registradas en la Superservicios</b> <b>Actividades:</b> Comercialización mayorista, transporte, distribución y comercialización minorista</li> </ul>	94
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Atienden usuarios finales</b> <b>Actividades:</b> Distribución y comercialización minorista</li> </ul>	75
<b>MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO</b>	<b>4</b>

Fuente: Elaboración propia. - SUI - RUPS

Desde la DTGC el presente cuatrienio se ha venido desarrollando una serie de acciones las cuales se describen a continuación:

- **Comité de seguridad de GLP:** Durante la vigencia de análisis, es relevante mencionar que:
  - En el año 2019 se reactivó el Comité de Seguridad de GLP.
  - Se realizaron 15 sesiones, las cuales se han venido desarrollando en los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año.
  - Se realizó la selección del Representante de Fabricantes de Cilindros.
  - Se realizaron capacitaciones sobre las generalidades del servicio público de GLP y disponibilidad de información en el SUI, con la Policía Fiscal y Aduanera.
  - Se desarrollaron 9 visitas conjuntas entre la SIC y Superservicios, en plantas de envasado de GLP.
  - Se realizaron reuniones con ICONTEC y CONECTA, con el propósito de contar con elementos que permitan fortalecer la vigilancia en relación con las certificaciones de los activos de GLP.
  - Se desarrolló una campaña “Compra GLP Legal”
  - Se realizó una mesa Regional en la ciudad de Pasto-Nariño que contó con la participación de la Policía, DIAN, Fiscalía, Alcaldías, empresas de servicios públicos, vocales de control, gremios, para atender problemáticas locales y en zonas de frontera.
  - Se realizó mesa de trabajo con delegados de la Fiscalía General de la Nación, lo que permitió contar con un delegado permanente en las reuniones del Comité de Seguridad de GLP.
- **Evaluaciones integrales:** Durante la vigencia 2018 – 2022, y conforme al plan de acción se llevaron a cabo las siguientes evaluaciones integrales a prestadores de GLP, en cuanto concierne a los aspectos técnicos, comerciales, financieros, administrativos, reporte de información al SUI y gestión del riesgo de desastres:

Gráfico 12. Evaluaciones integrales GLP



Fuente: Informes de Evaluación integral

- **Visitas de inspección:** Para el periodo 2018 – 2022, esta DTGGC realizó las siguientes visitas de inspección a las empresas que prestan el servicio de GLP, a través de cilindros y tanques estacionarios:

Tabla 72. Visitas de inspección a prestadores de GLP 2018 - 2022

PERIODO	EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
2018	CENIT TRANSPORTE Y LOGISTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.
	CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P	Soacha	Cundinamarca
2019	GAS GOMBEL S.A. E.S.P.	Madrid	Cundinamarca
	RAPIDGAS SAS ESP	Leticia	Amazonas
	DISTRIBUIDORA RIMARGAS SAS ESP	Leticia	Amazonas
	COMPAÑÍA DE ALMACENAMIENTO DE GAS ALMAGAS S.A. E.S.P.	Facatativá	Cundinamarca
	ALMANSILLA S.A. E.S.P.	Facatativá	Cundinamarca
2020	ROSCOGAS S.A. E.S.P	La Ceja	Antioquia
2021	NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.	Bosconia	Cesar
	GAS EXPRESS COLOMBIA S.A.S. E.S.P	Soacha	Cundinamarca
	DISTRIBUIDORA GAS DEL FONCE S.A.S. E.S.P.	Pinchote	Santander
	INVERSIONES GLP S.A.S. E.S.P.	Bucaramanga	Santander
	NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.	Apartadó	Antioquia
	CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA SAS ESP	Apartadó	Antioquia
	GASES DE NOROCCIDENTE S.A E.S.P	Apartadó	Antioquia
	NORTESANTANDEREANA DE GAS S.A. E.S.P.	Cartagena	Bolívar
	CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA SAS ESP	Cartagena	Bolívar
	ESP DIGASPRO SA	Palmira	Valle Del Cauca
	LA LLAMA OLÍMPICA SA ESP	Vista Hermosa	Meta
	GAS NEIVA S.A. E.S.P.	Neiva	Huila
	CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS SAS ESP	Neiva	Huila
CODEGAS SAS ESP	Guarne	Antioquia	



PERIODO	EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
	CODEGAS SAS ESP	Madrid	Cundinamarca
	PORTOGAS SA ESP	Cartagena	Bolívar
2022	TRANS GAS 1A SAS E.S.P	Soacha	Cundinamarca
	DISTRIBUIDORA RIMARGAS SAS ESP	Leticia	Amazonas
	MAXXIGAS E.S.P. S.A.S.	Leticia	Amazonas
	RAPIDGAS SAS ESP	Leticia	Amazonas
	MAFEGAS SAS ESP	Aguachica	Cesar
	CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS SAS ESP	Aguachica	Cesar
	NORTESANTANDEREANA DE GAS SA ESP	Aguachica	Cesar
	GAS PORVENIR SAS ESP	Bogotá D.C.	Bogotá D.C.
	GAS ZIPA S.A.S. E.S.P	Villavicencio	Meta
	RAYOGAS S.A. E.S.P	Villavicencio	Meta

Fuente: SUI – Aplicativo de visitas

Así mismo, se realizaron 9 visitas de inspección conjuntas con la SIC durante los años 2020 y 2021, a las empresas que prestan el servicio de GLP, a través de cilindros y tanques estacionarios:

**Tabla 73. Visitas de inspección conjuntas con la SIC 2020 - 2021**

PERIODO	EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
2020	CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P.	Soacha	Cundinamarca
	DISTRIBUIDORA CENTRAL DE GAS S.A. ESP	Soacha	Cundinamarca
	CHILCO DISTRIBUIDORA DE GAS Y ENERGIA SAS ESP	Pasto	Nariño
	MONTAGAS S.A. E.S.P.	Pasto	Nariño
	SUPERGAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	Pasto	Nariño
	PROVIGAS S.A.S. E.S.P	San Andrés Islas	Archipiélago De San Andrés
2021	INVERSIONES GLP S.A.S. E.S.P.	Cartagena	Bolívar
	LIDAGAS S.A E.S.P.	Yumbo	Valle Del Cauca
	COMBUSTIBLES LÍQUIDOS DE COLOMBIA S.A.E.S.P.	Yumbo	Valle Del Cauca

Fuente: SUI – Aplicativo de visitas

- **Publicaciones:** A la fecha se han elaborado y publicado 11 Boletines Tarifarios de GLP en Cilindros o a Granel: desde el IV Trimestre de 2019 hasta el I Trimestre de 2022. Estos pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones> - Boletín tarifario de GLP.

Por otra parte, de acuerdo a lo establecido en la Resolución CREG 072 de 2002, y sus modificatorias, y atendiendo lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios debe evaluar la gestión financiera, técnica, administrativa y de calidad de los prestadores de servicios públicos; por tal razón, la evaluación del comportamiento de los indicadores de gestión frente a los referentes establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y->

[gas-combustible/Gas-licuado-de-petroleo/Calidad](#) - Calidad > Referentes para evaluar la gestión e Indicadores de gestión.

- **Solicitudes de investigación:** Para las vigencias 2018 a 2022, la, a través del grupo de Gas Licuado de petróleo -GLP ha remitido 7 memorandos de solicitudes de investigación, los cuales se discriminan así: 1 en 2019, 1 en 2020, 4 en 2021 y 2 en lo corrido del año 2022, en contra de empresas de servicios públicos domiciliarios de GLP, por presuntas vulneraciones al marco normativo de servicios públicos al cual están sujetos, en consecuencia, en dichos informes se solicitó a la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas evaluar el mérito para el inicio de un proceso administrativo sancionatorio en su contra.

Seguimiento al comportamiento de los precios del GLP en cilindros: A partir de la aplicación de la resolución CREG 108 de 2021 y la disminución del 30% determinada por Ecopetrol para el suministro de GLP durante el primer semestre de 2022, se implementó una herramienta de captura de información en tiempo real para verificar los precios, con seguimiento mensual cuyo resultado se ha presentado regularmente en diferentes espacios con Gremios y demás agentes del sector.

- **Cifras consolidadas de gestión:** Las siguientes son las cifras consolidadas de la gestión efectuada en el último cuatrienio en lo que respecta al servicio público domiciliario de gas en cilindros o a granel:
  - (i) 15 sesiones realizadas del Comité de Seguridad de GLP.
  - (ii) 20 Evaluaciones Integrales.
  - (iii) 34 visitas de inspección.
  - (iv) 8 solicitudes de investigación.
  - (v) 11 boletines tarifarios.
  - (vi) 9 visitas de inspección conjuntas Superservicios-SIC.
  - (vii) 1 mesa regional del Comité de Seguridad de GLP (Pasto-Nariño).

## 2.5.2. Principales logros

- Certificación en la Norma Técnica del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020 de la Operación Estadística del Componente Comercial de Gas Combustible por Redes por parte del DANE.
- Conformación de dos nuevos grupos de trabajo: Grupo de Gas Combustible por Redes de Tubería y Grupo de Gas Licuado de Petróleo en Cilindros y a Granel.
- Suscripción y finalización exitosa de programas de gestión acordados con las empresas: SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE SA ESP y GASES DE OCCIDENTE SA ESP
- Expedición de la resolución de asimilación de actividades SSPD No. 20201000057975 de 2020, *“Por la cual se define la asimilación de nuevas actividades a la cadena de prestación del servicio de gas combustible, se establecen los criterios de reporte de información para estos agentes y se dictan otras disposiciones”*.
- Consulta y socialización del proyecto de resolución compilatoria para el cargue de información del servicio de gas por redes al SUI.

- Verificación del impacto financiero a las empresas distribuidoras de GLP por Red, derivado de la aplicación de la opción tarifaria definida en la Resolución CREG No. 048 de 2020.
- Formalización de la participación de la Policía Fiscal y Aduanera – POLFA, de la Policía de Tránsito – DITRA y de la Fiscalía General de la Nación como miembros invitados al Comité de Seguridad de GLP - CSGLP; actores que juegan un papel muy importante para la judicialización de los temas de ilegalidad a nivel nacional.
- Nueve (9) visitas conjuntas entre la Superservicios y la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a plantas de envasado de GLP.
- Visita conjunta Superservicios, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera - POLFA para conocer la prestación del servicio de GLP en la ciudad de Leticia, Amazonas. Esta permitió evidenciar particularidades que impactan el cumplimiento normativo a la prestación del servicio en esta región del país.
- Mesas de trabajo con la CREG y el Ministerio de Minas y Energía, para fortalecer los procesos de vigilancia de la Superservicios.
- Seguimiento al comportamiento de los precios del GLP distribuido en cilindros, por la aplicación de la opción tarifaria definida por la CREG en la resolución 108 de 2021 y por la disminución del 30% en el precio de suministro anunciado por ECOPETROL para el primer semestre del año 2022.
- Verificación de la tarifa y los subsidios aplicados por las 7 empresas distribuidoras comercializadoras de gas combustible por redes, que agrupan más del 80% de los usuarios del país.

### **2.5.3. Temas Pendientes o a los que se debe dar prioridad**

Se debe continuar con el CSGLP, toda vez que, su reactivación tomó auge en la sesión No. 4 del 15 de octubre de 2019. Es un gran reto dar continuidad a las reuniones del comité, pues a partir de este espacio se han logrado importantes acciones coordinadas, así como el intercambio de información relevante para el desempeño del sector.

Es importante mencionar que, a partir del trabajo realizado en el CSGLP, se ha promovido la campaña Cultura de la legalidad del servicio de GLP, y se ha fortalecido el trabajo interinstitucional, con miras de resolver problemáticas comunes. La Dirección Técnica de Gestión de Gas combustible considera importante la atención prioritaria a las denuncias recibidas por presuntas conductas contrarias a las señaladas en la regulación, por parte de algunas empresas prestadoras de GLP, actualmente, como resultado se han formulado solicitudes de investigación en contra de algunas empresas y se ha iniciado el análisis de otras conductas, con miras a tomar las medidas administrativas que corresponda.

Por otra parte, para el servicio de gas combustible por redes de tubería, se espera: (i) Fortalecer las funciones de inspección, vigilancia y control con la entrada en aplicación de la resolución compilatoria de gas combustible por redes de tubería e, (ii) Implementar la metodología de vigilancia e inspección a transportadores de gas natural y distribuidores de gas combustible por redes de tubería, en materia de cumplimiento regulatorio en relación con la operación, mantenimiento y vida útil normativa de la infraestructura de estos agentes.

## 2.6. Dirección de Investigaciones

La Dirección de Investigaciones es la unidad que debe ejercer la facultad de control de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, adelantando el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, frente al incumplimiento de las leyes, contratos y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten dichos servicios públicos domiciliarios.

### 2.6.1. Gestión 2018-2022

- Se gestionaron un total de 278 actuaciones administrativas sancionatorias; 167 de ellas se encontraban abiertas para el momento del empalme con la administración 2014-2018. Las 111 actuaciones restantes fueron iniciadas como consecuencia de las funciones de inspección, vigilancia y control ejercidas por esta administración.
- Del total de 278 actuaciones administrativas sancionatorias gestionadas, finalizaron con sanción 158, finalizaron sin sanción (es decir, con archivo, devolución o acumulación del expediente) 74, y se encuentran en trámite 46.
- En contraste con el cuatrienio 2014-2018, en dicho periodo se impusieron un total de 112 sanciones, finalizaron sin sanción un total de 296 investigaciones, y se encontraban en trámite al finalizar el periodo 167.
- De las 158 sanciones impuestas 140 corresponden a multas y 18 a amonestaciones. En contrastes con el cuatrienio 2014-2018, de las 112 sanciones impuestas, 84 corresponden a multas y 28 a amonestaciones.
- Las 140 multas impuestas en el periodo suman \$87.203.777.746 pesos, de las cuales \$69.269.895.957 corresponden a empresas del sector de energía y \$17.933.881.789 corresponden a empresas del sector de gas.
- En contraste con el cuatrienio 2014-2018, las 84 multas impuestas sumaron un total de \$48.118.743.166 pesos, de los cuales \$44.685.241.211 correspondieron a empresas del sector de energía (incluyendo la sanción a Termocandelaria por \$35.410.416.000) y \$3.433.501.955 corresponde a empresas del sector de gas.
- A la fecha se encuentran en trámite de recurso 14 investigaciones, cuyo monto en multas impuestas asciende a un total de \$17.032.095.231 pesos.

### 2.6.2. Principales logros

- 25 prestadores fueron sancionados por incumplimiento a los indicadores de calidad del servicio de energía eléctrica, en vigencia de la Resolución CREG No. 097 de 2008.
- Por indebido cargue de información al SUI se sancionaron aproximadamente 30 prestadores del servicio público de gas combustible.
- Las empresas GASES DE OCCIDENTE S.A E.S.P. y SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. E.S.P., prestadoras del servicio público de gas combustible por redes, fueron sancionadas por prestar el servicio sin que las instalaciones internas de sus usuarios, contaran con el certificado de conformidad exigido por la regulación.
- La ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. (actualmente en liquidación) fue sancionada por incumplimiento a los indicadores de calidad del servicio de energía



eléctrica, en vigencia de la Resolución CREG No. 097 de 2008, y por indebida destinación de beneficio del Fondo de Energía Social - FOES.

- CHILCO S.A.S. E.S.P. fue sancionada con una multa en firme por \$430 millones, pues se demostró la tenencia de cilindros de propiedad de otra empresa, en uno de sus vehículos repartidores.
- ECOPETROL S.A. fue sancionada con una multa en firme por \$8.700 millones, por haber impuesto en varios contratos de suministro de gas natural a largo plazo, una cláusula que modificó el precio inicial de dichos contratos. La Superservicios pudo determinar que esta conducta, generó una diferencia entre el precio efectivamente facturado por ECOPETROL a sus contrapartes y lo que debió facturarse con base en la regulación.
- PRIME TERMOFLORES S.A. E.S.P. fue sancionada con una multa en firme por \$870 millones, por cuanto no garantizó la generación de seguridad conforme a las instrucciones impartidas por el Centro Nacional de Despacho -CND, declarando indisponibles o con disponibilidad parcial, sus plantas de generación Flores I y IV en agosto de 2018.
- La EMPRESA DE ENERGÍA DE BOYACÁ S.A. E.S.P. y la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. fueron sancionadas con multas en firme por \$7.700 millones y \$6.000 millones, respectivamente, al demostrarse que realizaron un incorrecto ajuste anual del Porcentaje de Administración, Operación y Mantenimiento a Reconocer - PAOMR y al liquidaron de forma incorrecta sus Índices Anuales Agrupados de la Discontinuidad - IAAD. La Superservicios determinó que con ello se incumplió el régimen tarifario, y que dichas conductas implicaron el cobro a los usuarios de una tarifa superior a la permitida por la regulación.
- EPM E.S.P. fue sancionada con una multa en firme por \$1.800 millones, al no haber puesto en operación comercial el Proyecto Hidroeléctrico Pescadero-Ituango en la fecha establecida. Para la Superservicios, la conducta del prestador generó un riesgo en el abastecimiento de energía eléctrica del país.
- XM S.A. E.S.P., EBSA S.A. E.S.P. e ISAGEN S.A. E.S.P., fueron sancionadas con multas en firme por \$1.181 millones la primera, y \$908 millones la segunda y la tercera, la Superservicios señaló que la conexión al Sistema de Transmisión Nacional - STN de un usuario no regulado, debe realizarse en cumplimiento de los requisitos regulatorios, y no debe generar afectación económica alguna a los demás usuarios del sistema, en virtud del principio de eficiencia. Este incumplimiento tuvo impactos cercanos a los 44 mil millones de pesos en las tarifas de los usuarios.
- TERMOBARRANQUILLA, TERMOCANDELARIA, PRIME TERMOFLORES, y PROELÉCTRICA, fueron investigadas, pero no sancionadas. Sin embargo, con estas investigaciones la entidad instó a los prestadores a: en primera medida realizar sus declaraciones de costos de suministro y transporte de combustible para generación de seguridad, conforme al principio de eficiencia, y segundo evitar cualquier práctica que pueda llegar a distorsionar el mercado energético.
- TRANSELCA S.A. E.S.P. fue sancionada con multa por \$9.000 millones por dejar sin servicio de energía por más de siete horas, a los cinco departamentos de la región Caribe el 24 de junio de 2020. Con su conducta, el transmisor afectó la continuidad, confiabilidad y seguridad del servicio de transmisión de energía eléctrica. Dicha sanción ha sido la primera impuesta a un Transmisor de Energía Eléctrica.

- 3 empresas del sector de energía y 5 empresas del sector de gas combustible fueron sancionadas por conductas asociadas a la facturación de usuarios en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarado por la pandemia de Covid-19.

### **2.6.3. Temas Pendientes a los que se debe dar prioridad**

El tema técnico más relevante que se gestionó al interior de la DIEG fue el desarrollo del aplicativo de consulta de los procesos administrativos sancionatorios. Dicha herramienta se consolidó durante el cuatrienio, mediante la recopilación de la información histórica relevante de todas las actuaciones administrativas sancionatorias que han cursado en la delegada. El objetivo de este aplicativo es tener una herramienta con la cual se pueda consultar el número de actuaciones por servicio, por empresa, por tipo de incumplimiento, entre otros aspectos.

Con lo anterior, se logra atender de manera rápida y precisa, las diversas solicitudes de información de ciudadanos, entes de control y demás entidades del sector, relacionadas con las acciones de control ejercidas por la delegada a través de los años, respecto a diversos incumplimientos normativos.

A su vez, el aplicativo permite a los abogados de la DIEG llevar el control de las actuaciones administrativas asignadas que se encuentran en curso. En esa medida, es relevante tener presente que se deben gestionar los recursos necesarios para continuar con el desarrollo del aplicativo.

## **3. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN EL TERRITORIO**

Mediante el artículo 22 del Decreto 1369 de 2020, se establecieron las funciones de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio-SDPUGT (antes Dirección General Territorial), la cual atiende asuntos misionales enfocadas en la atención al usuario y la protección a sus derechos, mediante mecanismos de participación ciudadana. Las facultades establecidas por el Decreto desarrollan en mayor medida las funciones de IVC de la Superservicios, otorgando a la SDPUGT, la obligación de ejercer dichas funciones en lo relacionado con la garantía de los derechos de los usuarios.

Así mismo, se crearon dos nuevas Direcciones Territoriales y se reorganizó la composición geográfica de las cinco ya existentes, todas adscritas a la nueva Superintendencia Delegada. Este aspecto tuvo como propósito mejorar la gestión de trámites y servicios al ciudadano, incrementar la presencia institucional, y agilizar la atención y solución de problemáticas en la prestación de los servicios públicos en los territorios.

Las 5 Direcciones Territoriales existentes se reorganizaron así:

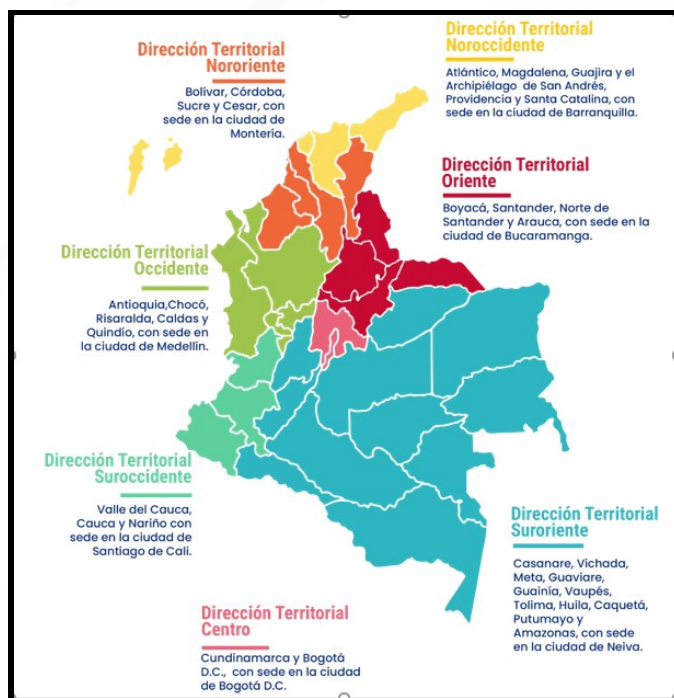
- Noroccidente (DTNOC), con sede en Barranquilla, atendiendo los departamentos de Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
- Centro (DTC), con sede en Bogotá, conformada por el distrito capital y Cundinamarca.

- Oriente (DTOR), con sede en Bucaramanga, conformada por los departamentos de Santander, Boyacá, Norte de Santander y Arauca.
- Occidente (DTOC), con sede en Medellín y cubrimiento en Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío.
- Suroccidente (DTSOR), con sede en Cali y competencia sobre los departamentos de Valle del Cauca, Cauca y Nariño.

Las nuevas Direcciones Territoriales son:

- Nororiente (DTNOR) con sede en Montería y cobertura de los departamentos de Córdoba, Bolívar, Sucre y Cesar.
- Suroriente (DTSO), con sede en Neiva y competencia sobre los departamentos de Huila, Meta, Tolima, Casanare, Caquetá, Putumayo, Vichada, Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas.

**Ilustración 4. Distribución Territorial Superservicios**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.1. Grupos internos de trabajo

- Grupo de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos: Creado a través de la Resolución 20211000135375 del 07 de mayo de 2021 como parte del proceso de modernización. Desde la creación de este Grupo se han recibido un total de 18.372 PQR en la vigencia 2021 y 9.022 en el año 2022.
- Grupos Dirección Territorial Centro: Mediante Resolución No. 20205240002735 del 31 de enero de 2020, se crearon los siguientes Grupos internos de trabajo en la Dirección Territorial Centro:

- (i) Grupo PQR y Participación Ciudadana.
- (ii) Grupo de Recursos de Apelación.
- (iii) Grupo de Recursos de Queja y Cumplimiento de Fallos.

### 3.2. Principales logros

- **Trámites:** En el 2019 se recibieron un total de 242.494 trámites, en el 2020 se recibieron 249.479, en el 2021 se recibieron 272.184 y a 31 de mayo del 2022 se recibieron 135.063; lo que resulta en la recepción de 899.220 trámites en 3 años y medio.

Tabla 74. Trámites recibidos

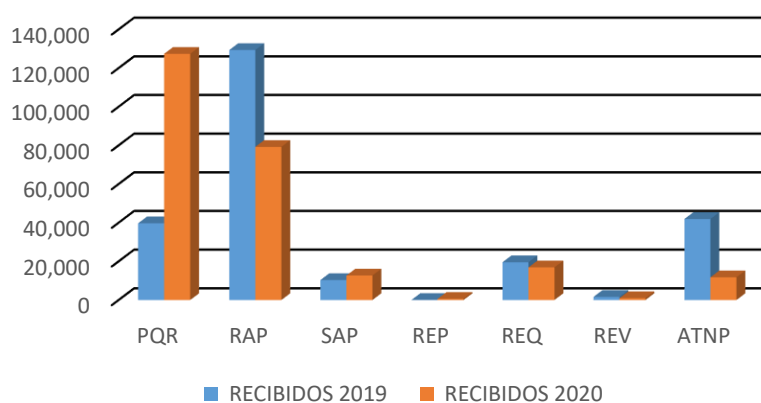
TIPO TRÁMITE	2019	2020	2021	2022*
PQR - Peticiones, Quejas y Reclamaciones	39.722	127.358	117.362	50.339
RAP - Recurso de Apelación	129.338	79.223	95.389	5.897
SAP - Silencio Administrativo Positivo	10.323	12.696	21.673	53.885
REP - Recurso de Reposición	68	589	704	268
REQ - Recurso de Queja	19.542	16.895	19.572	10.486
REV - Revocatoria	1.583	956	838	524
ATNP - Atención Personalizada	41.918	11.762	16.646	13.664
<b>Total</b>	<b>242.494</b>	<b>249.479</b>	<b>272.184</b>	<b>135.063</b>

(\*) Los datos tienen corte al 30 de junio, considerando la transición del Sistema de Gestión Documental de la entidad (Orfeo a Cronos).

Fuente: Elaboración propia.

Si bien se evidencia un incremento del 3% en el 2020 con respecto al 2019 y un incremento del 9% en el 2021, comparado con el año inmediatamente anterior, es importante resaltar que el comportamiento de los tipos de trámites que ingresan a la Entidad han sufrido cambios en cuanto a casos como los evidenciados en el 2020, donde se reporta que los RAP disminuyeron en un 61% pero la PQR se incrementaron en un 221%, caso contrario a lo sucedido en el 2021 donde las PQR Disminuyeron en un 8% y los RAP se incrementaron en un 20%.

Gráfico 13. Trámites 2019 - 2021



Fuente: Elaboración propia.



En este punto también es importante aclarar que en el 2020 y el 2021 se vio una disminución significativa en las atenciones personalizadas, debido a las restricciones que operaban en el territorio nacional ocasionadas por la emergencia sanitaria derivada de la pandemia mundial del “COVID-19”.

Por otra parte, las solicitudes de SAP y los REP se han incrementado año a año en un 23% y un 766% respectivamente en el 2020 y en un 71% y un 20% respectivamente en el 2021, mientras que los trámites como REQ disminuyeron el 2020 pero recuperaron su comportamiento en el 2021 y las REV han ido disminuyendo gradualmente.

La disminución de gestión en algunas vigencias responde a diferentes variables que dificultaron o retrasaron los procesos de gestión dentro de la entidad, tales como: (i) Cambio del sistema de gestión documental, (ii) disminución del presupuesto asignado para los contratos de prestación de servicios, (iii) los tiempos de vinculación de los nuevos profesionales resultantes del proceso de modernización de la entidad y (iv) las curvas de aprendizajes del personal vinculado a la Entidad.

Así mismo, se destaca que en materia de calidad de proyectos durante el año 2019 se presentaron grandes avances en relación con la sustanciación de los mismos, lo que al final se vio reflejado en la disminución de solicitudes de revocatoria por parte de las empresas o los usuarios, por encontrarse más ajustado a derechos, así como en la disminución de las demandas contra los actos expedidos por las Direcciones Territoriales y la Dirección General Territorial (hoy SDPUGT). Desde la Dirección General Territorial se atendieron investigaciones administrativas, casos que dieron como resultado la imposición de sanciones por infracción a los derechos de los usuarios.

Por otra parte, es importante resaltar la gestión para evacuar los trámites recibidos en un tiempo promedio de diez meses; dicho lo anterior no se debe perder de vista la existencia de casos excepcionales cuya complejidad requirió más tiempo para su resolución; no obstante, vale la pena resaltar que los tiempos de resolución se mantiene muy por debajo de los máximos dispuesto en la Ley (art 52 Ley 1437 de 2011 - Caducidad).

Para el año 2020, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional y mediante el Decreto 457 de 2020 impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, entre las que se encuentran medidas de aislamiento preventivo obligatorio, con el fin de ajustarla a la nueva realidad y los cambios en el entorno de la entidad. Durante la pandemia por COVID-19 se originó el aislamiento preventivo a nivel nacional y en consecuencia se estableció el ejercicio del trabajo de manera remota.

Las restricciones de movilidad y otras medidas de orden público adoptadas por las autoridades nacionales y municipales para contener la propagación del COVID-19 dificultaron el acceso a las sedes de la entidad y por lo tanto a la notificación. En consecuencia, mediante Resolución No. 20201000009485 del 16 de marzo de 2020 esta Superintendencia suspendió los términos en sus actuaciones administrativas, medida que tuvo como propósito adicional, permitir que se adoptaran medidas y establecieran protocolos para adelantar actuaciones a través de medios y herramientas tecnológicas. En igual sentido, se proporcionaron medidas que permitieron la presentación de escritos de manera virtual.

Posteriormente, mediante la Resolución No. 20201000009965 del 1 de abril de 2020, la Superservicios determinó el levantamiento de la suspensión de términos y ordenó la

consecuente reanudación de los mismos para los procesos y actuaciones adelantadas a partir del 1 de abril de 2020.

Durante el año 2021, del total de trámites (272.184) recibidos, 165.679 fueron resueltos (61%) y 106.505 se encuentran en gestión (39%). Igualmente, se avanzó en la evacuación de trámites de vigencias anteriores, que por el volumen que recibe la entidad mensualmente, no es posible gestionarlos dentro de la vigencia, pero siendo conocedores de la necesidad de que los usuarios cuenten con decisiones en firme y de fondo sobre sus reclamaciones en servicios públicos domiciliarios, se avanzó en su evacuación. En consecuencia, sin perder de vista los trámites que ingresaron durante el 2021, se evacuó el 60.3% de los trámites de vigencias anteriores representados en 61.539.

Así mismo, durante el último trimestre de 2021, se proyectó un plan de evacuación de rezago para los trámites pendientes de vigencias anteriores, plan que tuvo en consideración la nueva planta derivada de la modernización, capacidad de producción de cada profesional y el número de trámites en rezago por Dirección Territorial.

**Tabla 75. Plan de evacuación de rezago 2021**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REZAGO	PROY FUNC	PROY CONTR.	META DIARIA 9 (PROY)	MES REZAGO FUNC.	AÑO REZAGO * FUNC.	REZAGO CON FUNC.	MES REZAGO CONTR.	AÑO REZAGO CONTR.	REZAGO CON CONTR.	GESTIÓN REZAGO
SUROCCIDENTE	7.482	3	2	180	540	432	<b>1.296</b>	288	216	<b>432</b>	1.728
ORIENTE	7.626	3	8	180	540	432	<b>1.296</b>	1.152	216	<b>1.728</b>	3.024
OCCIDENTE	2.805	2	5	180	360	432	<b>864</b>	720	216	<b>1.080</b>	1.944
CENTRO	64.897	5	8	180	900	432	<b>2.160</b>	1.152	216	<b>1.728</b>	3.888
NOROCCIDENTE	27.089	10	18	180	1800	432	<b>4.320</b>	2.592	216	<b>3.888</b>	8.208
NORORIENTE	2.407	0	8	180	0	432	<b>0</b>	1.152	216	<b>1.728</b>	1.728

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 76. Proyección evacuación de rezago a julio 2022**

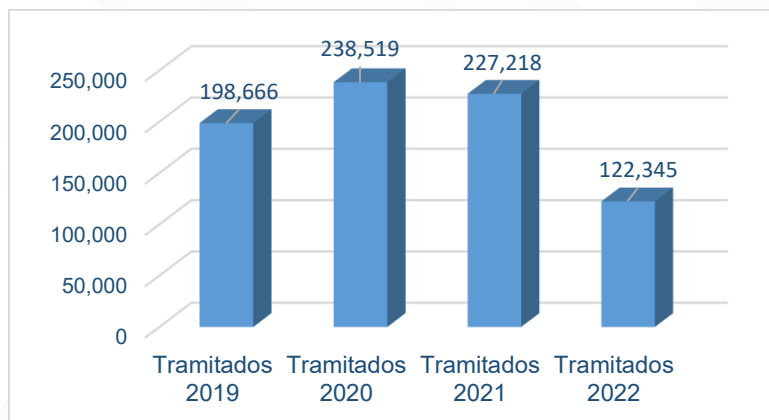
DT	SEPT-21	OCT-21	NOV-21	DIC-21	ENE-22	FEB-22	MAR-22	ABR-22	MAY-22	JUN-22	JUL-22	TOTAL REZAGO
SUROCCIDENTE	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	828	<b>9.108</b>
ORIENTE	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	1.692	<b>18.612</b>
OCCIDENTE	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	1.080	<b>11.880</b>
CENTRO	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	2.052	<b>22.572</b>
NOROCCIDENTE	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	4.392	<b>48.312</b>
NORORIENTE	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	1.152	<b>12.672</b>

Fuente: Elaboración propia.

En lo corrido del 2022, se recibieron un total de 135.063 trámites. Las acciones se enfocaron en eliminar el rezago de trámites de vigencias anteriores. Sin embargo, también se debe mencionar que, al corte se ha tramitado un 69% más con respecto al mismo periodo del año anterior.

Es importante precisar que los datos que se presentan en las tablas de trámites para el año 2022, tienen corte al 30 de junio, considerando la transición del Sistema de Gestión Documental de la entidad (Orfeo a Cronos).

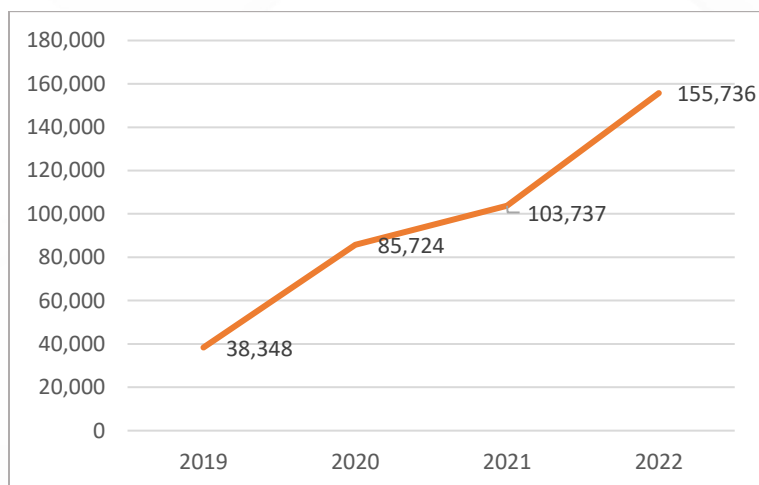
Gráfico 14. Trámites finalizados



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, se debe tener en cuenta que, así como a través de los años se ha incrementado la recepción de trámites, también se incrementan por aquellos que no fueron gestionados durante el año anterior y que se acumulan en el mes de enero, entrando como rezago para la siguiente vigencia. Así las cosas, se ve como en el 2020 se recibió un 124% más de trámites en rezago de vigencias anteriores con respecto a lo recibido en el 2019, mientras que para el 2021 y el 2022 el incremento fue del 21% y del 50% respectivamente.

Gráfico 15. Rezago 2019-2022



Fuente: Elaboración propia.

- **Transición entre el nuevo y antiguo procedimiento utilizados por la Superservicios para atender las solicitudes e investigaciones por SAP:**

Los procedimientos que adelanta la entidad en relación con los silencios administrativos positivos no son trámites, sino actuaciones administrativas cuyas etapas están establecidas en la Ley 1437 de 2011. En este sentido, es importante mencionar que la

implementación de los dos procedimientos administrativos actualmente utilizados por la Superservicios para atender las solicitudes e investigaciones por SAP, garantizan el debido proceso mediante el ejercicio de los derechos de contradicción y defensa por parte de las empresas de servicios públicos domiciliarios o los funcionarios investigados, acudiendo de manera directa a las normas que regulan los procedimientos contenidas en el artículo 34 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, así como en el artículo 47 de dicha Ley.

Igualmente, mediante el procedimiento general y el procedimiento sancionatorio, se pretende lograr la orden del reconocimiento de los efectos que produjo el acto administrativo ficto creado a partir del SAP, lo cual encuentra como fuente normativa directa lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de que se adopten las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

La falta de reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo por parte de la entidad prestadora habilita al peticionario para que acuda a esta Superintendencia en procura de que sea protegido el derecho de petición que no fue oportuna y adecuadamente resuelto y notificado, lo cual se obtiene mediante la ejecutoriedad del acto administrativo ficto y el efecto de la sanción que se imponga al prestador.

Diferencias entre ambos procedimientos:

- (i) Tipo de procedimiento
- (ii) Decisiones de fondo
- (iii) Duración
- (iv) Ordenación y Practica de pruebas
- (v) Ejecutoriedad de las decisiones

- **Consolidación del nuevo procedimiento y antiguo procedimiento frente a SAP:**

En 2020, se consolidó la distribución de los colaboradores para la gestión de los procedimientos, asignando, a lo largo del año, 6.892 radicados para gestión, dentro de los que se incluyen 21 trámites acumulados con un total de 6.408 solicitudes individuales, obteniendo como resultado la finalización de 13.300 trámites individualmente considerados.

En este mismo año, se decreta la orden de liquidación de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A E.S.P., y la vinculación de dos nuevos operadores, lo que generó para la entidad un impacto en la consolidación de los trámites en curso que debían formar parte de la cesión, acarreando un trabajo adicional para la SDPUGT a fin de allegar los expedientes y demás documentos necesarios para que hicieran parte del proceso de venta y liquidación de la prestadora. Esto, toda vez que la empresa dejaría de prestar el servicio público de energía en la Costa Caribe y habría dos nuevos prestadores que serían parte en las actuaciones administrativas en curso en la Delegada.

- **Sancionados:**

La SDPUGT inicia investigación a los prestadores de servicios públicos domiciliarios por incurrir en el incumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994, así:

- (i) Falta de respuesta oportuna: Se presenta cuando la respuesta al peticionario no se da dentro del término señalado para el efecto en la ley. Tratándose de



peticiones relacionadas con servicios públicos domiciliarios el término se encuentra establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

- (ii) Falta de respuesta de fondo: No conlleva necesariamente que se acceda a lo solicitado o, independientemente del sentido en que se profiera la respuesta, es decir, que se conceda o no lo solicitado; pero se genera la causal cuando la respuesta dada no es clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, o es una respuesta evasiva que vulnera el derecho de petición por responder que se encuentre en trámite o en revisión la solicitud.
- (iii) Indebida notificación: Se presenta cuando no se garantiza la puesta en conocimiento de la respuesta dada al peticionario, la cual se entiende configurada una vez se le ha notificado el contenido de la decisión adoptada. La notificación debe surtir conforme al procedimiento señalado en la Ley 1437 de 2011.

En la vigencia 2020, se continuó con la verificación de las resoluciones y se organizó el esquema de trabajo para hacerlo más eficiente y atender a las necesidades de depuración real, obteniendo los siguientes resultados: (i) Se generaron 1.950 registros y firmezas de actos administrativos comprendidos entre los años 2014 a 2020 y, (ii) Se revisaron 109 casos especiales, los cuales fueron informados a las áreas competentes a través de memorando interno para realizar la gestión correspondiente.

Durante el año 2021, se realizaron las siguientes actividades en el grupo de sancionados:

- (i) Base 2014:
    - a. Un total de 515 resoluciones que deciden recursos de reposición (confirma-revoca-rechaza-modifica) y resoluciones de revocatoria (accede-no accede), a las cuales no se les da firmeza de manera directa, sino con la resolución SAP.
    - b. Un total de 1.270 resoluciones SAP que ordenan decretar el archivo de una investigación.
    - c. Un total de 573 resoluciones SAP en la modalidad de sanción.
  - (ii) Base 2016-2018:
    - a. Un total de 384 resoluciones que deciden recursos de reposición (confirma-revoca-rechaza-modifica), resoluciones de revocatoria (accede-no accede) y resoluciones de aclaratoria (aclara-no aclara), a las cuales no se les da firmeza de manera directa, sino con la resolución SAP.
    - b. 204 resoluciones SAP que decretan archivo.
    - c. 165 resoluciones SAP en la modalidad sanción.
  - (iii) Base 2020:
    - a. 393 resoluciones que deciden recursos de reposición (confirma-revoca-rechaza-modifica), resoluciones de revocatoria (accede-no accede) y resoluciones de aclaratoria (aclara-no aclara), a las cuales no se les da firmeza de manera directa, sino con la resolución SAP, y en el caso de las aclaratoria estas no requieren firmeza.
    - b. 799 resoluciones SAP que decretan archivo de una investigación.
    - c. 935 resoluciones SAP en la modalidad de sanción.
- **Proyecto de Inversión:**

El proyecto denominado “Optimización de los procesos y mecanismos de Participación Ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional”, se creó con el objetivo de generar modelos encaminados a la promoción de los derechos y deberes de los

usuarios de los servicios públicos domiciliarios y cuyo horizonte es de 3 años contados a partir de la vigencia 2019, se desarrolló a nivel nacional, con la participación de la ciudadanía, Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), empresas prestadoras y alcaldías.

Tabla 77. Actividades y asistentes 2019

ACTIVIDAD	DTC	DTNOC	DTNOR	DTOC	DTOR	DTSO	DTSOR	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL ASISTENTES
Capacitar para Incidir	10	8	13	6	9	12	18		
Feria	2	1	2	1	0	0	2		
Mesa Construyendo en Servicios Públicos	3	20	26	14	24	34	17		
Superservicios al Barrio	56	19	16	24	45	35	43		
Superservicios en Sintonía	2	3	6	9	24	9	16		
Taller en Control Social Digital	75	9	17	41	25	11	8		
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>95</b>	<b>127</b>	<b>101</b>	<b>104</b>		

Fuente: Elaboración propia.

En el marco del proyecto de inversión, se ha propendido por fortalecer la red interinstitucional de la entidad a través de convenios, memorandos de entendimientos, y alianzas estratégicas con diferentes entidades del orden nacional públicas y privadas. Es así como en 2019, se suscribió convenio con la universidad Politécnico Gran Colombiano para adelantar un diplomado en control social y participación ciudadana, que impactó al público en general, vocales de control y estudiantes universitarios (Memorando de entendimiento N°636 /2021. Expediente 2019527150100729E).

Tabla 78. Actividades y asistentes 2020

ACTIVIDAD	DTC	DTNOC	DTNOR	DTOC	DTOR	DTSO	DTSOR	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL ASISTENTES
Capacitar para Empoderar	86	85	119	77	131	115	42		
Foro	1	1	0	1	1	1	0		
Mesa Construyendo en Servicios Públicos Domiciliarios	22	21	21	23	17	42	16		
Rendición de Cuentas	2	2	0	2	2	2	0		
Superservicios al Barrio	7	3	3	1	1	3	1		
Superservicios en Sintonía	8	9	7	18	32	61	34		
Taller en Control Social Digital	2	0	6	6	4	6	2		
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>121</b>	<b>156</b>	<b>128</b>	<b>188</b>	<b>230</b>	<b>95</b>	<b>1.046</b>	<b>32.299.011</b>

Fuente: Elaboración propia.

En 2020 se suscribieron dos convenios, uno con la Alcaldía de Bogotá para ubicar un PAS en el Supercade y el segundo, con la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC para fortalecer la presencia en territorio.

Tabla 79. Actividades y asistentes 2021

ACTIVIDAD	DTC	DTNOC	DTNOR	DTOC	DTOR	DTSO	DTSOR	TOTAL ACTIVIDADES	TOTAL ASISTENTES
Capacitar para Empoderar	55	79	92	62	114	47	32		
Ferias de Servicio al Ciudadano	1	1	2	1	2	2	0		
Foros Superservicios	0	1	1	1	1	1	1		
Mesas Construyendo en Servicios Públicos Domiciliarios	17	20	11	19	13	27	8		
Rendición de Cuentas	1	1	3	3	3	2	3		
Superservicios al Barrio	12	23	5	17	16	33	11		
Superservicios en Sintonía	6	4	11	13	19	12	14		
Taller en Control Social Digital	5	5	4	5	6	5	1		
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>134</b>	<b>129</b>	<b>121</b>	<b>174</b>	<b>129</b>	<b>70</b>		

Fuente: Elaboración propia.

Durante la vigencia de 2021, se suscribieron cuatro convenios para alcanzar los objetivos del proyecto, así:

Tabla 80. Convenios DPUGT en 2021

NOMBRE ENTIDAD	CONTRIBUCIÓN	CONVENIO
Alcaldía de Bogotá - Supercade	Puntos de atención al ciudadano	Convenio N°4220000-498 de 2021. Expediente 2017527150100887E
Veeduría Distrital	Se pretende realizar una retroalimentación recíproca en las diferentes estrategias y plataformas para la participación, desarrollando cursos dentro de sus programas virtuales de formación en temas de servicios públicos domiciliarios.	Convenio No 693-2021
Universidad Cooperativa de Colombia con sede en Pasto (Territorial Suroccidente)	Diplomado y cursos en servicios públicos domiciliarios.	Memorando de entendimiento No. 635-2021
Universidad Santiago de Cali (Territorial Suroccidente)	Diplomado y cursos en servicios públicos domiciliarios.	Memorando de entendimiento
Secretaría Distrital del Hábitat	Se pretende realizar una retroalimentación recíproca en las diferentes estrategias y plataformas para la participación, desarrollando cursos dentro de sus programas virtuales de formación en temas de servicios públicos domiciliarios.	Convenio No 729 -2021

Fuente: Elaboración propia.

En 2021 se reformuló el proyecto de inversión dando paso al nuevo proyecto denominado “*Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario*” cuyo horizonte es de 4 años contados a partir de la vigencia 2022 y se desarrolla a nivel nacional con la participación de la Ciudadanía, Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), empresas prestadoras, alcaldías, entidades del sector y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de la Superintendencia Delegada para la

Protección al Usuario y la Gestión del Territorio y las siete Direcciones Territoriales, como responsables de su ejecución.

El Proyecto se encuentra enfocado en potencializar las acciones de inspección, vigilancia y control a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en materia de atención y protección al usuario.

Bajo estos objetivos y la nueva estrategia de participación ciudadana se han realizado las siguientes actividades con asistentes:

**Tabla 81. Actividades y asistentes 2021**

ACTIVIDAD	DTC	DTNOC	DTNOR	DTOC	DTOR	DTSO	DTSOR	TOTAL ACT.	TOTAL ASISTENTES
Capacitar para Empoderar	25	23	26	24	43	24	15		
Ferias de Servicios	2	0	1	1	0	0	0		
Rendición de Cuentas	2	2	2	2	2	2	2		
Mesas Superservicios	10	10	19	10	12	20	9		
Superservicios al Barrio	21	8	5	14	7	18	12		
Superservicios en Sintonía	5	5	5	13	8	5	5		
Talleres con Comités	4	2	2	3	2	3	4		
Promoviendo el control social	3	2	11	4	6	4	3		
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>472</b>	<b>8.384.070</b>

Fuente: Elaboración propia.

- **Plan Choque:**

- (i) Plan Choque Suroccidente 2019: La entidad puso en marcha el plan de acercamiento a las regiones que consiste en trasladar la oferta institucional a los municipios del territorio nacional en donde no ha habido presencia recurrente y con el objetivo de recolectar información sobre las principales reclamaciones ciudadanas en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con el propósito de identificar las primordiales necesidades que se pueden suplir con servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, y generar acciones de respuesta de los prestadores, la entidad y otras autoridades, mediante encuestas predio a predio.

Se aplicaron 20.818 encuestas presenciales (predio a predio) en los municipios de Orito, Puerto asís, Funes, Sandoná, Ipiales, Timbío, Cajibío, Jamundí, Yumbo y Cartago.

- (ii) Plan Choque Colombia 2020: A diferencia de la vigencia 2019, el plan de acercamiento a las regiones se ejecutó mediante el mecanismo de llamadas telefónicas, donde se evaluaron los siguientes aspectos:
  - a. La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible (natural y GLP), desde los enfoques de continuidad, calidad, facturación.
  - b. Las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional asociadas a la situación actual de emergencia de salud pública en prestación de los servicios públicos a través de los Decretos 441 del 20 de marzo de 2020 y 465 del 23 de marzo de 2020.
  - c. La disponibilidad de los canales no presenciales de la Superintendencia: call center, chat, oficinas digitales y plataforma web Te Resuelvo.

Se aplicaron 20.597 encuestas en 674 municipios en los 32 departamentos del país y haciendo uso del canal telefónico como mecanismo de comunicación.



- (iii) Plan Choque 2021: Se desarrolló en dos fases. La Fase I se adelantó telefónicamente considerando la pandemia por COVID-19 y la Fase II se llevó a cabo de manera presencial en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, así:

Tabla 82. Plan Choque 2021

	FASE I	FASE II
Fechas	5 de abril al 4 de junio	8 de octubre al 2 de diciembre
Cantidad encuestas	11.926	8.495
Locación	Territorio Nacional	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
Municipios impactados	695	3 Islas
Aspectos evaluados	<ul style="list-style-type: none"> <li>La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible (natural y GLP), desde los enfoques de continuidad, calidad, facturación.</li> <li>Las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional asociadas a la situación actual de emergencia de salud pública en prestación de los servicios públicos.</li> <li>La disponibilidad de los canales no presenciales de la Superintendencia: <i>call center</i>, chat, oficinas digitales y plataforma web Te Resuelvo.</li> <li>Calidad y oportunidad frente al servicio al cliente por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.</li> <li>Protección al usuario y el debido proceso.</li> <li>Afectación en la prestación de los servicios públicos domiciliarios con ocasión del paro nacional del 28 de abril de 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afectación por emergencia ocasionada por el huracán IOTA en 2020</li> <li>Ayudas del Gobierno Nacional para mitigar el impacto generado por la emergencia.</li> <li>La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible (natural y GLP), desde los enfoques de continuidad, calidad, facturación.</li> <li>La disponibilidad de los canales no presenciales de la Superintendencia: <i>call center</i>, chat, oficinas digitales y plataforma web Te Resuelvo.</li> <li>Servicio al Cliente de las empresas prestadoras</li> <li>Protección al Usuario y el Debido Proceso</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

- (iv) Plan Choque 2022: La Superservicios adelantará acciones en cuatro departamentos de la Dirección Territorial Suroriente en las siguientes fechas: Vichada (entre el 1 y 31 de agosto), Guainía (del 1 y 30 de septiembre), Vaupés (entre el 1 y el 31 de octubre) y Amazonas (del 1 y el 30 de noviembre).

- **Puntos de Atención Superservicios –PAS:** Son oficinas dedicadas a los ciudadanos donde pueden hacer consultas, reportar problemas e interponer sus reclamaciones o recursos relacionados de los servicios públicos domiciliarios, estas oficinas se encuentran distribuidos estratégicamente por todo el territorio nacional.

Frente a la evolución de la presencia institucional de los PAS a nivel nacional, la Superservicios frente a su objetivo de: mejorar, fortalecer, y de incidir positivamente a los ciudadanos, desde el año 2018 a través de la SDPUGT ha gestionado la apertura de nuevas oficinas en el territorio nacional. En este sentido, para la vigencia 2019, la

entidad contaba con 32 puntos distribuidos de la siguiente manera en las Direcciones Territoriales:

**Tabla 82. PAS 2019**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DTC	DTNOR	DTOC	DTOR	DTSOR	TOTAL
Cantidad de PAS	12	8	6	2	4	32

Fuente: Elaboración propia.

Para el año 2020, la Entidad aumentó sus canales presenciales a 40 puntos distribuidos de la siguiente manera en las Direcciones Territoriales.

**Tabla 83. PAS 2020**

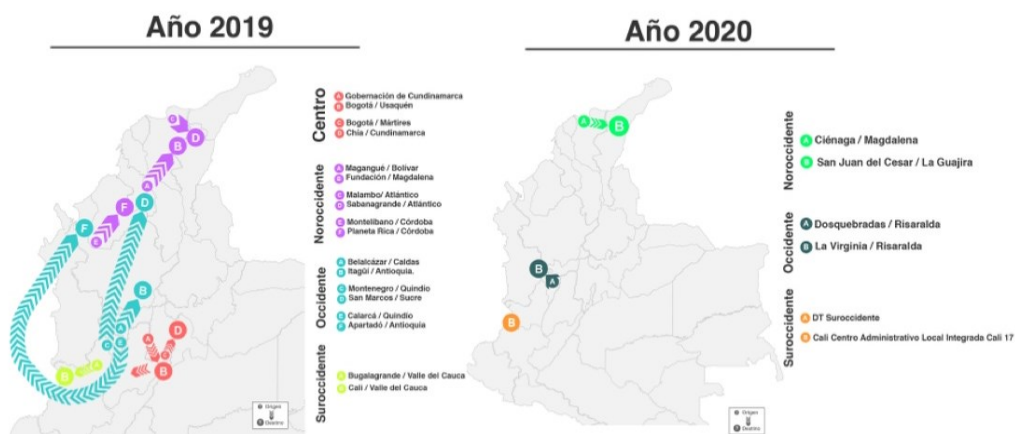
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DTC	DTNOR	DTOC	DTOR	DTSOR	TOTAL
Cantidad de PAS	11	9	6	5	9	40

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta gráficamente los traslados de los PAS en 2019 y 2020:

**Ilustración 5. Traslados PAS entre 2019 y 2020**

### Mapa de traslados



Fuente: Elaboración propia.

Para el año 2021 y de acuerdo con el artículo 23 del Decreto 1369 de 2020, el cual indica tener 7 Direcciones Territoriales, la entidad aplicó las modificaciones realizadas y siguió mejorando su presencia institucional aumentando los puntos de atención a 47, distribuidos de la siguiente manera en las Direcciones Territoriales.

**Tabla 84. PAS 2021**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DTC	DTNOROC	DTNOROR	DTOC	DTOR	DTSOROC	DTSOROR	TOTAL
Cantidad de PAS	9	6	5	8	5	9	5	47

Fuente: Elaboración propia.

Desde el 2019 hasta el 2022, se han instalado 20 nuevos PAS algunos de ellos, por afluencia o solicitud de la comunidad, han sido reubicados dentro de la jurisdicción de las Direcciones Territoriales. A continuación, se presenta gráficamente los PAS activos en el territorio nacional:

**Ilustración 6. PAS 2022**

**MAPA DE PUNTOS DE ATENCIÓN**



Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, la entidad cuenta con las oficinas digitales que son herramientas con funcionalidades interactivas y de fácil acceso, para lograr mayor cobertura en el territorio y diversificar los mecanismos de acceso a la ciudadanía para presentar sus reclamaciones.

**Ilustración 7. Oficinas Digitales 2022**

**Oficinas Digitales (OD)**

Estado actual de las oficinas: Disponibles y operativos



Fuente: Elaboración propia.

- **Escrituras Electricaribe:** Con respecto a la verificación de la protocolización de escrituras presentadas por parte de la Empresa de Servicios públicos ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A E.S.P., en 2021 se verificó lo siguiente:

- (i) El fallo proferido por la resolución SAP y si procedía o no el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo.
  - (ii) Si la resolución SAP se había notificado en debida forma o no.
  - (iii) Establecer si por parte del Usuario y la ESP se interpuso o no recurso de reposición.
  - (iv) Establecer si la entidad dio respuesta mediante resolución REP al recurso de reposición interpuesto y si el mismo se notificó en debida forma a las partes.
- **Inspección, Vigilancia y Control:** El numeral 4 del artículo 22 del Decreto 1369 de 2020 señala que la SDPUGT, puede ordenar y coordinar con las otras Superintendencias Delegadas, las investigaciones administrativas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Igualmente, en el numeral 8 del mencionado artículo, se señala que esta Delegada ejerce IVC sobre el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Con base en la anterior normativa y otras que se encuentran en la regulación, esta Delegada ha adelantado en articulación con las delegadas técnicas, las siguientes acciones:

- (i) Evaluación Integral Empresas Públicas de Medellín EPM.
- (ii) Programa de Gestión Acordado al Corto Plazo – EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P DISPAC.
- (iii) Memorando de solicitud de evaluación de méritos VANTI – DTGGC.

En lo corrido del 2022, se han realizado las siguientes acciones con las otras Superintendencias Delegadas: (i) Evaluación Integral EMCALI, (ii) Programa de Gestión – ENEL COLOMBIA y, (iii) Apertura de Investigación - Celsia Colombia S.A. E.S.P.

### 3.3. Retos a corto y mediano plazo

La situación actual de los servicios públicos en Colombia es aún muy compleja, llena de retos y oportunidades de mejora. Esta Superintendencia y, puntualmente, la DPUGT no son ajenas a dicha condición, y en tal virtud, se imponen todavía muchos retos en la gestión. Principalmente se destacan los siguientes:

- Desarrollar estrategias innovadoras para la solución de las causas que llevan a que las empresas no atiendan en debida forma a los usuarios y esto se haga evidente en el alto volumen de trámites que año tras año llegan a la Superintendencia.
- Evacuar la totalidad de trámites de vigencias anteriores al 2022.
- Incrementar aún más la presencia en territorio, particularmente en las zonas más apartadas del país.
- Consolidar el modelo de inspección, vigilancia y control en materia de protección al usuario en el marco del proyecto de inversión actual.
- Articular a los actores del sector para lograr dar más visibilidad a la garantía de los derechos de los usuarios por parte de los prestadores y generar una cultura de protección de dichos derechos.



### 3.4. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad

- Si bien se tiene como prioridad tramitar aquellos procesos-trámites que tienen más antigüedad, el recurso humano y el incremento mensual en los trámites que se reciben en la DPUGT, actualmente no permiten gestionar oportunamente la totalidad de los mismos.
- Se debe tener en cuenta la desconexión de Orfeo con el sistema de sancionados, lo cual implica que todas las resoluciones se deben ingresar de manera manual al sistema.
- El seguimiento continuo al plan de evacuación del rezago de trámites de las Direcciones Territoriales.
- Los inconvenientes que se pueden presentar con el cambio del gestor documental, debido a que al ser una de las dependencias que cuenta con un gran volumen de trámites, se deben tener identificados todos los radicados que se encuentran en la dependencia y en sus Direcciones Territoriales.
- La ejecución de eventos contemplados con el operador logístico para la vigencia 2022, los cuales corresponden a Congreso Superservicios, Plan Choque 2022, Caracterización Rural 2022 y Encuentro de Direcciones Territoriales.
- Ejecución e implementación en territorio de Plan Choque 2022 y Caracterización Rural 2022.
- Dar cumplimiento a la estrategia de racionalización del trámite 25275 en el marco del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2022.
- Documentar y adoptar un procedimiento en SIGME que defina las actividades de IVC en el marco del Decreto 1369 de 2020.

## 4. DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

La Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación coordina, hace seguimiento y monitorea los procesos de toma de posesión dando prioridad a la prestación de los servicios a sus usuarios. Estos procesos son acompañados por las superintendencias delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y para Energía y Gas Combustible.

Los procesos de toma de posesión se rigen por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y sus decretos reglamentarios. En estos procesos la Superintendencia no coadministra, ni es responsable de la administración de la entidad en toma de posesión, cualquiera sea la modalidad de intervención: administración, con fines liquidatorios – etapa de administración temporal o liquidación.

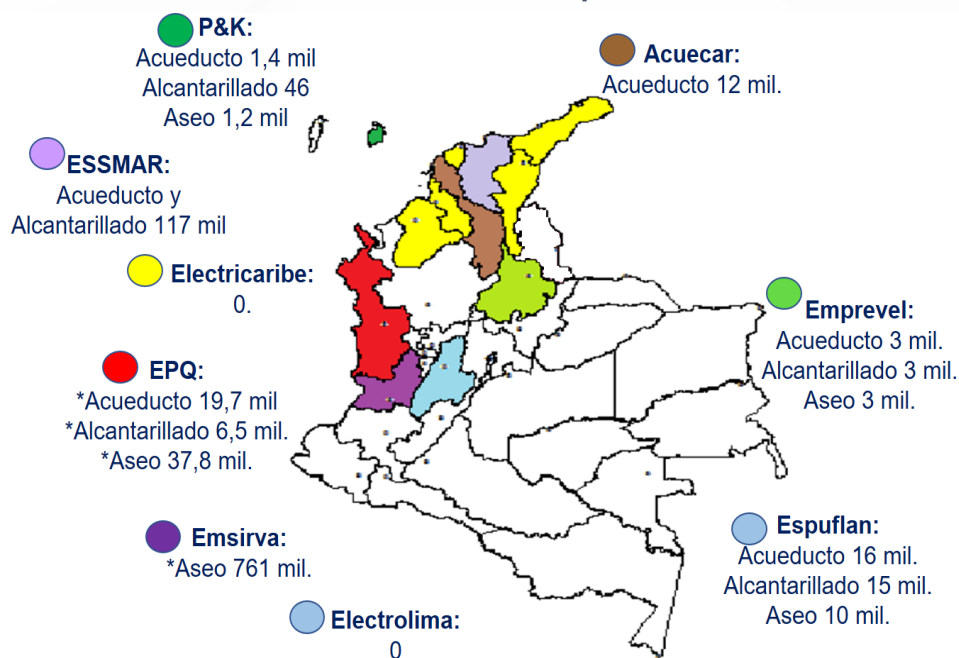
### 4.1. Principales logros

Es importante mencionar que, a 31 de julio de 2022, se encuentran activos 9 procesos de intervención, que corresponden a las empresas que a continuación se relacionan, de acuerdo a las modalidades, así:

- Modalidad de fines liquidatorios – etapa de administración temporal:

- (i) Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P.- ACUECAR S.A. E.S.P.
- (ii) Empresas Públicas De Flandes E.S.P. - ESPUFLAN E.S.P.
- (iii) Empresa de Servicios Públicos de Vélez E.S.P. - EMPREVEL E.S.P.
- (iv) Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta E.S.P - ESSMAR E.S.P.
- Modalidad en administración:
  - (i) Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S E.S.P. - P&K S.A.S E.S.P.
- Modalidad en liquidación:
  - (i) Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P en Liquidación – ELECTROLIMA E.S.P. en Liquidación.
  - (ii) Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Quibdó E.S.P. en Liquidación – EPQ E.S.P. en Liquidación.
  - (iii) Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali E.S.P. en Liquidación - EMSIRVA E.S.P. en liquidación. - EMSIRVA E.S.P. en Liquidación.
  - (iv) Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. - ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. en Liquidación.

Ilustración 8. Usuarios de las empresas intervenidas



Fuente: Elaboración propia.

- **Seguimiento y Monitoreo a la Gestión de Agentes Especiales y Liquidadores:** En el periodo agosto de 2018 a mayo 31 del 2022, se realizaron 345 reuniones de seguimiento y monitoreo a la gestión de los agentes especiales y liquidadores de los prestadores que durante el periodo de informe estuvieron sometidas a la medida de toma de posesión, incluyendo las que actualmente se encuentran vigentes. En el desarrollo de esta función, se revisa el avance, entre otros, en la mejora en los indicadores de continuidad y calidad de los servicios a cargo de las empresas

intervenidas, dentro de sus limitaciones financieras, técnicas y administrativas, así como la gestión para dar cumplimiento a las funciones que les asigna la ley.

A continuación, se presentan los principales logros obtenidos en la vigencia, así como los nuevos procesos llevados a cabo.

Al respecto es preciso señalar que, para agosto de 2018, se tenían diez (10) empresas bajo la medida de toma de posesión; entre agosto de 2018 y marzo de 2022, se han ordenado dos (2) nuevos procesos de intervención y se culminaron tres (3) procesos, por lo cual el indicador de número de empresas intervenidas es de 9.

#### 4.1.1. Empresas modalidad con fines liquidatorios en etapa de administración temporal

- **Empresa de Servicios Públicos de Vélez – EMPREVEL E.S.P.:** En la vigencia 2016, mediante la Resolución No. SSPD20161300013785, se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios – etapa de administración temporal, de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Vélez – EMPREVEL E.S.P. Las causales que dieron origen a la medida son las establecidas en los numerales 1, 3 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, toda vez que presentaba un Índice de Riesgo de Calidad del Agua del 28,01% (no apta para el consumo humano), vehículos de aseo que no cumplían con las condiciones técnicas adecuadas para la recolección de residuos, incumplimiento en las frecuencias mínimas del servicio de aseo, no se realizaba barrido en zonas residenciales, se rehusaba a remitir información veraz, completa y oportuna a la Superservicios y la Comisión de Regulación de Acueducto y Alcantarillado - CRA y las cuentas bancarias se encontraban embargadas, debido al reiterado incumplimiento de la empresa en los pagos a terceros, generando iliquidez y poniendo en riesgo la eficiente prestación de los servicios a su cargo.

Durante el periodo 2018 a 2022, EMPREVEL E.S.P. ha mejorado paulatinamente sus indicadores, sin embargo, la empresa ha requerido apoyo del Fondo Empresarial para soportar el flujo de caja y garantizar la operación.

En 2020, la empresa adelantó la actualización de los procesos y procedimientos, formuló un plan de acción institucional que se encuentra en ejecución. Así mismo, con el apoyo del Fondo Empresarial de la Superservicios, se realizó el diagnóstico y se trabaja en la viabilización del proyecto para la optimización de la línea Pozo Verde, con el fin de mejorar la continuidad en la prestación del servicio durante las épocas de sequía. El estado actual de la consultoría de los estudios y diseños se encuentra terminada por el consultor INALTEL, por un valor de \$299.063.660., para la entrega del proyecto a EMPREVEL E.S.P. en la vigencia del año 2022.













De igual forma, con apoyo del Plan Departamental de Agua – PDA, se han venido realizando importantes inversiones en las redes de distribución del sistema de acueducto y alcantarillado. El proyecto del Plan Maestro de Acueducto –PMA, permite la ejecución de las siguientes obras: (i) para el sistema de acueducto se proyecta la ejecución de una reposición de redes de 11,4 km con un costo de \$3.643 millones; (ii) para el sistema de alcantarillado, se proyecta la ejecución de un sistema de alcantarillado tipo semi combinado, con una reposición en redes con una longitud de 15,8 km, con una inversión de \$ 23.440 millones.

Actualmente, el PDA ha adelantado los ajustes pertinentes en los diseños de las redes de distribución con una modelación hidráulica adecuada a las redes existentes, como






los accesorios necesarios que incluye válvulas reguladoras, válvulas de cierre y de sectorización.

A 31 de julio de 2022, quedó en curso la revisión de escenarios financieros que permitan evaluar la viabilidad de realizar un acuerdo de pago con los acreedores

**Gráfico 16. Evolución de indicadores EMPREVEL 2016 – 2022**

Indicador	EMPREVEL E.S.P.			
	Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución	
USUARIOS		3.266	3.792	
		2.899	3.359	
		3.081	3.585	
COBERTURA		100.0%	100.0%	
		89.0%	88.5%	
		94.0%	94.5%	

Indicador	EMPREVEL E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
IANC	57.2%	45.40%	
Micromedición	79.6%	96.5%	
IRCA	3.4%	0.00%	
Continuidad	9.7 horas	18.9 horas	
Reportes SUI	84.4%	97.0%	

Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 9. Evolución de la Intervención de Emprevel 2016 – 2022**



Fuente: Elaboración propia.

- **Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P:** El 16 de junio del 2015 mediante la Resolución SSPD 20151300015835 se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios en etapa de administración temporal de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., intervenida por las causales previstas en los numerales 1, 3 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, justificadas en la deficiente prestación de los servicios a su cargo, principalmente en relación con la continuidad y calidad del servicio de acueducto, sobre el que además no se presentaban acciones de



mejora por parte de la empresa. La situación de la calidad del agua era tan crítica, que el momento de la toma de posesión su Índice de Riesgo de Calidad de Agua – IRCA ascendía al 61,29%, es decir, agua no apta para el consumo humano y que requiere de una vigilancia máxima, especial y detallada.

Adicionalmente, la empresa incumplió reiteradamente su obligación de suministrar información a la Superservicios y los pagos de sus obligaciones mercantiles, siendo las más relevantes aquellas con la Empresa de Energía de Cundinamarca, por más de \$6 mil millones, lo que generó un riesgo de suspensión del servicio, que a su vez acarrea la imposibilidad de prestar el servicio de acueducto.

Durante la intervención la empresa ha prestado los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a sus usuarios en el municipio de Flandes, con las dificultades propias del estado actual de la infraestructura, situación que genera, entre otros, ineficiencias operativas, rebosamientos en el servicio de alcantarillado, alto nivel de pérdidas que afecta técnica y financieramente a la compañía, e imposibilidad de realizar las inversiones requeridas por la situación de la compañía y para el pago de las obligaciones del orden de \$13.000 millones.

La empresa ha tenido una evolución en algunos indicadores técnicos, como es el caso de la mejoría en la calidad del agua que en el año 2015 presentaba un IRCA de 14,91%, agua no apta para el consumo humano, a tener hoy niveles sin riesgo con el 1,21% a julio del 2022 conforme al reporte de la Secretaria de Salud, con una continuidad de 23,79 horas al día.<sup>16</sup> Así mismo, el control de la calidad del agua actualmente se realiza a través de un laboratorio certificado.

Por otra parte, como apoyo a la empresa, el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de esta entidad realizó el catastro de redes de la empresa por valor de \$2.313.364.800 y la empresa realizó inversiones en alcantarillado por valor de \$1.050 millones, al igual que se hizo la recuperación de la PTAR Alfonso López por \$250 millones y rehabilitación de aproximadamente 655 metros de tubería, con recursos de financiación otorgada por el referido Patrimonio Autónomo. Así mismo, la empresa apalancó su déficit operacional, a través de préstamos otorgados por el Fondo Empresarial los cuales superan los \$5.000 millones.

En materia tarifaria, la empresa realizó la adopción del marco tarifario contenido en la Resolución CRA 688 de 2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado y la actualización del marco tarifario contenido en la Resolución CRA 720 de 2015 para el servicio de aseo. Para los servicios de acueducto y alcantarillado inició, a partir del mes de octubre de 2019, la devolución a los usuarios las sumas correspondientes a las inversiones no ejecutadas (INIC) por los valores recaudados por el CMI de la anterior metodología tarifaria (Resolución CRA 287 de 2004).

A pesar de los avances descritos anteriormente, le empresa no tiene la capacidad para proveer los recursos necesarios para hacer las inversiones que requiere la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios prestados, especialmente en materia de alcantarillado, estimadas por cerca de \$75.000 millones<sup>17</sup>, ni para el pago de sus pasivos. De conformidad con los análisis que se han adelantado, para avanzar y lograr los estándares requeridos en la prestación de los servicios, se requiere:

<sup>16</sup> Cifras representativas ESPUFLAN E.S.P., a enero de 2022

<sup>17</sup> Sin incluir inversiones asociadas al PSMV.

- (i) Inversiones necesarias para mejorar las condiciones de prestación del servicio y para el cumplimiento de las metas establecidas en la metodología tarifaria vigente (Res.688 de 2014 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA).
- (ii) Garantizar la cobertura, incluyendo proyección de crecimiento de la población, calidad y continuidad. Actualmente ya se presenta por parte de ESPUFLAN imposibilidad de otorgar nuevas disponibilidades de conexión, por las condiciones de su infraestructura, frenando el desarrollo del municipio y el acceso de los ciudadanos al servicio público.
- (iii) Renovación de la infraestructura que presenta un alto grado de deterioro y antigüedad, lo que genera fallas y fugas permanentes.
- (iv) Bajar el alto nivel de pérdidas de agua, el cual actualmente se ubica por encima del 61%, cuando el porcentaje máximo permitido por la regulación es del 25% (6m<sup>3</sup>/suscriptor/mes). Este indicador en particular, genera un impacto financiero importante, teniendo en cuenta que de cada metro cúbico que produce y trata la empresa, asumiendo los costos que dichas actividades generan, el 61% no puede ser facturado a los usuarios.
- (v) Garantizar la prestación del servicio, con mayor capacidad operativa y de reacción frente a situaciones de emergencia.
- (vi) Obtener recursos para el saneamiento financiero (Pago de Obligaciones pre y pos toma, \$13 mil millones aproximadamente).

Por lo anterior y con el fin de evitar la liquidación de la empresa, se planteó un plan de salvamento que busca garantizar, en el mediano y largo plazo, la prestación efectiva de los servicios públicos a cargo de la empresa intervenida y su viabilidad financiera, mediante la vinculación de un operador para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que asegure inversiones cercanas a \$58.000 millones y aporte de recursos para el pago de pasivos, proyecto a través del cual se garantizarán las inversiones necesarias para aumentar la continuidad, calidad y cobertura y se obtendrán recursos para el pago de acreencias y desde marzo de ese año, se dio inicio al proceso de socialización del mismo. Así mismo, se estableció que la prestación del servicio de aseo quedaría a cargo de ESPUFLAN E.S.P. y que se debe avanzar en la implementación de este esquema de solución.

De otra parte, durante la vigencia 2021 y lo corrido de 2022, la empresa avanzó en la ejecución en el plan de mejoramiento de información financiera y contable, con el objeto de cumplir los marcos normativos vigentes e implementó sistema de costos ABC, lo que le permite contar con información contable por servicio, entre otros.

**Gráfico 17. Evolución de indicadores ESPUFLAN E.S.P. 2015 – 2022**

Indicador		ESPUFLAN E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
USUARIOS		13.294	16.324	
		13.074	16.074	
		8.074	11.104	
COBERTURA		98.0%	98.0%	
		96.0%	100.0%	
		67.0%	69.0%	

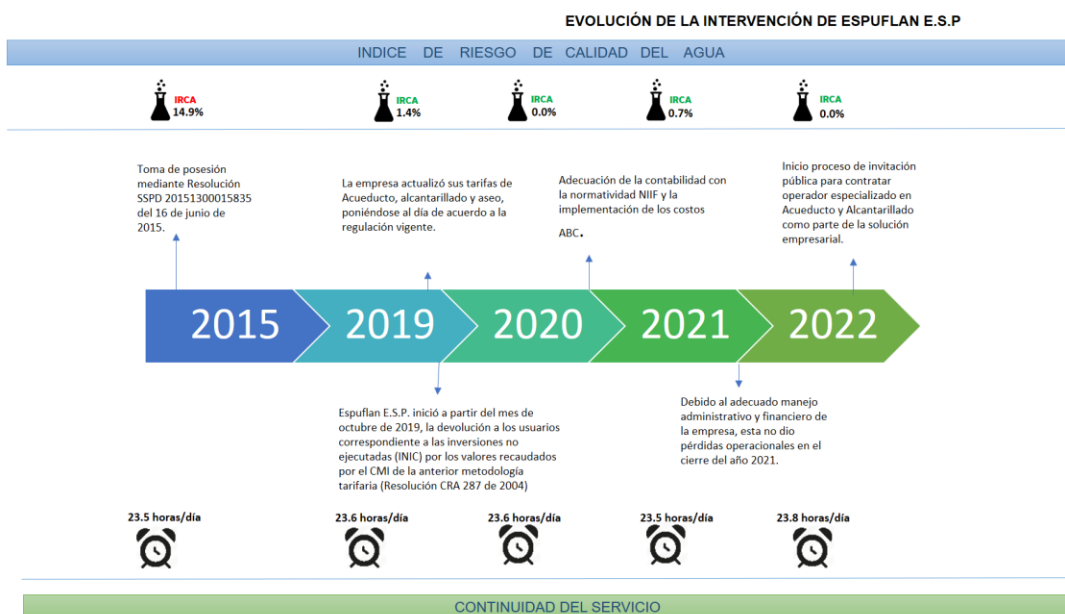
  

Indicador		ESPUFLAN E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
	IANC	64.0%	67.8 %	
	Micromedición	93.2%	96.0%	
	IRCA	14.9%	5.84 %	
	Continuidad	23.5 horas	23.7 horas	
	Reportes	69.6%	90.0%	



Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 10. Línea de tiempo principales logros de ESPUFLAN 2019 – 2022**



Fuente: Elaboración propia.

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P. – ACUECAR S.A. E.S.P:** El 11 de febrero del 2008 mediante la Resolución SSPD 20081300003335 se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P – ACUECAR S.A. E.S.P., por las causales contempladas en los numerales 1 y 3 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, las cuales se evidenciaron en una situación administrativa crítica, infraestructura inadecuada para la atención a los usuarios, los costos de operación no eran cubiertos por los ingresos, el sistema de acueducto estaba en una situación crítica: no contaba con una planta de tratamiento, en la Estación de Rebombeo de Ovejitas de 4 equipos sólo funcionaba 1 y los tanques de almacenamiento presentaban gran deterioro. La continuidad del servicio era de 2 horas diarias para el 30% de la población usuaria y la cobertura del servicio en el área

urbana no alcanzaba el 1%. El estado de las redes de distribución era muy precario y el índice de riesgo de calidad de agua era de riesgo alto (entre 31,5% – 80%). Adicionalmente, presentaba graves omisiones en la entrega de información a la Superservicios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Con base en la situación encontrada, los diferentes análisis por parte de la entidad y un trabajo articulado con el hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se realizó un diagnóstico técnico que identificó la infraestructura de acueducto existente y las necesidades de inversión, determinando que las necesidades del sistema de acueducto de El Carmen de Bolívar para una total cobertura y teniendo en cuenta las tasas de crecimiento de la población, eran superiores a los 100 lt/s, razón por la cual definió la necesidad de contar con dos pozos profundos, adicionales a los existentes, con los cuales apenas se lograban 33 l/s.

El Fondo Empresarial de la Superservicios, contrató los estudios técnicos de sismica que permitieron establecer la ubicación de los dos (2) nuevos pozos, estudios que permitieron obtener una destinación inicial de \$7.000 millones del Fondo Nacional de Regalías del Departamento Nacional de Planeación y, posteriormente, se gestionaron recursos por valor adicional de \$8.000 mil millones, para la construcción de la línea de conducción hasta el sistema de acueducto de El Carmen de Bolívar.

Por su parte, el MVCT y la Gobernación de Bolívar, y FINDETER, realizaron inversiones en redes de distribución, tanques y otras. Hoy Carmen de Bolívar cuenta con la prestación efectiva del servicio de acueducto, con continuidad y cobertura. Así mismo, la CRA mediante Resolución 686 del 5 de diciembre de 2013, aprobó los cálculos tarifarios de ACUECAR y en el mes de febrero de 2014, la empresa inició el esquema de facturación a los usuarios con un éxito rotundo en el recaudo, que se ubicó en un 85% promedio a lo largo de esa vigencia y en un 92% para el mes de febrero del año 2015.

Durante el 2019, ACUECAR dio aplicación a la metodología tarifaria de la Resolución CRA 825 de 2017 “Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan”.

Como parte del apoyo que el Fondo Empresarial presta a esta empresa, también se logró superar una falla que originó la imposibilidad de prestar el servicio de acueducto a los habitantes de este municipio, en las condiciones de continuidad debida. En efecto, durante el segundo semestre de 2019, una de las motobombas del sistema de acueducto sufrió un daño irreparable, situación que fue superada con apoyo del Fondo Empresarial, el cual desembolsó \$141.000.000 a la Empresa de Acueducto del Carmen de Bolívar – ACUECAR para el restablecimiento del servicio de acueducto, a través del reemplazo total y montaje del conjunto bomba-motor averiado y las demás obras necesarias para su puesta en funcionamiento en el Pozo A, ubicado en la zona de El Piñal.

Actualmente ACUECAR adecua su esquema administrativo, técnico y financiero para prestar el servicio de alcantarillado, una vez el Plan Departamental de Aguas de Bolívar entregue el sistema que se encuentra en construcción y que incluye redes para todo el municipio y la planta de tratamiento.

De otra parte, para el aseguramiento de la continuidad del servicio de acueducto, durante el 2020, el Fondo Empresarial apoyó con la contratación de los estudios



técnicos para la localización de un Nuevo Pozo en el acuífero de Morroa por un valor de \$216.000.000 millones. Además, se adelanta la contratación de los estudios y diseños requeridos para la exploración y construcción de los mismos. Así mismo, el Fondo Empresarial realizó la contratación de los estudios y diseños para el reforzamiento de la cimentación y estabilidad de los tanques para el Proyecto de Rehabilitación de los tanques de almacenamiento de agua potable del barrio El Prado.

La Superservicios viene explorando alternativas para la solución empresarial de Acuecar con el objetivo de garantizar su suficiencia financiera, componente en el cual aún se presenta déficit, y que genera un reto mayor por la operación del sistema de alcantarillado. A continuación, se muestra la evolución de los indicadores de ACUECAR desde la intervención a la fecha:

**Gráfico 18. Evolución de indicadores ACUECAR 2008–2022**

Indicador		ACUECAR S.A. E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
USUARIOS		0	13.449	
		N/A	N/A	N/A
COBERTURA		0.0%	100%	
		N/A	N/A	N/A

Indicador		ACUECAR S.A. E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
	IANC	ND	30.41%	
	Micromedición	0,0%	92.5%	
	IRCA	63%	0.00 %	
	Continuidad	0 horas	21.7 horas	
	Reportes SUJ	34.2%	95.0%	



Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 11. Línea de tiempo principales logros de ACUECAR 2019 – 2022**



Fuente: Elaboración propia.

- **Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S E.S.P. – P&K S.A.S E.S.P:** Intervenido desde el 31 de mayo del 2021 mediante la Resolución No. SSPD

20211000195965. Las causales de intervención fueron las definidas en los numerales 59.1 y 59.5 de la Ley 142 de 1994, que, en este caso, hacen referencia a:

- (i) Deficientes condiciones de continuidad y calidad en la prestación del servicio de acueducto, inoperancia del servicio de alcantarillado y no se prestaba con calidad el servicio de aseo.
- (ii) El esquema de prestación no era sostenible dado el bajo recaudo, la insuficiencia financiera y la ausencia de permisos ambientales para la actividad de disposición final de residuos.

Adicionalmente, el impacto del huracán Iota afectó gravemente la infraestructura física (98%) y de servicios públicos de las islas, agravando su prestación ya debilitada y desbordando las capacidades de respuesta del prestador.

Con el fin de lograr resultados en el corto, mediano y largo plazo, en este proceso de intervención se designó como agente especial a una persona jurídica (EPM), quien cuenta con la experiencia requerida para enfrentar los retos que representa este proceso.

Durante el segundo semestre de 2021, P&K S.A.S. E.S.P. logró alcanzar un porcentaje de cobertura de los servicios de acueducto y aseo del 100%. Así mismo, se destaca del periodo del 2021 la actualización de la base de datos de los usuarios de las Islas, la definición de gestiones en relación con los aspectos financieros y comerciales, el ajuste de la planta de personal de la empresa y la capacitación a los trabajadores, especialmente a los operarios de la ESP en intervención.

Igualmente, considerando la necesidad de rehabilitación y construcción de infraestructura con la cual se logre garantizar la prestación de los servicios a cargo de P&K S.A.S. E.S.P., FINDETER ejecutó proyectos de instalación de tanques de almacenamiento, para la optimización de este sistema y de dragado del embalse Agua Dulce, con el cual se aumenta la capacidad de almacenamiento de agua lluvia para la captación al sistema de abastecimiento del municipio.

El principal logro de la intervención, el cual se dio durante el primer semestre de 2022, es que hoy en día se cuenta con el caudal suficiente para suministrar agua a toda la isla. Esto se logró con: (i) La instalación y operación de una planta desalinizadora contratada por el Fondo Empresarial, por un valor estimado de \$7.572 millones que incluye la captación, producción, tratamiento y suministro de 600 metros cúbicos diarios de agua potable desalinizada que inició operación el 28 de junio de 2022 y estará abasteciendo a la isla hasta el 31 de diciembre de 2023; (ii) La planta desalinizadora ubicada en el sector de agua dulce, la cual fue contratada por FINDETER y que a la terminación de dicho contrato fue asumida por P&K mediante un nuevo contrato que garantiza la continuidad en su operación hasta el 31 de diciembre de 2023 y (iii) la planta de tratamiento del agua proveniente de Agua Dulce. Sin embargo, para una mejora efectiva en el indicador de continuidad, se requiere intervención en las redes de distribución, sobre la cual P&K viene adelantando mejoras y reparaciones.

Actualmente se encuentran en ejecución los siguientes proyectos, los cuales permitirán avanzar en las soluciones a las mejoras en la prestación del servicio, así, entre otros:

- (i) Contratación de los estudios y diseños para la reposición de las redes descarga de aguas residuales de 500 mts, así como rehabilitación del sistema de bombeo, eléctrico y de la PTAR, para el sistema de alcantarillado de Santa Catalina.

- (ii) Mejoramiento de la disposición final de residuos de la isla de la Providencia P&K S.A.S. E.S.P., proyecto que garantizará una vida útil para el sitio de disposición final de entre 15 y 17 años. Para la construcción del proyecto de optimización del sitio de disposición final Blue Lizard, la inversión proyectada es de al menos \$23.004,4 millones aproximadamente, en la que se incluyen los estudios y diseños, obras civiles, Interventoría de diseño y de construcción. Actualmente, se encuentra en curso el proceso para la contratación de los estudios y diseños, que adelanta el Fondo Empresarial de la Superservicios, con una inversión estimada de \$818 millones, como parte de la primera fase del proyecto.













Además, se encuentra en ejecución, por parte de contratistas de FINDETER, el dragado del embalse *Bowden*, con el cual también se estima aumentar la capacidad de almacenamiento de agua lluvia, así como el PMA, con el fin de optimizar el sistema de distribución de agua potable.

Finalmente, la intervención avanza en la estructuración de proyectos que, con el apoyo del Fondo Empresarial, se adelantarán para avanzar en las soluciones a las mejoras en la prestación del servicio, así:




- (i) Estudios de oferta hídrica en las cuencas *Fresh Water* y *Bowden*.
- (ii) Optimización del sistema eléctrico en las instalaciones de la PTAP Agua Dulce.
- (iii) Optimización del sistema de tratamiento para la producción de agua potable, a través de la generación de hipoclorito de sodio en sitio.
- (iv) Instrumentación y control del sistema de almacenamiento de los tanques de Lloreda.
- (v) Estudio de riesgos en la presa del embalse Agua Dulce y *Bowden*.
- (vi) Elaboración del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

Al respecto, es importante destacar la asignación de recursos del Presupuesto General de la Nación por cerca de \$28.000 millones, destinados exclusivamente para inversiones y acciones prioritarias de la P&K.

**Gráfico 19. Evolución de indicadores P&K 2021-2022**

Indicador	P&K			
	Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución	
USUARIOS		1.444	1.444	
		46	46	
		1.231	1.193	
COBERTURA		100.0%	100.0%	
		3.2%	3.2%	
		0.0%	100.0%	

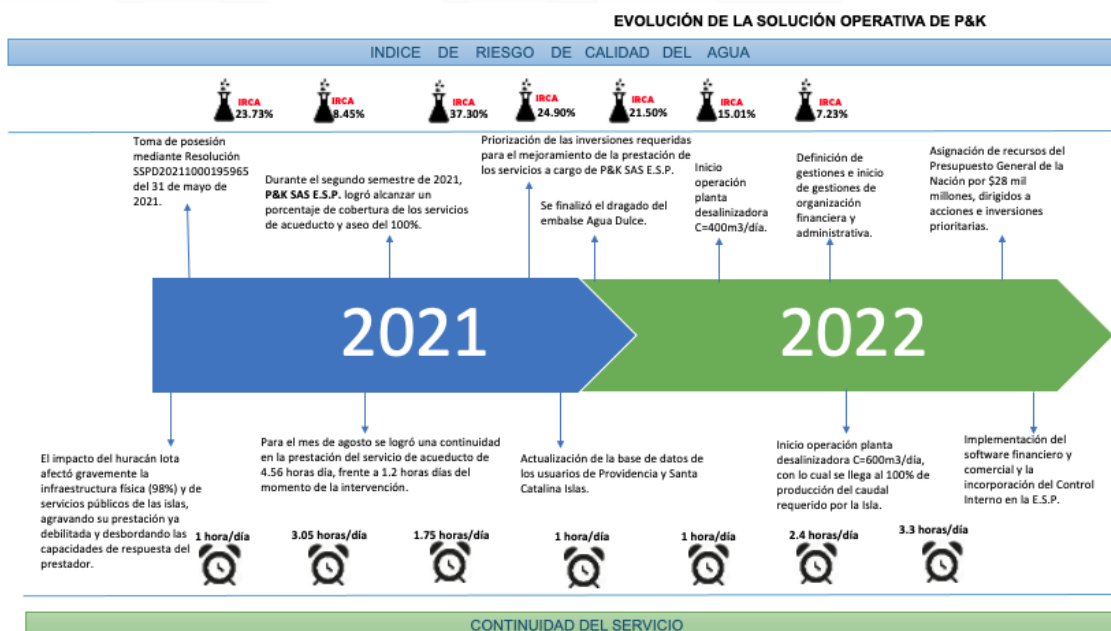
  

Indicador	P&K		
	Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
IANC	ND	ND	ND
Micromedición	ND	ND	ND
IRCA	23.73%	7,23%	
Continuidad	1.3 Horas	3.3 Horas	
Reportes	0.0	33.0%	



Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 12. Línea de tiempo principales logros de P&K 2019 – 2022**



Fuente: Elaboración propia.

- **Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta E.S.P - ESSMAR E.S.P:** El 22 de noviembre del 2021 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordena la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta E.S.P.- ESSMAR, mediante la Resolución SSPD 20211000720935.

La ESSMAR fue intervenida por encontrarse incurso en las causales 59.1 y 59.7 de la Ley 142 de 1994. Específicamente, presentaba deficientes indicadores técnicos de los servicios de acueducto y alcantarillado, como bajas coberturas de los servicios, pérdidas de agua muy altas, continuidad en promedio del 70.8% y un Índice de Riesgo de Calidad de Agua (IRCA) de riesgo medio, además, se determinó que la ESSMAR no tenía la capacidad técnica, operativa, administrativa y financiera para garantizar la debida calidad, cobertura y continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes de la capital del Magdalena. Adicionalmente, su situación financiera era crítica y se estimaba que al cierre de 2021 presentaría un déficit acumulado de caja de \$62.290 millones, el cual continuaría en \$36.282 millones hasta 2029, lo que no le permitiría cumplir sus compromisos de inversión, conllevaría a posibles embargos, entre otras situaciones que no permitirían el cumplimiento de sus obligaciones.

Durante la etapa inicial del proceso de intervención, la gestión de la Superservicios se ha enfocado en gestionar y/o tramitar los apoyos requeridos por la ESSMAR para garantizar la prestación del servicio en las condiciones que actualmente permite la infraestructura, y en acompañar la revisión de alternativas de mejora en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el corto, mediano y largo plazo.

En el primer mes de gestión, la Agente Especial centró sus esfuerzos en el mejoramiento de la prestación de los servicios y de sus indicadores técnicos; en ese sentido, con posterioridad a la intervención, la continuidad en el servicio de acueducto pasó de 16,4 horas a 17,2 horas al día. Dicho resultado se obtuvo tras la puesta en marcha de un esquema de distribución semanal que garantiza el servicio a toda la población en horarios previamente definidos.



Así, en diciembre del 2021, el Fondo Empresarial, aprobó recursos de apoyo financiero en calidad de préstamo para el plan de choque diseñado por la Agente Especial de la ESSMAR ESP, por la suma de \$12.500 millones, dirigidos a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Santa Marta, a través de acciones y proyectos enfocados en mejorar la prestación e indicadores de estos dos servicios, afectados por problemas de suministro, calidad, bombeo y pérdida de agua; apoyos financieros los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

- (i) \$2.500 millones, con el fin de cubrir el déficit de operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo al cierre de la vigencia 2021, el cual incluyó el pago de gastos de personal y proveedores de bienes y servicios para garantizar la prestación del servicio, así como iniciar la vigencia 2022 con un saldo en caja. Lo anterior, conforme a lo informado por la Agente Especial a la SSPD, en el sentido que, resultado del análisis financiero realizado al momento de ejecución de la medida de toma de posesión, fue posible evidenciar una situación de déficit de caja de la empresa para el cierre de la vigencia.
- (ii) \$10.000 millones destinados a atender las necesidades a corto plazo y de mayor prioridad para garantizar la confiabilidad de la infraestructura principal para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a través de 49 acciones de mejora identificadas en conjunto con la Agente Especial de la ESSMAR E.S.P, donde se identificaron los puntos vulnerables de la infraestructura y que requieren intervención urgente, aunado al inicio en su momento de la temporada alta en la ciudad de Santa Marta y su consecuente aumento en la demanda de los servicios prestados.

Dichas acciones de mejora, tienen como propósitos reducir las pérdidas de agua en el sistema de captación, aducción y potabilización en una fase inicial; optimización en los procesos de sedimentación, filtración y desinfección, adquisición de nuevos equipos de bombeo de alcantarillado con sus respectivos variadores de velocidad y plantas generadoras de energía, y garantizar la continua operación y confiabilidad en el sistema de alcantarillado.

En relación con la ejecución de las inversiones asociadas a los \$10.000 millones descritos previamente, al corte de abril de 2022 la empresa había ejecutado un total de \$8.057.848.864, con un presupuesto disponible por contratar con un saldo de \$1.942.151.136. Adicionalmente, se han presentado avances operativos en el cumplimiento de la ejecución de estos recursos, como en la instalación de variadores de velocidad (cumplimiento del 100%), bombas (cumplimiento del 78%), plantas eléctricas (cumplimiento del 69%) y arrancadores suaves (cumplimiento del 100%), en la vigencia del año 2022, para seguir garantizando la prestación del servicio en los sistemas de acueducto y alcantarillado.

En materia de mejora en la prestación de los servicios a cargo de la ESSMAR, se resalta que el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) de 3,9% para el mes de marzo de 2022, conforme al reporte generado por el Instituto Nacional de Salud, indicador considerado “sin riesgo”, es decir, agua apta para el consumo humano, cuando en los periodos previos a la intervención se tenían indicadores por encima del 5%, es decir, agua no apta para el consumo humano (en agosto, septiembre y octubre de 2021 los índices fueron de 17.1, 15.7 y 18.2, respectivamente).

Mediante la Resolución SSPD-20221000237145 del 22 de marzo de 2022, “*Por la cual se determina el objeto de la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.*”, se determinó como modalidad de toma de

posesión de la ESSMAR E.S.P. la de fines liquidatorios; disponiendo en la misma una etapa de administración temporal durante la cual se adoptarán las acciones necesarias para garantizar a los habitantes del Distrito de Santa Marta la prestación de los servicios públicos, a cargo de la citada empresa intervenida.

**Gráfico 20. Evolución de indicadores ESSMAR 2021 – 2022**

Indicador		ESSMAR E.S.P		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
USUARIOS		117.581	119.469	
		106.948	109.224	
COBERTURA		77.12%	77.38 %	
		70.32%	70.75 %	

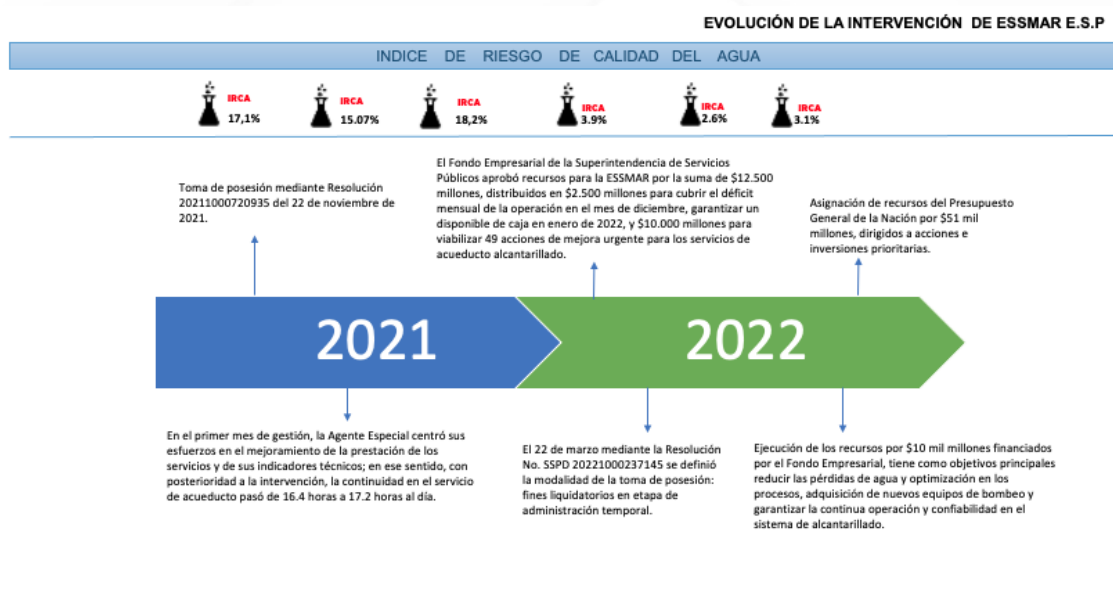
Indicador		ESSMAR E.S.P		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
	IANC	60.40%	57.82 %	
	Micromedición	ND	55.58%	
	IRCA	18.03%	*3.15%	
	Continuidad	16.41 horas	*16.1 horas	
	Reportes	66.0%	79.0%	

\*IRCA de Vigilancia SIVICAP  
\*La continuidad tuvo una disminución debido a que bajaron los caudales en la temporada de Sequía



Fuente: Elaboración propia.

**Ilustración 13. Línea de tiempo principales logros de ESSMAR 2021 – 2022**



Fuente: Elaboración propia.

A la fecha, la ESSMAR E.S.P. avanza en la estructuración de proyectos para la mejora en los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes de Santa Marta, proyectos que en su mayoría requieren del apoyo del Fondo Empresarial; dichos proyectos se resumen en los siguientes:

- (i) Consultoría para la optimización y mejoramiento de la estación de bombeo de aguas residuales EBAR Norte.

- (ii) Consultoría para atender las pérdidas en las plantas de tratamiento de agua potable Mamatoco y El Roble.
- (iii) Consultoría para el análisis de la alternativa de abastecimiento de agua, incluidos los ríos Toribio y Córdoba por fases, y análisis financiero y tarifario.
- (iv) Prestación de servicio logístico y técnico para el tratamiento de 150 l/s de agua potable proveniente del río Gaira.
- (v) Ampliación de línea de conducción hasta 700 l/s desde planta de tratamiento de agua potable El Roble al sector de Santa Marta.
- (vi) Servicio de macromedición y telecontrol de la red de distribución del acueducto en la ciudad de Santa Marta a cargo de la ESSMAR.

Al respecto, es importante destacar la asignación de recursos del Presupuesto General de la Nación por cerca de \$51.000 millones, destinados exclusivamente para inversiones y acciones prioritarias de la ESSMAR.

#### 4.1.2. Empresas en proceso de liquidación

- **Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. - Electricaribe S.A. E.S.P. en Liquidación:** El 14 de noviembre del 2016 mediante la Resolución No. SSPD 20161000062785 se ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE, ya que se encontraba incurso en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, dado el riesgo de inviabilidad financiera y la consecuente falta de garantías de dicha compañía para dar continuidad a la prestación del servicio de energía eléctrica en el Caribe colombiano, en las condiciones exigidas por la normatividad vigente.

Con el fin de garantizar la prestación del servicio de energía en el corto, mediano y largo plazo en la región Caribe, en septiembre de 2020 se materializó el esquema de solución consistente en la vinculación de nuevos operadores, gracias al cual las empresas Caribe Mar de la Costa S.A.S. E.S.P. (Afinia) y Air-e S.A.S. E.S.P., tienen a cargo la prestación del servicio con ambiciosos proyectos de inversión dirigidos a mejorar de manera progresiva y efectiva la calidad del servicio, desde el mes de octubre de 2020, garantizando de esta forma la calidad de vida de los habitantes de la Costa Caribe, y la sostenibilidad energética del país.

Igualmente, tanto las obligaciones en que incurrió el Fondo Empresarial con entidades financieras y mediante créditos de tesorería para apoyar la prestación del servicio en la costa Caribe, como el pasivo pensional, fueron asumidos por la Nación en virtud de lo establecido en los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019 y el Decreto 042 de 2020. La asunción del pasivo pensional de ELECTRICARIBE por parte de la Nación se concretó mediante la constitución del patrimonio autónomo FONECA que tiene a su cargo dicho pasivo desde el 2 de febrero de 2020.

Dado lo anterior, la SSPD ordenó la liquidación de Electricaribe el 24 de marzo de 2021 mediante la Resolución No. SSPD 20211000011445, teniendo en cuenta que, como se señaló anteriormente, finalizó con éxito el esquema de solución empresarial a largo plazo que garantiza la continuidad en la prestación del servicio de energía.

Durante la intervención, Electricaribe S.A. E.S.P., ha logrado mantenerse al día en el pago de sus obligaciones asociadas a las compras de energía, a través de financiaciones otorgadas por el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, garantizando de esta manera la prestación del servicio a los más de 10 millones de habitantes de la Costa Caribe.

La empresa inició inversiones encaminadas al mejoramiento en la calidad del servicio por un monto total de \$860.000 millones, autorizados por los documentos CONPES 3910 de 2017 (\$125.000 millones) y CONPES 3933 de 2018 (modificado por el CONPES 3966 de 2019), por valor de \$735.000 millones. En este sentido, con corte al 30 de abril de 2020, conforme a la información suministrada por la empresa, se registraba un avance del 8% en la ejecución física de los recursos. De igual manera, considerando el mismo corte de información, cabe resaltar un avance de actividades del 26%, incluyendo las etapas de estructuración, planeación y ejecución física. De esta manera, por ejemplo, se alcanzó un 100% de un total de 786 nuevos transformadores de distribución y un 58% de avance de un total de 169 reconectores y switches.

Así mismo, cabe resaltar que las inversiones antes mencionadas, se han visto reflejadas en el mejoramiento de los indicadores de calidad del servicio, es así como con corte a mayo de 2020 el SAIDI (duración promedio de interrupciones por usuario atendido para un periodo determinado) acumulado es de 31,28 horas, frente a 43,02 horas en el mismo periodo del año anterior:

Como parte del esquema de solución definido en el proceso de intervención de Electricaribe S.A. E.S.P., durante el mes de marzo de 2020 concluyó la búsqueda de operadores para garantizar la prestación del servicio de energía y el mejoramiento de la infraestructura eléctrica en la región Caribe, a través de la adjudicación de los contratos de adquisición de acciones con los nuevos operadores EPM E.S.P. (encargado de prestar el servicio de energía eléctrica en los departamentos de Bolívar, Sucre, Córdoba y Cesar) y el Consorcio Energía de la Costa (prestador en los departamentos de Atlántico, Magdalena y Guajira). Los nuevos operadores asumieron los planes de inversiones orientados a la reducción de pérdidas, mejoramiento de redes, estaciones y subestaciones y de la infraestructura en general, así como la tecnificación de los sistemas de medición que aseguraban la continuidad del servicio de energía a más de 10 millones de usuarios en 7 departamentos de la región Caribe.

Para tal fin, los montos exigidos a los nuevos operadores corresponden a \$3,2 billones para CaribeMar y \$2,6 billones para CaribeSol, para un horizonte de cinco (5) años, considerando que la proyección de inversiones y reducción de pérdidas para un escenario de diez (10) años, es de \$5 billones para CaribeMar y \$3,7 billones para CaribeSol.

Así mismo, como parte de las acciones encaminadas a garantizar una prestación del servicio de energía eléctrica sostenible y efectiva en el mediano y largo plazo para la región, se anunció en noviembre de 2018 la asunción por parte de la Nación del pasivo pensional de ELECTRICARIBE, en el marco de un nuevo esquema de solución estructural para la prestación del servicio.

De esta manera, mediante el artículo 315, “Sostenibilidad del servicio público mediante la asunción de pasivos” de la Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, se autorizó a la Nación a asumir directa o indirectamente el pasivo pensional y prestacional asociado, a cargo de ELECTRICARIBE, así como el pasivo de la empresa asociado al Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En línea con lo expuesto en el párrafo anterior, se expidió el Decreto 042 del 16 de enero de 2020, mediante el cual se reglamentan, entre otros asuntos, los términos y condiciones para la asunción por parte de la Nación del pasivo pensional y prestacional



de ELECTRICARIBE, así como las condiciones para la asunción del pasivo asociado al Fondo Empresarial, y cuyos mecanismos de actualización fueron reglamentados a través del CONPES 3985 del 12 de marzo de 2020.

De esta manera, en virtud del citado Decreto, la Nación asumió a partir del 1º de febrero de 2020 y a través del Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – FONECA, las pensiones ciertas o contingentes y las obligaciones convencionales de jubilación y/o legal de vejez, a cargo de ELECTRICARIBE.

Una vez surtidas por parte de la empresa las publicaciones de los emplazamientos de que trata el Decreto 2555 de 2010, el 14 de mayo de 2021 finalizó el término definido para la presentación de reclamaciones, para un total de 1348 y se surtió posteriormente su traslado común del 19 al 25 de mayo de 2021.

El 30 de junio de 2021 Electricaribe en liquidación expidió los actos administrativos que resuelven las reclamaciones presentadas oportunamente. La liquidación ya surtió el trámite de resolución de las reclamaciones y de los recursos de reposición presentados por parte de los interesados. El 1 de noviembre culminó el proceso de realización del inventario detallado por parte de Electricaribe en liquidación y se encuentra en curso la respectiva valoración de los activos de propiedad de la empresa.

#### Ilustración 14. Línea de tiempo principales logros de Electricaribe 2019 – 2022



Fuente: Elaboración propia.

- **Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali E.S.P. en Liquidación - EMSIRVA E.S.P. en liquidación:** El 27 de octubre del 2005 mediante la Resolución No. SSPD 20051300024305 se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios de la Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali – EMSIRVA E.S.P. Su toma de posesión fue ordenada inicialmente en la modalidad con fines liquidatorios – etapa de administración temporal, principalmente porque tenía costos operacionales que cuestionaban la viabilidad de la empresa, su pasivo pensional era una carga insostenible, incumplía la normativa sobre la adecuada disposición final de residuos en Navarro, el cual además

no tenía más capacidad para el depósito de los residuos, lo que amenazaba en el corto plazo la suspensión de la prestación del servicio; tenía baja cobertura (39%) de los servicios de barrido y limpieza, generando problemas de salubridad pública; no contaba con información financiera confiable y presentaba incumplimiento en el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI), situaciones que se encontraban dentro de las causales de los numerales 1, 2, 3 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994.

Posteriormente, dada la imposibilidad de llevar a cabo una negociación con el sindicato y los demás trabajadores de la empresa para dar viabilidad financiera a la misma, la Superservicios ordenó su liquidación mediante Resolución 2009130007455 del 25 de marzo de 2009.

El 18 de enero de 2008, previo concurso público, EMSIRVA suscribió con INTERASEO DEL VALLE S.A. E.S.P. contrato para la prestación del servicio de disposición final a través de relleno sanitario, el cual inició operaciones el 25 de junio de 2008, para la disposición de aproximadamente 43 mil toneladas por mes. En el marco del proceso de intervención se definió, con el fin de garantizar la prestación del servicio, la reorganización de la ciudad mediante la sectorización en cuatro zonas. En esa línea, EMSIRVA llevó a cabo, mediante convocatorias públicas, la contratación de operadores para cuatro zonas. Con la remuneración que recibe EMSIRVA de los operadores por la explotación de su mercado, se han generado los recursos para el pago de mesadas pensionales y fondeo del pasivo pensional de EMSIRVA (cálculo actuarial por más de \$110 mil millones).

De conformidad con la Resolución SSPD 20151300015585 del 12 de junio de 2015, el plazo para la liquidación de EMSIRVA E.S.P. es hasta el 05 de agosto de 2024, sin perjuicio de que se logre la implementación de esquemas que permitan garantizar el pago de las obligaciones a cargo del proceso de liquidación y la normalización del pasivo pensional en un tiempo menor, de manera que se pueda terminar la existencia de EMSIRVA E.S.P. antes del plazo establecido.

En el año 2015 se prorrogaron los contratos de EMSIRVA con los operadores de aseo de la ciudad de Cali, que permitieron continuar garantizando tanto la prestación del servicio de aseo, como el fondeo del pasivo pensional a cargo de EMSIRVA y la obtención de recursos para el pago de acreencias, condiciones necesarias para la culminación del proceso de liquidación. En diciembre de 2019, a través de un fallo de tutela, se ordenó al Distrito de Santiago de Cali asumir el pasivo pensional de la liquidación, para lo cual la liquidación y el municipio vienen avanzando en las gestiones requeridas para el efecto. Igualmente se continúa en la gestión de venta de activos, así como en el cobro de la cartera más representativa, como la de EMCALI y cuotas partes pensionales. Además, con el apoyo del Fondo Empresarial, EMSIRVA realizó la actualización del cálculo actuarial a diciembre del 2021 y tramitó ante la SSPD su aprobación, la cual fue emitida por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo el pasado 26 de julio.

Se destaca de este proceso la gestión financiera, en donde la liquidación, con los ingresos que obtiene de los operadores que fueron contratados en el marco de la solución empresarial, ha cumplido de manera puntual con el pago de sus gastos de administración, entre ellos las mesadas pensionales de 728 pensionados, por valor cercano a los \$567 millones mes aproximadamente, ha logrado el fondeo de su pasivo pensional por valor cercano a los \$ 136 mil millones COP y, adicionalmente, en septiembre de 2019, culminó el pago de todas sus obligaciones con el Fondo Empresarial por valor de \$18 mil millones COP.

- **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Quibdó E.S.P. en Liquidación – EPQ E.S.P. en Liquidación:** El 11 de enero del 2005 mediante la Resolución No. SSPD 00031 se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios de Las Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. por las causales 1, 3 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, en razón al incumplimiento reiterado de sus obligaciones financieras; la deficiente prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, principalmente en la continuidad de los mismos y el manejo de los residuos sólidos; el no suministro oportuno de la información financiera; la falta de implementación de programas de calidad del agua y el paro de los trabajadores durante 67 días, que generó perturbación del orden y la salubridad pública. Sin embargo, el 24 de octubre del 2006 mediante la Resolución No. SSPD 20061300040455 se decreta la liquidación de EPQ E.S.P.

El 17 de noviembre del 2021, mediante la Resolución No. SSPD 20211000707125, se prorrogó el plazo de la liquidación de Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. – EPQ E.S.P. en liquidación hasta el 31 de diciembre del 2023, con el objetivo de continuar ejecutando gestiones en el proceso, incluyendo la búsqueda de alternativas para la normalización del pasivo pensional y el pago de acreencias, de igual manera se prorrogó el convenio de colaboración suscrito entre la empresa en liquidación y EPM E.S.P., hasta junio del 2022.

En el marco del Plan Pazcífico, se logró la aprobación de \$149.000 mil millones que, entre otros, permitirán la optimización y ampliación del sistema de alcantarillado, llegando a un 40% de cobertura en este servicio para el año 2023. De los recursos aprobados se encuentran contratados y en ejecución la optimización y ampliación del sistema de alcantarillado Fase I y para el servicio de acueducto la optimización de las plantas de tratamiento de agua potable Playita I y Playita II, así como el mejoramiento de la Estación de Bombeo Cabí y Construcción de la línea de impulsión Cabí. Con recursos de financiación del Fondo Empresarial, se encuentra en ejecución el contrato de intradomiciliarias, para vinculación de 6.400 usuarios aproximadamente.

De otra parte, se logró la destinación de recursos de la Nación por valor de \$13.013 millones para el plan de cierre y clausura del botadero a cielo abierto Marmolejo y la construcción del vaso contingente para seguir disponiendo los residuos generados en el municipio de Quibdó bajo el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Durante el último semestre de 2019, Findeter adelantó la contratación para la ejecución del mencionado plan, la construcción del nuevo vaso y adquisición de cinco vehículos compactadores, para mejoras en el servicio de aseo en Quibdó, el cual fue adjudicado a la empresa Servicios Generales de Servicios Públicos de Carácter Privado – SERVIGENERALES S.A. E.S.P., así como la contratación de la Interventoría.

Actualmente las obras se encuentran en curso y se estima su culminación durante el segundo semestre de 2022.

Con las inversiones que se han logrado gestionar hasta la fecha, los indicadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó, han tenido la siguiente evolución:

**Gráfico 21. Evolución de indicadores EPQ en Liquidación 2005–2022**

Indicador		EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
USUARIOS		ND	19.887	
		ND	6.467	
		ND	38.008	
COBERTURA		20.0%	49.74%	
		11.0%	16.17%	
		Sin medición	95.06%	

Indicador		EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Junio de 2022	Evolución
IANC		65.0%	77.6%	
Micromedición		0,0%	92.4%	
IRCA		Sin medición	0.45 %	
Continuidad		1.5 horas	9.6 horas	
Reportes		N/A	N/A	N/A



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente es de resaltar que la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo está a cargo de Empresas Públicas de Medellín ESP a través de la filial Aguas Nacionales, convenio que se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2022, por lo cual se debe establecer un esquema de operación a partir de la terminación de dicho convenio. Para el efecto, EPQ en liquidación, con el apoyo de asesores del Fondo Empresarial, estructuró dos procesos de selección, uno para la operación del servicio de acueducto y alcantarillado y otra para el servicio de aseo, ambos por el término de 6 años.

**Ilustración 15. Línea de tiempo principales logros de EPQ 2019 – 2022**



Fuente: Elaboración propia.

- **Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P en Liquidación – Electrolima E.S.P. en liquidación:** El 16 de enero del 2002 mediante la Resolución No. SSPD 001398 se



ordenó la toma de posesión de los negocios, bienes y haberes de la Electrificadora del Tolima E.S.P. – ELECTROLIMA, las causales que originaron la medida, fueron las contempladas en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, las cuales se presentaban debido al incumplimiento reiterado del pago de sus obligaciones mercantiles, poniendo en riesgo la prestación del servicio al haber sido objeto de la medida de limitación del suministro de energía eléctrica, lo cual generó la suspensión del servicio en el Departamento del Tolima, afectando a aproximadamente 299.000 suscriptores. Lo anterior dado que ELECTROLIMA estaba presentando un déficit cercano a los \$32 mil millones anuales.

El 15 de mayo de 2002, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución 6462, cambió la modalidad de toma posesión a fines liquidatorios – etapa de administración temporal, entre otras razones porque el capital de trabajo y el margen de utilidad operacional continuaban siendo negativos, el patrimonio de la empresa seguía disminuyendo, la rentabilidad de los activos de la empresa era negativa y el endeudamiento aumentaba.

Posteriormente, dadas las profundas dificultades de ELECTROLIMA, el 12 de agosto de 2003, la Superintendencia, a través de la Resolución 3848, ordenó la liquidación de la electrificadora.

Se resalta positivamente que además de lograr una solución de largo plazo a la prestación del servicio de energía en el departamento del Tolima, con la venta de los activos a ENERPEREIRA, durante el proceso de liquidación forzosa administrativa se han cubierto las acreencias de la masa de liquidación, en primer orden el 100 % de los créditos y respecto a los quirografarios se pagaron acreencias equivalentes al 55,16 %.

De otro lado, se logró la normalización de los pasivos pensionales ciertos al año 2006, mediante la conmutación pensional.

En el año 2007, dos medidas cautelares prohibieron el cierre del proceso; durante el tiempo de vigencia de dichas medidas (levantadas en el 2014), ELECTROLIMA fue condenada al reconocimiento de nuevas pensiones. Como producto de lo anterior, surgió para ELECTROLIMA un nuevo pasivo pensional, cuyo cálculo actuarial, con corte a septiembre de 2020, ascendió a \$6.569 millones, el cual fue aprobado por la Superservicios el 17 de marzo de 2021 y se está utilizando como referencia en el proceso de normalización pensional que se encuentra en curso.

La entidad participó en reuniones con el Ministerio de Hacienda -MHCP, el MME y el Ministerio de Trabajo -MinTrabajo para evaluar alternativas como la inclusión de un título legal para que la Nación, en su condición de accionista mayoritario de Electrolima, asuma el pasivo pensional de la empresa que no ha sido conmutado.

Como producto de estas mesas de trabajo, se concertó la redacción de un artículo para su inclusión en una Ley, en los siguientes términos:

*“Art XXX: Autorizase a la Nación – Ministerio de Minas y Energía, en su condición de accionista mayoritario de la Electrificadora del Tolima S.A. ESP. Electrolima -en liquidación- a asumir los pasivos pensionales de esta electrificadora, que no hayan sido normalizados y cuyo cálculo actuarial sea previamente aprobado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Para estos efectos, no se requerirá nueva aprobación del mecanismo de normalización pensional por parte del Ministerio del Trabajo.”*

El MME, mediante oficio 2-2022-013886 del 29 de junio de 2022, solicitó la inclusión de este artículo, entre otros, en el proyecto de ley de presupuesto para el año 2023.

Finalmente, mediante Resolución SSPD-20221000637215 del 21 de junio de 2022, se prorrogó el proceso liquidatorio hasta el 30 de junio de 2023, tiempo durante el cual se espera la implementación del mecanismo de normalización del pasivo pensional remanente y la realización de los trámites de cierre del proceso.

#### 4.1.3. Procesos finalizados

- **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. – E.S.P:** El 3 de mayo del 2013 mediante la Resolución No. SSPD 20131300012555 se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios etapa de administración temporal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P. considerando que se encontraba incurso en las causales de toma de posesión enunciadas en los numerales 1 y 3 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994. Entre las principales situaciones por las cuales se ordenó la intervención se encuentran una situación crítica en relación con la calidad (Índice de Riesgo de Calidad de Agua 21% = No apta para el consumo humano), continuidad en la prestación del servicio de acueducto; y el incumplimiento reiterado en el cargue de información al SUI.

Para finales de 2015 ya se estaba prestando el servicio de distribución de agua potable por redes a más del 60% de la población con la operación de los pozos profundos Villa María II, Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2 y Central de Abastos. En el marco del convenio suscrito entre la SSPD y el Servicios Geológico, se adelantó la exploración de un nuevo pozo profundo en el sector Colegio Braulio González, con el cual se aportó recurso hídrico para abastecer la zona centro de la ciudad. En ejecución del contrato suscrito con el consorcio Interyopal para la prestación del servicio integral técnico y logístico para el tratamiento, almacenamiento y abastecimiento de agua a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal (EAAAY) cuya ejecución inició el 16 de diciembre de 2015, se garantizó el suministro de agua potable por redes al 97% de la ciudad. La EAAAY contó con su propio laboratorio para la realización de pruebas de calidad de agua, ubicado en el pozo Villa María, puesto en operación durante la intervención.

El 15 de marzo de 2019 mediante la Resolución No. SSPD 20196000000065 se estableció un periodo de estabilización y se levantó la toma de posesión. El proceso de toma de posesión terminó en razón a que la EAAAY superó las causales de intervención, no obstante, considerando que la situación financiera de la empresa al cierre de la intervención era difícil, debido a la indisponibilidad de recursos adeudados por la Gobernación del Casanare y el municipio de Yopal, la SSPD dispuso un periodo de estabilización, en el cual la empresa recibiría los recursos adeudados por las entidades antes mencionadas y estabilizaría su situación financiera al cierre de la vigencia 2019.

El periodo de estabilización culminó durante el mes de noviembre de 2019, posterior a la validación del cumplimiento de los supuestos esperados respecto a suficiencia financiera y calidad de los servicios, haciendo la entrega definitiva de la empresa al municipio mediante Resolución SSPD 20191000058895 del 17 de diciembre de 2019.

En este proceso se destacan positivamente las gestiones adelantadas durante el tiempo de intervención, referentes a la instalación de un sistema de tratamiento que atiende a toda la ciudad a través de la Planta Alterna y la Planta conciliada, además de una serie



compromisos de inversión en infraestructura de agua y saneamiento, poniendo en riesgo también la continuidad de estos servicios.

Durante el proceso de intervención, la empresa mantuvo al día el pago de sus obligaciones corrientes, ha actualizado las tarifas de los servicios a su cargo, de conformidad con la regulación vigente; y ha mejorado sus procesos financieros, facilitando la toma acertada de decisiones.

No obstante, pese a los anteriores avances, EMCARTAGO E.S.P. aún requiere el aseguramiento de inversiones cercanas a los \$101 mil millones en un horizonte de 10 años, así como garantizar recursos para el pago de obligaciones adquiridas antes de la toma de posesión por \$18.039 millones, el pago de sus obligaciones con el Fondo Empresarial por \$9.600 millones, entre otros. Así las cosas, después de efectuar los análisis requeridos para determinar las alternativas de solución para EMCARTAGO E.S.P. se seleccionó como esquema de solución la vinculación de un aliado estratégico, la cual se realizó a través del proceso de solicitud pública de ofertas adelantado por EMCARTAGO.

El 28 de noviembre de 2019, EMCARTAGO dio inicio al proceso de Solicitud Pública de Ofertas EMC002/2019; luego del cierre de la etapa de recepción de ofertas el comité evaluador analizó la propuesta de la Empresa de Energía de Pereira, se verificó el cumplimiento de los requisitos jurídicos, técnicos y financieros, así como el ofrecimiento económico presentado por esta empresa y se adjudicó el contrato el día 7 de febrero de 2020. Enerpereira S.A. E.S.P y Ecartago realizaron el proceso de empalme entre el 12 de febrero y 12 de abril de 2020, dando inicio a la operación el 20 de abril de 2020.

Las situaciones previas a la intervención correspondían principalmente a pérdidas operacionales por \$885 millones y pérdida neta de \$1.419 millones para la vigencia 2013, retrasos en la ejecución de inversiones, déficit de caja de \$7.673 millones que dificultaba el pago a corto plazo de sus pasivos estimados en \$11.440 millones, riesgo de apagón por los 131 procedimientos de limitación del suministro del servicio de energía debido al no pago de obligaciones contraídas con el Mercado de Energía Mayorista, y una deuda de \$1.592 millones por concepto de vacaciones, nómina, fondo pensional, seguridad social y cesantías de sus trabajadores.

Durante la intervención, Ecartago E.S.P. ejecutó inversiones en acueducto y alcantarillado superiores a los \$40.000 millones, dentro de las cuales se destacan obras de optimización de redes de distribución, sectorización, optimización de las plantas de tratamiento de agua potable 1 y 2, reposición de redes, ampliación y optimización de los sistemas de recolección y transporte de aguas residuales, reposición y optimización de los sistemas de bombeo, entre otras.

Así mismo, se gestionó el pago de salarios y prestaciones sociales que al momento de la toma de posesión adeudaba la empresa por un valor de \$1.500 millones aproximadamente, y se adoptaron medidas como el aumento y redistribución de los ciclos de facturación, lo cual permitió el mejoramiento del flujo de caja, así como la realización de ajustes contables en los estados financieros que contribuyeron a mejorar la calidad de la información financiera de la empresa.

El Fondo Empresarial apoyó a Ecartago con financiaciones por \$20.000 millones para la compra de energía y el pago de acreencias laborales. Igualmente, prestó apoyo profesional por cerca de \$7.000 millones mediante la contratación de consultorías, entre ellas la elaboración del catastro de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y energía; y el catastro de redes de acueducto, alcantarillado; la evaluación de la condición de estado y puesta a punto del sistema de control,



protección y medida de la Subestación Santa María, la consultoría para la elaboración de los diseños eléctricos y civiles e ingeniería de detalle para la optimización eléctrica de la estación de bombeo, entre otras.

La solución empresarial para superar las causales de intervención consistió en llevar a cabo por parte de EMCARTAGO, previo proceso público, la vinculación de un aliado estratégico; de este proceso, EMCARTAGO suscribió con Enerpereira E.S.P. el contrato como aliado estratégico para la prestación del servicio de energía eléctrica en el municipio, empresa que a partir del 12 de febrero de 2020, asumió por su cuenta y riesgo, la operación de dicho servicio, al igual que la realización de inversiones a 20 años por \$86.000 millones para mejorar la prestación de este servicio. De este proceso, Ecartago obtuvo un valor de entrada con el cual atendió sus obligaciones con el Fondo Empresarial y celebró un acuerdo de pago con sus acreedores, lográndose con estas acciones la superación de las causales de intervención. Por lo anterior, mediante Resolución SSPD 20201000054515 del 30 de noviembre de 2020, se levantó la toma de posesión de EMCARTAGO y se realizó la devolución al municipio.

Por último, el 12 de noviembre de 2021, considerando que al momento del levantamiento de la medida de toma de posesión, se encontraba en ejecución el contrato FE-004-029-2020, suscrito en octubre de 2020 entre el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la empresa Manov Ingeniería Ltda., como apoyo a EMCARTAGO E.S.P. por valor de \$ 303 millones, para la *“Elaboración de los diseños hidráulico y eléctrico a nivel de detalle requerido para construcción del proyecto de optimización y modernización de la estación de bombeo del acueducto de Empresas Municipales de Cartago – Ecartago S.A. E.S.P. del municipio de Cartago (Valle del Cauca), según la información que se le suministre y la demás que el Consultor estime deba levantar en el sitio de obra.”*, se realizó la entrega de los productos del citado contrato al Gerente de EMCARTAGO E.S.P. y al Alcalde Municipal de Cartago, lo que permitirá adelantar la gestión de recursos de inversión requeridos para llevar a cabo las obras de optimización y modernización de la estación de bombeo. Este apoyo específico ascendió a \$303 millones y hace parte de las acciones que se adelantaron en el marco del proceso de intervención para el fortalecimiento del componente de acueducto.

- **Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario E.S.P – EICVIRO E.S.P:** Intervenida desde el 1 de agosto del 2012 mediante la Resolución SSPD 20121300024045 las causas que dieron origen a la medida (numerales 1, 2 y 3 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994), fueron principalmente la crítica situación administrativa, financiera, técnica, comercial y operativa que generaba un riesgo en la prestación del servicio; además presentaba inconvenientes operativos en la infraestructura básica de la empresa, lo que ocasionaba elevados racionamientos del servicio en algunos sectores del municipio. Adicionalmente, la empresa presentaba un reiterado incumplimiento de sus obligaciones legales, no suministrada a la Superservicios toda la información requerida y su información contable no era confiable. Y el 13 de marzo del 2014 mediante la Resolución No. SSPD 20141300006685 se modificó la modalidad de la toma de posesión de EICVIRO E.S.P. por toma de posesión con fines liquidatorios en etapa de administración temporal.

Durante el proceso de intervención la empresa ha alcanzado logros importantes como la valorización de activos, depuración de los estados financieros, actualización y depuración de la contabilidad de la empresa e implementación del nuevo marco normativo de la CGN según Resolución 414 de 2014, aumento en la eficiencia del

recaudo pasando del 61% al inicio de la intervención a un porcentaje de eficiencia del 86 % durante el 2019.

Durante el 2019 se culminó la ejecución de inversiones por \$800 millones COP en el sistema de acueducto, con recursos del Fondo Empresarial, se reparó el tanque Morichal con capacidad de 1.500 m3 y se cambió la motobomba encargada de bombear el agua al tanque, además se amplió en 500 m3 la capacidad del tanque ubicado en la planta de tratamiento logrando así mejorar la continuidad.

No obstante, con base en los resultados del diagnóstico efectuado con el apoyo de asesores contratados por el patrimonio Fondo Empresarial y dada la imposibilidad de EICVIRO de generar los recursos para las inversiones requeridas por el sistema, especialmente para la mejora en el indicador de continuidad, se definió como esquema de solución la vinculación de un operador que realice las inversiones y genere los recursos requeridos para la actualización y mejoramiento del servicio, de conformidad con lo exigido en la Ley 142 de 1994, así mismo se deberán garantizar los recursos para el pago de las deudas pretoma equivalentes a \$3.159 millones COP.

Las mejoras efectivas en la prestación del servicio de EICVIRO E.I.C.E. E.S.P., dependían de la realización de inversiones estimadas en el orden de \$32 mil millones COP para acueducto y \$34 mil millones para alcantarillado, valores que la empresa no estaba en capacidad de generar.

El 27 de diciembre de 2019, la empresa llevó a cabo el proceso de adjudicación del contrato de operación de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, al operador Promesa de Sociedad Futura Aqualia – Villa del Rosario S.A.S. E.S.P. en el marco del proceso de solución empresarial de EICVIRO E.S.P., y fue firmado el 21 de febrero del 2020 en la ciudad de Villa de Rosario – Norte de Santander y el proceso de empalme, se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2020 y el 1 de abril de 2020, inició la operación de Aqualia Villa del Rosario S.A.S. E.S.P.

EICVIRO E.S.P continúa realizando el seguimiento al contrato suscrito con el operador Aqualia – Villa del Rosario S.A.S. E.S.P., por el término de 14 años e inicio de actividades con la vinculación del 100 % de los trabajadores que laboraban en EICVIRO E.S.P. La vinculación del nuevo operador supone la realización de inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado, por un valor mínimo \$21.274 millones y \$3.570 millones, respectivamente; Las metas del contrato corresponden principalmente a lograr un 100 % de cobertura en 4 años y continuidad total en 6 años.

Así mismo, con la vinculación de este operador se logró que el 100 % del personal de EICVIRO pasara a la planta de Aqualia Villa del Rosario S.A.S. E.S.P. garantizando la fuente de trabajo, y se obtuvo recursos por más de \$5 mil millones, con los cuales EICVIRO atendió la liquidación del personal como resultado el plan de retiro voluntario, y suscribió un acuerdo de acreedores para el pago de las deudas pretoma.

Con lo anterior y el estado actual de cumplimiento de reporte de información al SUI (97 %), se superaron las casuales de la intervención y, el 28 de julio del 2022, mediante la Resolución No. SSPD20221000677225, se ordenó el levantamiento de la toma de posesión de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Villa del Rosario E.S.P. – EIVIRO E.S.P.

## 4.2. Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial

El Fondo Empresarial es un Patrimonio Autónomo, cuya creación fue autorizada por el legislador mediante la Ley 812 de 2003, la cual ha sido ratificada por las posteriores Leyes del Plan Nacional de Desarrollo (Leyes 1151 de 2007, 1450 de 2011, 1753 de 2015 y 1955 de 2019), y tiene como objeto principal el fortalecimiento de la función de toma de posesión a cargo de la Superservicios y apoyar a las empresas de servicios públicos domiciliarios sometidas a dicha medida con el fin de garantizar la prestación de los servicios a su cargo.

El funcionamiento del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial está regulado en artículo 16 de la Ley 1955 de 2019 y en el contrato de fiducia suscrito con BBVA Asset Management Sociedad Fiduciaria, actual vocera y administrador del referido Patrimonio Autónomo

Durante las vigencias 2018 – 2022, se pueden destacar los siguientes logros:

- Apoyo a empresas intervenidas mediante financiaciones por \$8 billones, para garantizar la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y energía eléctrica, impactando a más de 3 millones de habitantes en zonas como la región Caribe, la ciudad de Quibdó, los municipios de Carmen de Bolívar, Flandes, Yopal, Cartago, entre otros.
- Apoyos profesionales y técnicos a las empresas intervenidas por un valor aproximado de \$50.154 millones, con corte a 30 de abril de 2022, garantizando de esta forma acompañamiento y asesoría en los temas neurálgicos requeridos por las empresas para avanzar en sus procesos de mejora.
- Recuperación de recursos otorgados en financiación a empresas que terminaron el proceso de intervención como los son la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Espinal E.S.P., las Empresas Municipales de Cartago – Emcartago E.S.P., la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.S.P. por valor de \$38 mil millones, incluyendo el pago realizado por EMSIRVA en liquidación.
- Recuperación de recursos de crédito otorgados a ELECTRICARIBE E.S.P., previo a su liquidación, por valor cercano a \$560 mil millones.
- Elaboración e implementación del Manual de supervisión para los contratos de fiducia mercantil de administración y pagos del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial y la elaboración e implementación del Manual de procedimiento de contratación y pagos.
- En el marco de la emergencia sanitaria asociada a la pandemia por COVID 19 y conforme al Decreto 574 de 2020, el Fondo Empresarial constituyó una fuente de financiación para empresas nos intervenidas que tuvieran dificultades de flujo de caja; en ese contexto, el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial otorgo un crédito por \$400 millones a la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Cartagena del Chaira EMSERPUCAR E.S.P., garantizando que los habitantes de dicho municipio pudieran contar con el servicio de energía.
- Elaboración e implementación del manual de políticas contables, así como la elaboración e implementación del manual de procedimientos contables y su respectiva dinámica contable.
- Cumplimiento del 100% al plan de mejoramiento producto de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República durante el 2019.

### 4.3. Retos a corto y mediano plazo

- Continuar con la estructuración del esquema de selección objetiva de Agentes Especiales y Liquidadores mediante un reglamento que tendrá como propósito fijar los criterios de calidad, experiencia y experticia que requieren los futuros designados para la administración en las empresas de servicios públicos domiciliarios que estén bajo la medida de toma de posesión.
- Dentro del proceso del esquema de solución de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN E.S.P la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco del seguimiento y monitoreo y como autoridad de intervención, acompaña a la empresa intervenida en el proceso de vinculación de un operador especializado para los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cual permitirá a la empresa pagar sus pasivos y asegurar las inversiones que permitan prestar dichos servicios con calidad y continuidad; por otra parte, ESPUFLAN E.S.P se fortalecerá como una empresa pública prestadora del servicio de aseo.
- Definición del esquema de operación para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó, teniendo en cuenta que el Convenio de Colaboración suscrito entre la empresa intervenida y Empresas Públicas de Medellín, vence el 30 de junio de 2022, para lo cual la empresa viene adelantando el proceso de selección del operador
- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público destinó recursos del Presupuesto General de la Nación al El Fondo Empresarial de la SSPD por \$80 mil millones, para adelantar acciones de mejora a los servicios públicos a cargo de la ESSMAR y P&K, los cuales deben estructurarse y ejecutarse durante la vigencia 2022.

### 4.4. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad

- **Seguimiento y monitoreo a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P.:** La Superservicios tiene como objetivo, verificar la puesta en marcha de las obras de Alcantarillado adelantadas por el gestor del PDA de Bolívar, con el fin de que se preste el servicio de acuerdo a lo reglamentado en la regulación vigente y que, además, la empresa esté en la capacidad de operar en debida forma, como parte de la solución empresarial de la misma.
- **Fondo Empresarial:** Mantenerlo como herramienta indispensable para garantizar el fortalecimiento de las empresas intervenidas y en toma de posesión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, teniendo en cuenta que, el Fondo Empresarial, con origen en la Ley 812 de 2003 y ratificado por las Leyes 1151 de 2007, 1450 de 2011, 1753 de 2015 y 1955 de 2019, es un Patrimonio Autónomo de carácter mercantil irrevocable, cuya finalidad es fortalecer las funciones de intervención a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos y garantizar la viabilidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos a cargo de todas las empresas objeto de intervención.

Por disposición legal, los recursos que componen el patrimonio provienen de las siguientes fuentes:

- (i) Los excedentes de la Superservicios, CRA y CREG.
- (ii) El producto de las multas que imponga esta Superintendencia.



- (iii) Los rendimientos que genere el Fondo Empresarial y que se obtengan por la inversión de los recursos que integran su patrimonio.
- (iv) Los recursos que obtenga a través de las operaciones de crédito interno o externo que se celebren a su nombre, y los que reciba por operaciones de tesorería.
- (v) Los rendimientos derivados de las acciones que posea el Fondo o su enajenación los cuales no estarán sometidos al impuesto sobre la renta y complementarios.
- (vi) Los demás que obtenga a cualquier título.

Así mismo, el artículo 125 de la Ley 2159 de 2021, autorizó la asignación de aportes del Presupuesto General de la Nación o cualquier otra entidad con destino al Fondo Empresarial, disposición que es indispensable mantener en las próximas leyes de presupuesto.

Toda vez que las fuentes principales de recursos del Fondo Empresarial no representan un ingreso estable, cierto y consistente, debido a que las multas una vez impuestas son objeto de demanda y los recursos por concepto de excedentes son variables y reflejan en los últimos años una disminución considerable, es necesario generar fuentes adicionales de recursos directos que le permitan al Fondo Empresarial la disponibilidad suficiente para brindar los apoyos requeridos y salvaguardar la prestación de los servicios públicos a cargo de todas las intervenidas. En particular atender los casos críticos como en la actualidad, es el caso del abastecimiento de agua potable a la ciudad de Santa Marta.

- **Electricaribe S.A. E.S.P.:** En el marco de este proceso, la Superservicios ordenó la liquidación de la empresa mediante la Resolución 20211000011445 del 24 de marzo de 2021, proceso cuyo plazo previsto es de veinticuatro meses conforme al artículo tercero de la citada Resolución, y que se encuentra en curso actualmente a cargo de la Liquidadora designada para tal fin, y en el cual se establecerán los activos disponibles y las acreencias a cargo de la empresa en liquidación, con el fin de proceder al pago de las mismas hasta donde la disponibilidad de recursos lo permita, conforme a las disposiciones del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Decreto 2555 de 2010.

Ahora bien, consideramos señalar, que el proceso de liquidación que cursa actualmente Electricaribe S.A. E.S.P. en liquidación es un proceso reglado, durante el cual la Liquidadora deberá agotar y dar cumplimiento a todas las etapas y requisitos que las normas establecen, para proceder a la terminación de la existencia jurídica de la empresa.

Si bien el plazo para la culminación del proceso definido en la Resolución 20211000011445, culmina el 24 de marzo de 2023, esta entidad considera relevante priorizar todas las gestiones que se consideren pertinentes, dirigidas a agotar lo antes posible la totalidad de las etapas regladas normativamente, encaminadas a la pronta culminación del proceso de liquidación de Electricaribe.

- **Quibdó:** Con el fin de continuar avanzando en la implementación de soluciones sostenibles a largo plazo a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Quibdó, se requiere avanzar en las acciones para la aplicación de esquemas diferenciales, en el marco del Decreto 1077 de 2015, 1272 de 2017 y la resolución CRA 948 de 2021.
- **FONSE:** El 28 de septiembre de 2020 se celebró un crédito entre el Fondo de Sostenibilidad Financiera del Sector Eléctrico – FONSE y el Fondo Empresarial, por la suma de \$1.988.609.729.959 (un billón novecientos ochenta y ocho mil seiscientos

nueve millones setecientos veintinueve mil novecientos cincuenta y nueve pesos), destinado a solventar la necesidad de recursos requeridos para la implementación del esquema de solución a largo plazo a la prestación del servicio de energía en la costa caribe, cuyas garantías y fuentes de pago fueron la sobretasa por Kilovatio / hora de que trata el artículo 313 de la Ley 1955 de 2019, y de la contribución adicional de que trata el artículo 314 de la referida ley, normas que se vieron afectadas por las declaratorias de inexecutable proferidas por la Corte Constitucional, de los artículos 18 (C-464 de 2020 y C-484 de 2020), 313 (C-504 de 2020) y 314 (C-147 de 2021) de la Ley 1955 de 2019, por lo cual se hizo imposible para el Fondo Empresarial atender el pago del crédito en las condiciones pactadas.

Una vez conocidas las decisiones judiciales, se iniciaron mesas de trabajo conjuntas en las que participaron representantes del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y de la Superservicios con el propósito de evaluar alternativas dirigidas a mitigar las consecuencias de los fallos de la Corte Constitucional, dando como resultado el artículo 103 de la Ley 2159 de 2021, el cual adiciona nuevas garantías y fuentes de pago al crédito otorgado por el FONSE al Fondo Empresarial, a saber:

- (i) Los recursos causados y recaudados durante la vigencia de los artículos 313 y 314 de la Ley 1955 de 2019.
- (ii) Mínimo el 1 % de los recursos propios del Fondo Empresarial o sus excedentes financieros, en las próximas 10 vigencias fiscales o hasta completar el pago total de las obligaciones y siempre y cuando no se afecte el cumplimiento del objeto del Fondo Empresarial.
- (iii) Los recursos que se apropien a favor del Fondo Empresarial que de acuerdo al artículo 125 de la misma Ley, pueden ser aportados por la Nación o cualquier otra entidad.

De los recursos de que trata el subíndice (i) anterior, a la fecha se han girado al Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional la suma de \$430.106.860.743,45, y se adeuda la suma de UN BILLÓN QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS DOS MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS QUINCE PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$1.558.502.869.215,55).

Actualmente, se encuentra en proceso la suscripción de un acuerdo de pago, previa aprobación del Comité de Tesorería del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con base en los diferentes escenarios presentados por esta Superintendencia y teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 103 de la Ley 2159 de 2021; Así mismo, es importante que, en la Ley de Presupuesto del año 2023, se mantenga la vigencia del referido artículo 103.

## CAPÍTULO IV: DEPENDENCIAS Y ASUNTOS TRANSVERSALES

### 1. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

La Oficina Asesora de Comunicaciones-OAC, fue creada mediante el Decreto 1369 de 2020, por el cual se modificó la estructura de la entidad en el marco de un proceso de modernización autorizado por el Gobierno Nacional. Antes del decreto, las funciones relacionadas con la comunicación institucional estaban a cargo de un grupo interno de trabajo, creado por resolución y adscrito al Despacho del Superintendente.

La OAC realiza sus funciones y actividades con fundamento en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que aplica a las entidades públicas. El quehacer de la oficina está documentado en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la entidad - SIGME, e incluye:

- Caracterización del proceso de comunicaciones
- Procedimiento de divulgación institucional
- Plan estratégico de comunicación
- Manual de divulgación
- Manual de identidad e imagen
- Manual de manejo de crisis
- Instructivo de lenguaje claro y accesibilidad web
- Formatos
- Normograma

#### 1.1. Principales logros

##### 1.1.1. Comunicación externa

Fortalecimiento de la transparencia y acceso a la información pública mediante acciones como:

- Puesta en marcha de la nueva versión del portal web institucional ([www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)) bajo los lineamientos de accesibilidad web señalados por normas de la Política de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- Incremento en la disposición de contenidos con lengua de señas y subtulado en los canales de divulgación institucional, fortaleciendo el acceso a personas con discapacidad auditiva.
- Reorganización y depuración del portal de acceso al SUI [www.sui.superservicios.gov.co](http://www.sui.superservicios.gov.co), mejorando la disposición y consulta de contenidos de libre acceso para y sobre el sector vigilado. Es importante mencionar que la puesta en servicio de las nuevas versiones de estos dos portales web de la entidad, se hizo efectiva entre mayo y junio de 2022, en el marco del contrato 534 suscrito en 2021 por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC. La OAC ejerció supervisión conjunta y lideró los temas de diseño y contenido de estos sitios.
- Mantenimiento de una favorabilidad superior al 80% de la presencia de la entidad en medios de comunicación masiva como producto de menciones sin costo de

comunicados de prensa, visitas y recorridos técnicos de la entidad, y desarrollo propio de los medios. Durante el periodo 2019-2022 se obtuvo un índice de favorabilidad promedio anual del 92%, superior a la meta esperada del 80% en el indicador programado por la oficina. Es importante precisar que la fuente de información proviene de los reportes mensuales elaborados por la firma de monitoreo contratada en cada vigencia.

**Tabla 83. Comportamiento de la presencia institucional en medios de comunicación masiva**

AÑO	NOTICIAS	MENCION COMUNICADOS Y ACCIONES DE DIVULGACIÓN	TOTAL MENCIONES POR MES	MENCIONES CRÍTICAS	% MENCIONES CRÍTICAS	% DE FAVORABILIDAD (TOTAL DE MENCIONES – MENCIONES CRÍTICAS) /TOTAL DE MENCIONES)	VALORIZACIÓN DE FREE PRESS COMUNICADOS Y ACCIONES DE DIVULGACIÓN
2019	2.770	965	3.735	167	4,47%	95,53%	\$ 3.635.098.000
2020	3.124	1.389	4.513	363	8,04%	91,96%	\$ 15.933.499.357
2021	2.477	1.117	3.594	271	6,52%	93,48%	\$ 5.922.333.446
2022	352	995	1.347	165	12,25%	87,75%	\$ 2.583.303.000
<b>Total</b>	<b>8.723</b>	<b>4.466</b>	<b>13.189</b>	<b>966</b>	<b>8%</b>	<b>92%</b>	<b>\$ 28.074.233.803</b>

Fuente: Informes de la firma de monitoreo de medios de comunicación contratada en cada vigencia.

- Efectividad en el retorno de inversión por *free press* (divulgación sin costo de información institucional en los medios de comunicación). Este indicador muestra la tasa de retorno que ha generado la OAC en la relación del costo de su planta de personal y contratos frente a la valorización de las noticias relacionadas con la superintendencia o *free press*. La tabla muestra el retorno por cada \$1 peso del costo de nómina y contratos de la oficina. La fuente de información proviene de los reportes mensuales elaborados por la firma de monitoreo contratada en cada vigencia.

**Tabla 84. Valorización por free press de presencia en medios de comunicación**

EFICIENCIA PRESUPUESTAL FRENTE AL FREE PRESS	2019	2020	2021
Valor <i>free press</i> de comunicados de prensa y otras acciones divulgadas en los medios de comunicación masiva	\$ 3.635.098.000	\$ 15.933.499.357	\$ 5.922.333.446
Valor nómina y contratistas Grupo Comunicaciones	\$ 748.068.108	\$ 1.121.747.539	\$ 1.273.414.281
<b>Razón de eficiencia presupuestal</b>	<b>\$ 4,86</b>	<b>\$ 14,76</b>	<b>\$ 4,44</b>

Fuente: Informes de la firma de monitoreo de medios de comunicación contratada en cada vigencia. Dirección Financiera y Dirección de Talento Humano.

En el cuadro anterior, el mayor valor de la nómina y contratos en 2020 y 2021 se presenta por el fortalecimiento del equipo de trabajo y la ampliación de la planta de personal al crearse la OAC, mediante el Decreto 1369 de 2020.

- Ubicación en el ranking de las cuatro primeras superintendencias con más menciones en medios de comunicación (de las 10 superintendencias del país). La entidad se mantuvo en esa posición junto con las Superintendencias: Financiera, Sociedades, Salud e Industria y Comercio. La información proviene de los reportes mensuales elaborados por la firma de monitoreo contratada en cada vigencia.
- Consolidación de las redes sociales como canales de interacción con los grupos de valor, especialmente a población joven y vulnerable. La entidad tiene cuentas en *Twitter*, *Facebook*, *Instagram*, *YouTube* y *LinkedIn*.



- Se registró un crecimiento sostenido de usuarios e interacciones en las redes sociales que demuestran el interés por la información divulgada a través de estos canales. La cuenta institucional en *Twitter* registró un incremento del 23% de seguidores entre los años 2019 y 2021. *Facebook* del 35 %. *YouTube* del 213 % con el mayor aumento entre todas las redes sociales. *LinkedIn* del 77 %. Para el caso de *Instagram*, el crecimiento fue del 21 % entre julio de 2020, cuando se inició la cuenta, y diciembre de 2021. Al cierre del presente informe, las cuentas mantienen la tendencia positiva de nuevos seguidores, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 85. Crecimiento de seguidores en redes sociales

RED SOCIAL	SEGUIDORES A 31 DICIEMBRE 2019	SEGUIDORES A 31 DICIEMBRE 2020	SEGUIDORES A 31 DICIEMBRE 2021	SEGUIDORES A 31 DE MAYO DE 2022	% INCREMENTO ENTRE 2019 Y MAYO DE 2022
<i>Twitter</i>	66.179	76.620	81.446	84.316	27%
<i>Facebook</i>	17.908	22.144	24.199	25.102	40%
<i>YouTube</i>	639	1.334	2.000	2.350	268%
<i>LinkedIn</i>	4.398	6.072	7.780	8.954	104%
<i>Instagram</i>	No aplica	1.101	1.328	1.650	50%

Fuente: Estadísticas de las redes sociales – Monitoreo de redes sociales OAC.

- Desarrollo de la campaña educativa ‘Superguardianes de los servicios públicos’ como parte de la alianza con el Plan Integral de Desarrollo Regional Todos somos PAZcífico. Bajo el liderazgo de la superintendente, la entidad participó en jornadas pedagógicas para sensibilizar a niños y jóvenes de esta región del país sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales y el buen uso de los servicios públicos, mediante charlas, cartillas y el juego de comparendos educativos. Las jornadas se realizaron en Quibdó en agosto de 2021 y en San Cipriano (Buenaventura) en abril de 2022.





## CÓMO SER UN SUPERGUARDIÁN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Esta cartilla contiene un tablero de competencias educativas, material dirigido a los niños que se convertirán en Superguardianes de los servicios públicos para que pongan en práctica los tips de ahorro y cuidado de los recursos utilizados en estos servicios.

El tablero consta de diez competencias por cada uno de los servicios que regila la Superintendencia. Cada uno incluye un espacio para que el menor escriba el nombre del infractor y también contiene un listado de infracciones para que el Superguardián señale la que el adulto cometió, y una serie de penitencias para el infractor.

Para evitarse un comparendo recuerde:

### AGUA

- Cierre el grifo.
- Cuando se lavan los manos.
- Cuando se cepilan los dientes.

### ALCANTARILLADO

- Borrar el exceso de agua por la rejilla del desagüe, resaca en una botella.
- No botar paños, húmedos, pañales, condones y toallas higiénicas, cables u objetos extraños al drenaje.

### ASEO

- Separar en la fuente los residuos sólidos correctamente y arrojárselos en los botes blancos, negros, verdes (residuos orgánicos aprovechados como los restos de comida, residuos de corte de césped y paja de jardín, etcétera).
- Comunicarse con el prestador para disponer los residuos peligrosos, de construcción y demoliciones en lugares apropiados.

### ENERGÍA ELÉCTRICA

- Desconectar los aparatos eléctricos cuando no estén en uso.
- Mantener encendido el aire acondicionado o ventilador eléctrico solo cuando se está presente. El aire se debe mantener entre 20 °C y 22 °C.

### GAS

- Contactar al prestador para la revisión periódica del gas.
- Si se tiene cilindros con G.P. estar atentos a cerciorarse los fogones cuando no se están usando y no golpearlos.



## ¡CONVIÉRTETE EN UN SUPERGUARDIÁN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS!

Tu tarea, si decides aceptarla, es velar porque en tu casa, tus papás, abuelos, tíos, hermanos y cuidadores eviten prácticas que afectan el bolsillo del hogar y el medio ambiente.

Identifica las infracciones contenidas en el tablero, y verifica que en tu casa no se estén cometiendo. Si algún miembro de tu hogar comete alguna infracción, tú podrás señalar la irregularidad cometida, entregar el comparendo y sancionar con una penitencia al adulto infractor.

Diviértete y enseña a tu familia cómo cuidar los servicios públicos, evitar accidentes caseros y ahorrar dinero.



### 1.1.2. Comunicación interna

- Institucionalización de los encuentros de sensibilización interna denominados "Superparche" liderados por la superintendente. Su objetivo es presentar los planes, proyectos, programas y resultados de la gestión institucional a funcionarios y contratistas. Igualmente, se constituyen en espacios para hacer reconocimiento frente a logros, concursos o desarrollos propios de la gestión de las diferentes dependencias de la entidad. En estos encuentros también se da respuesta a las inquietudes de los colaboradores, presentadas por medios electrónicos o presencialmente.



- Formalización de los grupos primarios como encuentros de equipos de trabajo para promover el conocimiento y retroalimentación de la información institucional, fortalecer la comunicación interna ascendente y descendente, y favorecer el logro de los objetivos de la entidad. Circular interna 20201000000054 - Institucionalización de los grupos primarios En estas reuniones de trabajo se comparte información de interés, se hace seguimiento a los compromisos adquiridos por los equipos de trabajo y se crean lazos de compañerismo; estos permiten que los resultados de las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño- CIGD sean informados a todos los colaboradores, y que lo acordado en los grupos primarios sea compartido en el mencionado comité.
- Fortalecimiento de los canales internos de divulgación para la apropiación de los objetivos, la gestión del conocimiento institucional y fortalecimiento del sentido de pertenencia. En el periodo reportado se logró un nivel de satisfacción promedio del 84,73 % de los servidores de la entidad con respecto a los canales internos dispuestos: correo electrónico, boletín infórmate, intranet, carteleras digitales y fondos de pantalla.
- Este porcentaje superó el rango mínimo anual de la meta esperada del 80 %. El boletín virtual Infórmate es el canal con mayor porcentaje de satisfacción con 96,18 %. Le siguen las carteleras digitales 90,80%; el correo electrónico 83 %; fondos de pantalla 79,52 %; e Intranet 74,23 %. Los resultados menores a 80% se registraron en los años de confinamiento por la pandemia del Covid 19, en los que no hubo acceso a los canales internos de Intranet y fondos de pantalla.
- Rediseño integral de la intranet como puerta de entrada a los aplicativos y servicios internos para funcionarios y contratistas. Esto en el marco del contrato 534 suscrito en 2021 por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el que la Oficina Asesora de Comunicaciones ejerce supervisión compartida en los temas de diseño y contenido.

**Tabla 86. Porcentaje de satisfacción frente a los canales internos de divulgación**

AÑO / % DE ACEPTACIÓN - SATISFACCIÓN	CARTELERAS	INFÓRMATE	INTRANET	FONDOS DE PANTALLA	CORREO ELECTRÓNICO	PROMEDIO ANUAL
% Aceptación 2019	82,23	92,72	82,44	89,51	94	88,18
% Aceptación 2020	92,7	97,78	60,32	67,62	71,11	77,9
% Aceptación 2021	97,52	98,02	79,95	81,44	83,66	88,12
Promedio del periodo	90,80%	96,18%	74,23%	79,52	83,00%	84,73%

Fuente: encuestas anuales realizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

### 1.1. Temas pendientes a los cuales se les deba dar prioridad

- Para el resto de la vigencia 2022, la OAC tiene, entre sus objetivos, metas y temas pendientes, los siguientes:
  - (i) Socializar el instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web.
  - (ii) Automatizar el envío de los comunicados de prensa. Utilizar herramientas gratuitas de *mailing*.
  - (iii) Continuar la depuración y actualización del directorio de medios de comunicación y otros grupos de interés de la oficina.

- (iv) Integrar en la documentación del proceso de Comunicaciones los productos y servicios ofrecidos por la OAC que no se encuentren caracterizados aún (definir el objetivo, los requisitos y sus características), se destacan: los informativos semanales en video, las declaraciones a medios de comunicación, los ejercicios de rendición de cuentas con medios de comunicación, y el apoyo logístico y de divulgación a eventos institucionales propios o de otras dependencias.
  - (v) Apoyo logístico al desarrollo de eventos institucionales presenciales o virtuales del Despacho, la propia oficina y otras dependencias de la entidad: Superparche, foros, encuentros con prestadores, ruedas de prensa, entre otros.
- Fortalecer la implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública con la sensibilización sobre elaboración de documentos en lenguaje claro y con accesibilidad web en articulación con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional- OAPII. Actividad contemplada en el plan de acción 2022 de la oficina.
  - Consolidar el funcionamiento de los tres nuevos portales (superservicios.gov.co, sui.superservicios.gov.co e intranet.superservicios.gov.co) como parte de los alcances del contrato de desarrollo de estos nuevos portales. Este contrato contempla una fase de soporte para atender los requerimientos que tenga la OAC durante el segundo semestre de 2022. Es necesario implementar mejoras técnicas de accesibilidad y visualización de contenidos identificados por la oficina.
  - Fortalecer la divulgación de información en los diferentes canales institucionales, con contenidos de impacto e interés para los diferentes grupos de valor, de acuerdo con su caracterización.
  - Mantener el acercamiento e interés de los medios de comunicación sobre la agenda institucional de la entidad para fortalecer el posicionamiento de la entidad.

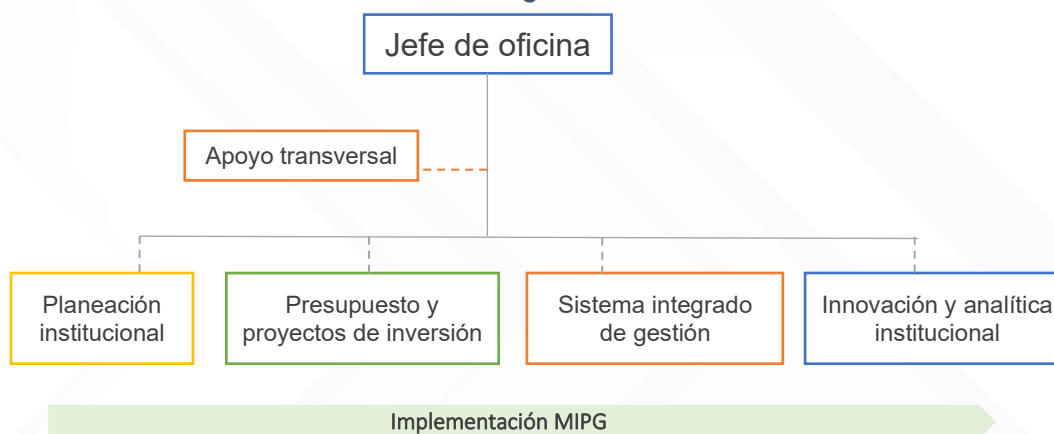
## **2. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL**

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII tiene como funciones principales: (i) Liderar la estructuración, el seguimiento y control del proceso de planeación institucional; (ii) Acompañar la formulación proyectos para el cumplimiento de las políticas y planes sectoriales y de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo- PND y hacer el seguimiento a su ejecución; (iii) Coordinar el desarrollo, implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Planeación y Mejora – SIGME de la entidad y (iv) Impulsar y desarrollar la innovación institucional a través de métodos y técnicas para el mejoramiento de los procesos, productos y servicios de la entidad.

En este sentido, la OAPII se encuentra organizada funcionalmente de la siguiente manera:



Gráfico 22. Organización OAPII



Fuente: Elaboración propia.

## 2.1. Principales Logros

- Planeación Institucional:** Acorde con las propuestas del Gobierno Nacional, la Superservicios se construyó el referente estratégico, alineado con lo establecido en el PND 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” y la planeación estratégica del sector, encabezada por el DNP. El ejercicio de planeación se enfocó en el análisis situacional del contexto estratégico y las partes interesadas, con el fin de definir y formular los objetivos institucionales y el plan indicativo cuatrienal, en este sentido, se desarrollaron mesas de trabajo y talleres prácticos que contaron con la participación de colaboradores de la entidad, especialmente del nivel directivo y asesor.

Adicionalmente, para la construcción de la planeación de la entidad se determinaron las principales prioridades institucionales definidas por la Alta Dirección enfocadas al cumplimiento de estrategias y resultados para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, facilitar a los usuarios el acceso a la información y generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

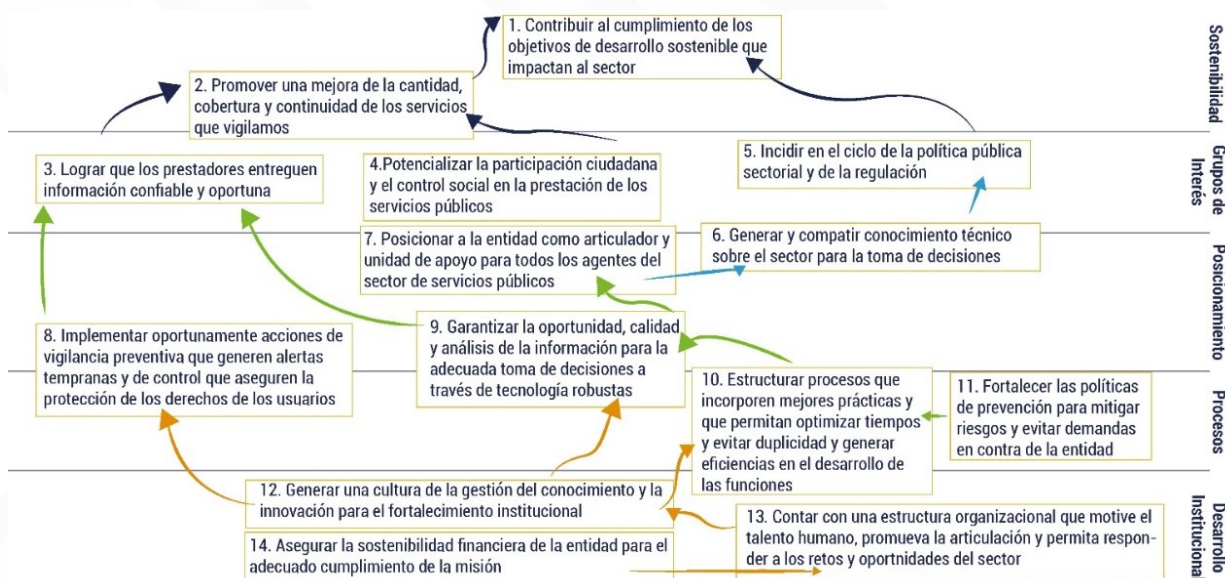
Producto de este ejercicio, se establecieron de manera conjunta la misión, visión y objetivos estratégicos, con lo cual se definió el referente estratégico de la siguiente manera:

**Misión:** Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

**Visión:** Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.

**Objetivos Estratégicos:** Se definieron 14 objetivos estratégicos que abarcan transversalmente los campos de acción de la entidad clasificándolos en 5 perspectivas, así: sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional.

Gráfico 23. Mapa estratégico institucional 2019 – 2022



Fuente: Elaboración a partir de la circular No.2019100000074 del 17 de julio de 2019.

Posterior a la construcción de los objetivos estratégicos, se definió el Plan Indicativo Cuatrienal – PIC una herramienta de gestión que organizó y orientó estratégicamente las acciones de la entidad para cada vigencia, así como las metas y los responsables institucionales a mediano plazo, insumo principal para la formulación de los planes de acción de las dependencias.

Definido el PIC institucional, la OAPII cada vigencia realiza acompañamiento metodológico y procedimental para la construcción de los planes de acción, como el instrumento mediante el cual las dependencias programan productos y actividades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y seguimiento a las metas definidas en el referente para ejecutar en cada vigencia. Este ejercicio se realiza de manera conjunta con los jefes de dependencias, coordinadores y enlaces de cada grupo, quienes son los responsables de la formulación del plan.

Cada una de las dependencias son unidades ejecutoras de recursos de presupuesto y deben incluir en la formulación, los productos y sus indicadores de gestión, las directrices definidas en el decreto 612 de 2018, así como las metas de los productos de proyectos de inversión, el desempeño de procesos y los ODS.

De otra parte, y con el propósito de mejorar la formulación y el seguimiento a planes, se rediseñó el aplicativo SISGESTIÓN (Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional), particularmente en los módulos de formulación y seguimiento. En ese sentido, se creó el módulo de modificación a la formulación de los planes de acción ya aprobados; y, se implementó el módulo de auditorías que permite verificar los términos de presentación, aprobación y devolución de los seguimientos a los planes de acción.

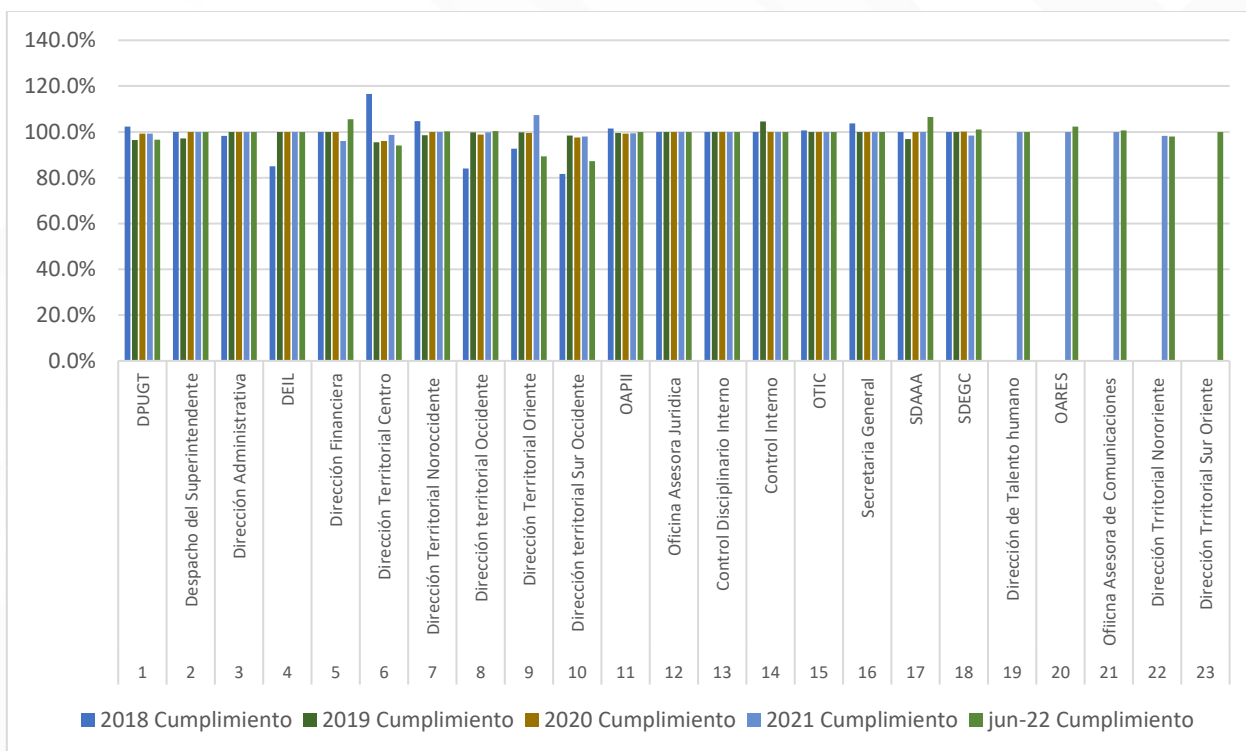
- **Comportamiento planes de acción 2018-2022:** Con el fin de cumplir de manera óptima la labor de inspección, vigilancia y control y como parte de la modernización institucional, la entidad paso de 18 a 23 planes de acción entre el 2018 y el 2022. Lo anterior como resultado de la creación de nuevas dependencias: (i) Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio- SDPUGT; (ii) la

Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión – OARES; (iii) la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC; (iv) Dirección Territorial Nororiente con sede en Montería y (v) Dirección Territorial Suroriente, con sede en Neiva.

El promedio de cumplimiento de los planes de acción del periodo 2018-2022, ha sido de 98,9%, siendo la vigencia 2021 el de mayor cumplimiento (98,92%).

En la siguiente gráfica se muestra la evolución de los planes de acción:

**Gráfico 24. Evolución planes de acción SSPD 2018- 2022**



Fuente: Aplicativo Sisgestión.

Adicionalmente, la OAPII hace seguimiento semestral de las metas del Referente Estratégico y lo publica en la página web en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Planeacion-presupuesto-e-informes/Planes-institucionales>

- **Metas de Gobierno:** La Superservicios no cuenta con metas asociadas al PND, no obstante, contribuye a diversas acciones de los siguientes documentos CONPES - Consejo Nacional de Política Económica y Social:

**Tabla 87. Metas CONPES a cargo de la Superservicios**

DOCUMENTO CONPES	OBJETIVO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	METAS ASOCIADAS
CONPES 3874 Política nacional para la gestión integral de residuos sólidos	Implementar la gestión integral de residuos sólidos como política nacional de interés social, económico, ambiental y sanitario, para contribuir al fomento de la economía circular, al desarrollo sostenible y a la adaptación y	Inicio: 30/06/2018 Fin: 30/06/2030	Cumplir con 26 informes de aprovechamiento y disposición final publicados.

DOCUMENTO CONPES	OBJETIVO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	METAS ASOCIADAS
	mitigación del cambio climático.		
CONPES 3944 Estrategia para el desarrollo integral del departamento de La Guajira y sus pueblos indígenas	Mejorar la seguridad alimentaria y las condiciones sociales, económicas, institucionales y ambientales de La Guajira, con énfasis en las comunidades indígenas y la población rural, como condición para avanzar en la garantía de los derechos de la niñez.	Inicio: 6/08/2018 Fin: 31/12/2030	Acción 1.8: Cinco (5) informes de Vigilancia Especial a los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en la zona rural de La Guajira divulgados.  Acción 1.15: Alcanzar el 100% como meta del siguiente indicador: ( <i>Número de planes de acción de los prestadores de servicios públicos de los municipios de La Guajira con seguimiento / Número de planes de acción de los prestadores de servicios públicos de los municipios de La Guajira remitidos a la Superintendencia</i> ) *100.  Acción 1.16: 4 informes de seguimiento a los planes de acción remitidos a la entidad por parte de los prestadores de servicios públicos de los municipios de La Guajira.
CONPES 4004 Economía Circular en la Gestión de los Servicios de Agua Potable y Manejo de Aguas Residuales	Mejorar las capacidades institucionales y de gobernanza, implementar un modelo de economía circular y desarrollar mecanismos de gestión de la información en la prestación de los servicios de agua potable y manejo de aguas residuales para garantizar la disponibilidad de agua en el largo plazo, y la prestación de los servicios de agua potable y manejo de aguas residuales en condiciones de calidad y continuidad.	Inicio: 28/09/2020 Fin: 31/12/2022	Acción 1.8, Porcentaje de avance en el cálculo y publicación del Indicador Único Sectorial.  Acción 3.1, porcentaje de avance en la reestructuración y fortalecimiento del SUI.
CONPES 4023 de 11 de febrero de 2021: Política para la reactivación y el crecimiento sostenible e incluyente: Nuevo compromiso por el futuro de Colombia	Desarrollar capacidades en los hogares, el sector productivo, el marco institucional y de los habilitadores digitales para que, en el corto plazo, el sistema pueda retomar la ruta de desarrollo que estaba recorriendo cuando fue golpeado por el COVID-19 y que, en el largo plazo, transite hacia un crecimiento más sostenible que además tenga la habilidad para responder adecuadamente a choques futuros de gran impacto.	Inicio: 11/02/2021 Fin: 31/12/2022	Cumplir a 31 de diciembre 2022 con el 100% del compromiso de la Superservicios incluido en la acción 3.33.  Acción 3.33: <i>Desarrollar acciones de capacitación y socialización para fortalecer la cobertura y calidad del servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas (ZNI).</i>

Fuente: Sisconpes.

- **Programación y Seguimiento Presupuestal:** Durante el cuatrienio, el presupuesto de la entidad se vio afectado por la inclusión de los recursos de la *Contribución Adicional* de la que trataba el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019; este era un tributo que se cobraba a favor del Fondo Empresarial, cuya misión principal era financiar a las empresas en toma de posesión para: (i) pagos para la satisfacción de los derechos de los trabajadores que se acojan a los planes de retiro voluntario y en general las obligaciones laborales y, (ii) apoyo para salvaguardar la prestación del servicio. Estos



recursos representaron en la vigencia 2020 el 64% del total de los recursos de la entidad y el 67% en la vigencia 2021, impactando significativamente en la ejecución presupuestal general.

La Corte Constitucional declaró la inexecutable de dicha contribución a través de tres (3) sentencias, a saber: C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021; por tal motivo, para la vigencia 2022 la Superservicios no liquidó la contribución adicional del artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, pero, al asistirle la obligación de recaudar la cartera vigente que por este concepto se haya liquidado durante la vigencia 2020 y 2021 (en línea con los párrafos 61 y 76 de la Sentencia C-147 de 2021), se proyectó en el presupuesto tanto de ingresos como de gastos el recaudo de esta cartera y su posterior transferencia al Fondo Empresarial.

**Tabla 88. Presupuesto Superservicios 2019–2022**

INGRESO	2019	2020	2021	2022	VAR % 20-19	VAR % 21-20	VAR % 22-21
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	\$ 141,477	\$ 343,528	\$ 858,727	\$ 614,299	143%	150%	-28%
<b>RECURSOS PROPIOS</b>	\$ 141,477	\$ 343,528	\$ 725,727	\$ 308,881	143%	111%	-57%
CONTRIBUCIÓN ESPECIAL	\$ 141,477	\$ 124,784	\$ 148,695	\$ 187,582	-12%	19%	26%
CONTRIBUCIÓN ADICIONAL		\$ 218,744	\$ 577,032	\$ 121,299		164%	-79%
RECURSOS NACIÓN			\$ 133,000	\$ 305,418			130%

GASTO	2019	2020	2021	2022	VAR % 20-19	VAR % 21-20	VAR % 22-21
<b>PRESUPUESTO TOTAL (A+B+C)</b>	\$ 141,477	\$ 343,528	\$ 858,727	\$ 614,299	143%	150%	-28%
<b>FUNCIONAMIENTO SSPD (A)</b>	\$ 118,935	\$ 320,837	\$ 835,193	\$ 579,612	170%	160%	-31%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 28,405	\$ 28,185	\$ 60,452	\$ 95,708	-1%	114%	58%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 44,993	\$ 45,618	\$ 46,833	\$ 44,797	1%	3%	-4%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 45,140	\$ 245,653	\$ 725,759	\$ 436,645	444%	195%	-40%
Fondo empresarial - Ley 812 de 2003*	\$ 27,712	\$ 218,744	\$ 577,032	\$ 201,600	689%	164%	-65%
Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P - FONECA**			\$ 133,000	\$ 225,117			69%
Sentencias y Conciliaciones	\$ 17,367	\$ 26,880	\$ 15,406	\$ 9,482	55%	-43%	-38%
Incapacidades y licencias de maternidad y paternidad	\$ 61	\$ 29	\$ 321	\$ 445	-53%	1014%	39%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 398	\$ 1,381	\$ 2,149	\$ 2,461	247%	56%	15%
<b>SERVICIO DE LA DEUDA (B)</b>				\$ 5,732			
FONDO DE CONTINGENCIAS DE LAS ENTIDADES ESTATALES				\$ 5,732			
<b>INVERSIÓN (C)</b>	\$ 22,542	\$ 22,691	\$ 23,534	\$ 28,955	1%	4%	23%

Fuente: Elaboración propia. con información de SIIF Nación

\*Los recursos asignados para el Fondo Empresarial han tenido la siguiente composición:

2019: Recursos provenientes de excedentes financieros;

2020 y 2021: Recursos del recaudo de la contribución adicional, artículo 314 Ley 1955 de 2019;

2022: Recursos proyectados del recaudo de la cartera de la contribución adicional 2020 y 2021 (\$121.299 mill.) y transferencia recursos nación para para continuar garantizando la prestación de los servicios a cargo de P&K S.A.S y ESSMAR E.S.P. (\$80.301 mill.)

\*\* La asignación presupuestal de FONECA S.A. E.S.P. han sido fuente recursos nación.

Frente al seguimiento del presupuesto, la OAPII implementó diferentes estrategias con el fin de fortalecer el seguimiento a la ejecución presupuestal de la entidad y entregar información a la alta dirección para la toma de decisiones basadas en datos.

En este sentido, se desarrolló con la OTIC el módulo de *Programación Presupuestal* en el Sistema para la formulación y seguimiento a la planeación institucional - Sisgestión, para que cada unidad ejecutora programe los recursos de funcionamiento e inversión asignados en la vigencia y, con base en esta información, generar alertas mensuales de avance en la ejecución presupuestal. A partir de estos datos, mensualmente se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Equipo temático de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, un cuadro de control con el avance de la ejecución, contrastada con la programación, con el fin de generar acciones que permitan mejorar los índices de la entidad.

Por otro lado, trimestralmente, la OAPII realiza reuniones con los gerentes de proyectos de inversión para informar sobre el avance físico, financiero y de gestión de cada proyecto y revisar las dificultades que se tienen para comprometer los recursos dentro de la vigencia y tomar acciones que permitan lograr la ejecución de los recursos asignados.

Actualmente la entidad cuenta con ocho proyectos de inversión en ejecución, de los cuales dos finalizan su horizonte de ejecución en el año 2022 y dos son producto de reformulación, uno por la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y otro por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, con el acompañamiento de la OAPII, con el fin de atender los nuevos retos del sector de energía y gas combustible orientados a la vigilancia preventiva basada en riesgos y fortalecer el modelo de IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario. Para la vigencia 2023, se encuentran viabilizados tres proyectos de inversión nuevos, los cuales fueron formulados con la herramienta de recolección de información provista por el DNP.

**Tabla 89. Proyectos Superservicios 2022-2023**

Millones de pesos

Programa presupuestal/proyectos de inversión	2022*	2023	Var%
<b>SUPERSERVICIOS</b>	<b>28.955</b>	<b>29.995</b>	<b>4%</b>
<b>Fortalecimiento de la gestión y dirección del Sector Planeación</b>	<b>1.168</b>	<b>2.428</b>	<b>108%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la Superservicios</li> </ul>	1.168	589	-50%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional</li> </ul>	-	1.219	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional</li> </ul>	-	620	100%
<b>Promoción de la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios</b>	<b>27.787</b>	<b>27.567</b>	<b>-1%</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional</li> </ul>	3.183	2.804	-12%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de la inspección y vigilancia diferencial según la clasificación del nivel de riesgo de los prestadores de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo</li> </ul>	1.244	1.275	3%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto nacional</li> </ul>	2.271	2.902	28%

Millones de pesos

Programa presupuestal/proyectos de inversión	2022*	2023	Var%
• Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales	2.24	1.17	-48%
• Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario	4.699	4.84	3%
• Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible	2.492	2.567	3%
• Fortalecimiento de los servicios de TIC en la Superservicios	11.659	-	-100%
• Fortalecimiento de la gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misionalidad de la Superservicios a nivel Nacional	-	12.009	100%
<b>Total Nación</b>	-	-	<b>0%</b>
<b>Total Propios</b>	<b>28.955</b>	<b>29.995</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>28.955</b>	<b>29.995</b>	<b>4%</b>

Fuente: Elaboración propia con información de SIIF Nación.

- **Sistema Integrado de Gestión y Mejora –SIGME:** El SIGME es el Sistema de Gestión para la entidad, ordenado por el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y está conformado por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) y el Sistema de Calidad del Proceso Estadístico (SCPE).

En este sentido, se ha venido fortaleciendo los elementos del SIGME como los procesos, los requisitos transversales a las normas técnicas que lo componen (v.gr. documentación de controles, riesgos, herramientas de medición, entre otros) y las particularidades de cada uno de los sistemas. Así mismo, se hicieron mejoras en la plataforma ISODOC (software para la administración de los sistemas integrados de gestión y calidad) para atender las exigencias de las normas y promover la participación de los servidores, optimizando los procesos de la entidad.

- (i) **Mejora en procesos:** Como parte del Objetivo Estratégico "10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos y evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones" y en desarrollo de la meta "Modelo de operación por procesos alineado a la estrategia institucional" correspondientes al Referente Estratégico 2019-2022; durante 2019 y 2020, se revisó el modelo de operación definiendo un esquema de operación de Ciclo de Deming (PHVA- Planear, hacer, verificar y actuar) a nivel de procesos, agrupando actividades relacionadas con cada fase del ciclo y desarrolladas por las dependencias responsables de operación en procesos comunes, afianzando el modelo de operación por procesos diferenciando aún más del modelo de operación por dependencias.

Desde la perspectiva de procesos estratégicos se crearon nuevos procesos para asumir las nuevas funciones de la OAPII y las de la nueva Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión- OARES (Dadas por el Decreto 1369 de 2020), a la vez que se aterrizó el cumplimiento de nuevas políticas de gestión y desempeño del MIPG Mejora Normativa, Gestión de la Información Estadística y de Gestión de la Información y el Conocimiento, alineando tal diseño de procesos, además, con los objetivos estratégicos del vigente referente estratégico.

Por su parte, dadas las modificaciones de las funciones de la OTIC, los alcances definidos dentro del Decreto 415 de 2016, el comportamiento y dinámica histórica de operación del proceso y la configuración del ciclo PHVA en el modelo de operación de la entidad, se decidió reclasificar el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información a un proceso de apoyo.

En los procesos del hacer (Misionales), se revisó que las funciones asignadas a la entidad por la Ley 142 de 1994 estuviesen contenidas como actividades en las caracterizaciones de los procesos, encontrando que la mayoría de las funciones no estaban explícitamente definidas como actividades u operaciones dentro de los procesos.

Por una parte, los procesos misionales cuyos clientes eran los prestadores de servicios públicos o sus relacionados anteriormente estaban definidos desde la perspectiva de las facultades dadas por las funciones presidenciales de IVC y uno de adicional de Intervención, sin embargo, los objetivos de los procesos al igual que la definición y descripción de actividades no seguía una lógica de agregación de valor para generar salidas concretas.

Así las cosas, se revisaron los alcances de lo que implica cada una de las facultades de IVC buscando un objetivo común a las actividades para agruparlas en unos mismos procesos, encontrando, por ejemplo, que necesariamente las actividades de la facultad de inspección dependen de la ejecución de actividades previas de vigilancia, por lo que se decidió unir los anteriores procesos relacionados.

Desde la perspectiva de los procesos cuyos clientes son los usuarios de la Superservicios, entidades territoriales y actores del control social a los servicios públicos, se identificó que el proceso precedente en realidad contenía dos objetivos separados, actividades no interrelacionadas en la agregación de valor y clientes y necesidades de estos muy diferentes. Por ello, se decidió separar las actividades de estos dos procesos buscando precisar el cumplimiento de funciones y actividades en relación con las necesidades de los clientes de cada uno.

A su vez, se mejoró la identificación de salidas de procesos (como productos o servicios finales o intermedios) y se adoptó un modelo de operación tipo "embudo" en el orden de las actividades a través de las que se desarrollan las funciones presidenciales de IVC (en su orden lógico y secuencial). Complementario a lo anterior, se precisó la determinación de actividades a través de las cuales se liberan trámites a clientes de la entidad. Por último, se incluyeron las actividades relativas a la operación, mantenimiento y mejora del SUI.

Con este nuevo modelo de operación se espera simplificar la manera de operación de la entidad, atender, de una manera más explícita, el cumplimiento de las funciones otorgadas en la Ley 142 de 1994, facilitar la administración de documentación asociada y la gestión de requisitos relacionados con seguimiento, medición, auditoría, mejora y gestión de riesgos, flexibilizar la operación en desarrollo de las funciones de Vigilancia e Inspección, pero precisando su ejecución en objetivos claros y concretos con su debida planificación.

- (ii) **Sistema de Gestión de Calidad:** El sistema de gestión de calidad de la Superservicios se encuentra enmarcado en las funciones de IVC que se realiza a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, este fue recertificado en el año 2020 por quinta vez, con el ente Certificador Bureau Veritas bajo el estándar internacional definido en la norma ISO 9001:2015, con un alcance definido para la



sede principal y todas las Direcciones Territoriales, excepto las sedes que entraron en funcionamiento durante 2022.

- (iii) **Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI):** Durante el periodo, se continuó con la implementación del Sistema, incluyendo los numerales de la Norma NTC ISO/IEC 27001:2013 y la Ley 1581 de 2012, tratamiento de datos personales. Además, como parte del compromiso por parte de la alta dirección respecto a los sistemas de gestión implementados en la entidad, la Superintendente mediante Resolución No. SSPD - 20201000042075 del 05 de octubre de 2020, asignó a la Jefa de la Oficina de la OAPII como Oficial de Seguridad de la Información y Oficial de Protección de Datos Personales.

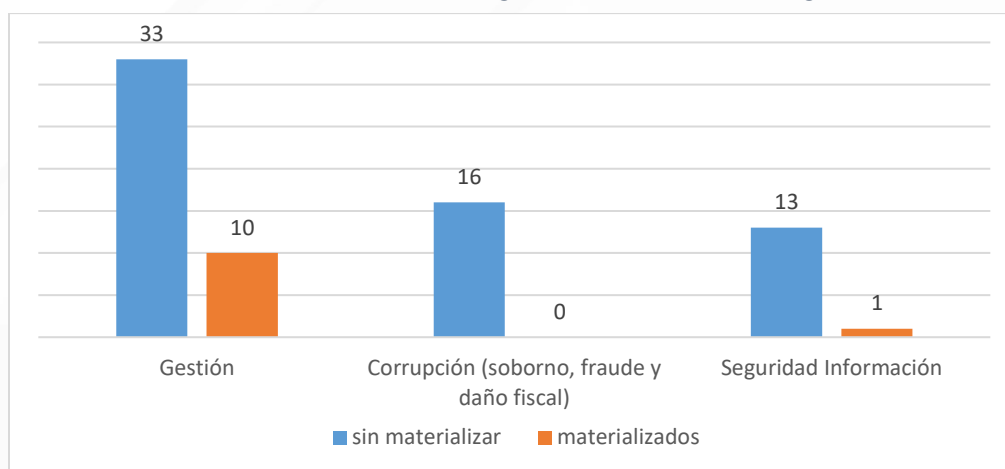
Respecto a la gestión de activos de información, se adelantó el ejercicio para la identificación, actualización y publicación en la página web de la entidad de los siguientes instrumentos de acceso a la información pública: (i) Registro de activos de información y (ii) Índice de Información Clasificada y Reservada, para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República 1081 de 2015.

- (iv) **Sistema de Gestión Ambiental:** Desde el año 2018, la OAPII ha brindado metodológico para la alineación y revisión del grado de cumplimiento de cada uno de los numerales de la norma ISO 14001:2015, lo que permitió identificar un plan para el cierre de brechas y obtener la certificación de la Sede Central en 2020 y la Dirección Territorial Oriente en 2021.
- (v) **Sistema de Gestión Antisoborno:** Durante 2020 y 2021, se implementaron los requisitos contenidos en el estándar NTC ISO 37001:2017 correspondientes a las fases Planear (Capítulos 4, 5, 6 y 7) y Hacer (Capítulos 7 y 8), quedando pendiente para el 2022, la implementación de las fases Verificar (Capítulo 9) y Actuar (Capítulo 10), principalmente asociado a la implementación de un programa de auditorías, la revisión por la alta dirección y la definición e implementación de acciones para la mejora del Sistema.
- (vi) **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Durante el cuatrienio la OAPII ha acompañado y apoyado al equipo de trabajo de la Dirección de Talento Humano para la implementación y sostenibilidad de este sistema, prestando asesoría metodológica en la construcción y actualización de la documentación relacionada con la identificación y evaluación de requisitos legales, las matrices de identificación de peligros y la valoración de riesgos y determinación de controles.
- **Operaciones Estadísticas:** Desde la OAPII se gestionó y apoyó la producción y difusión de estadísticas oficiales de la Superservicios. Para ello, se integró el Sistema de Calidad del Proceso Estadístico al SIGME y se formuló el Plan Estadístico Institucional que define los objetivos, las estrategias, las acciones y las metas para la producción de las estadísticas oficiales de la superintendencia como parte del Sistema Estadístico Nacional. Entre las actividades se contempló la implementación de la Política de Gestión de la Información Estadística, actualizando el inventario de operaciones estadísticas en el aplicativo SICODE del DANE y se priorizaron 7 operaciones, de las cuales tres se certificaron en el cumplimiento de los requisitos de la NTC PE 1000:2020 (norma técnica de calidad del proceso estadístico). Se encuentran tres en proceso de certificación y una pendiente para la vigencia 2023.
  - **Administración de riesgos:** En la Superservicios la administración de riesgos se realiza de acuerdo con los lineamientos del Gobierno Nacional, establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas 2020

del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP. En ese orden de ideas y con el propósito de fortalecer esta gestión, se han venido actualizando anualmente la Política de Gestión de Riesgos y el Instructivo para la Administración de Riesgos, previa aprobación del Comité Institucional de Coordinación del Control Interno-CICCI.

Además, durante el cuatrienio se ha realizado la identificación, análisis, evaluación, valoración, tratamiento y monitoreo de riesgos de: gestión, seguridad digital, corrupción, fraude, soborno y daño fiscal (disponibles en: <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Planeaci%C3%B3n-presupuesto-e-informes/Mapas-de-riesgo>); lo que le ha permitido a la entidad minimizar eventos que puedan afectar la prestación de los servicios institucionales. En lo corrido de 2022 se han identificado 73 riesgos, de los cuales 11 se han materializado (15%). Frente a lo cual, se han documentado las acciones correctivas tendientes a eliminar las causas que dieron origen a la materialización de dichos riesgos.

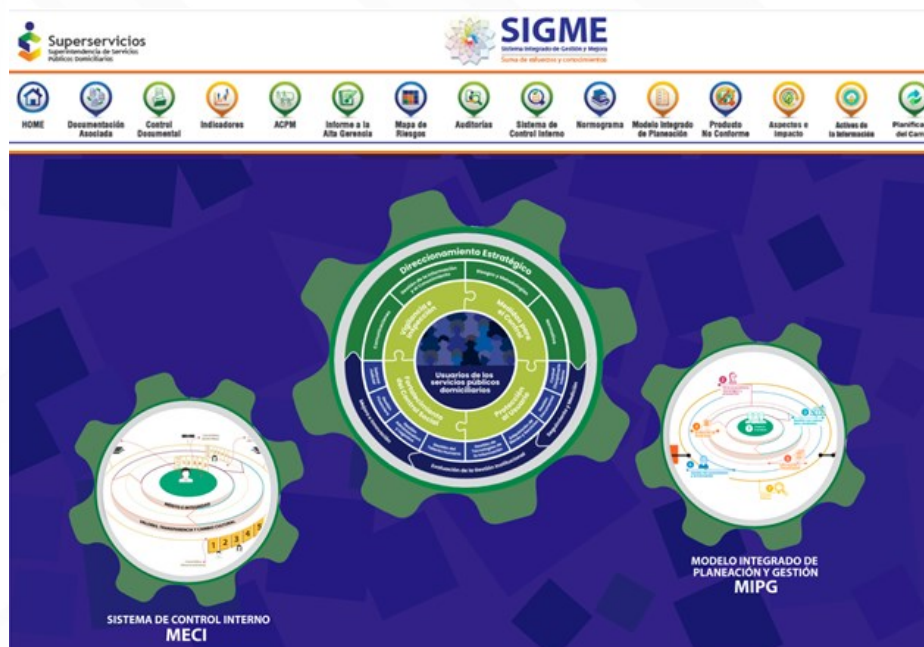
Gráfico 25. Materialización de riesgos identificados en la vigencia 2022



Fuente: ISODOC - SIGME - Módulo de Mapa de Riesgos.

- **Sistema de información ISODOC:** Como ya se mencionó, esta plataforma le permite a la entidad, aumentar la participación, liderazgo y compromiso de los líderes de los procesos dentro SIGME, así como realizar una debida caracterización de sus procesos, los cuales deben ir en consecuencia con la misión, visión, funciones y satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos en pro de la mejora continua. En este sentido, durante el periodo se hicieron desarrollos a los módulos de: Riesgos, indicadores y activos de la información.

Ilustración 17. Plataforma ISODOC



Fuente: Isodoc.

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Teniendo en cuenta que el MIPG establece dimensiones y políticas para fortalecer la gestión institucional en las entidades públicas, en el marco del cual define 7 dimensiones y 19 políticas, desde la Superservicios se ha trabajado por robustecer la gestión institucional y avanzar en la medición de FURAG (Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión), en ese sentido, desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional se ha realizado el siguiente trabajo:

Durante el 2018<sup>18</sup> se implementaron las herramientas de autodiagnóstico definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para la identificación de brechas a superar en la implementación de las políticas de MIPG.

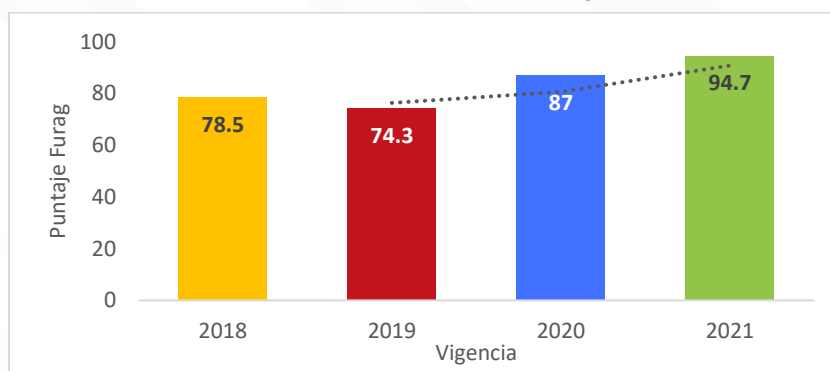
Posteriormente, en 2019 se analizaron los resultados de la medición Furag correspondientes a la vigencia 2018. En el marco de lo cual, se analizaron los resultados obtenidos en cada dimensión y política del modelo; se identificaron brechas y recomendaciones; se socializaron los resultados; y se establecieron planes de trabajo para la superación de brechas (en trabajo articulado con las dependencias responsables de cada una de las políticas de gestión).

Dicho trabajo se continuó en años posteriores (2020, 2021 y 2022) lo cual permitió el aumento progresivo en la medición FURAG de la entidad.

En seguida, se presenta el avance en la medición FURAG de la Superservicios con respecto al 2018 (año base para el análisis):

<sup>18</sup> Es importante recordar que el formulario Furag cambió radicalmente para la medición de la vigencia 2018. Razón por la cual, se toma esté como año de referencia para la línea base.

Gráfico 26. Resultado histórico del Índice de Desempeño Institucional FURAG



Fuente: Elaboración propia.

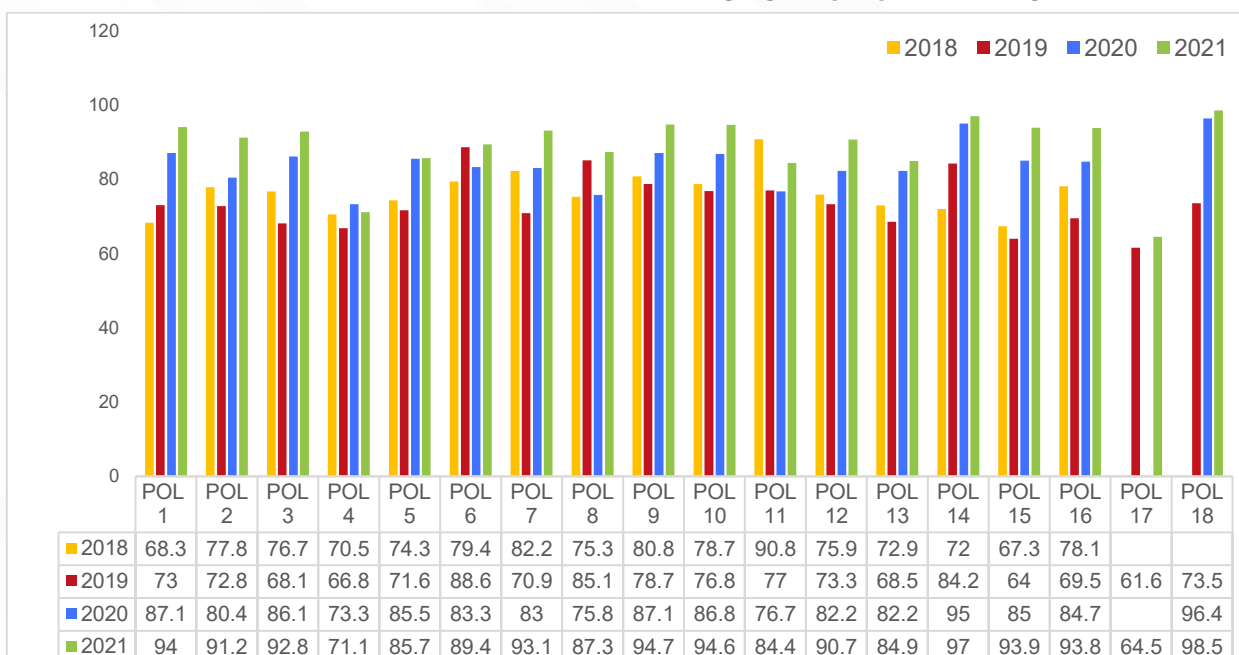
Con respecto al año base (2018) la entidad aumentó 16,2 puntos en la medición anual de FURAG. No obstante, entre 2018 y 2019 la medición disminuyó 4,2 puntos por dos razones:

- (i) Desde la OAPII se realizó un ejercicio de autoevaluación y se revisaron las respuestas del formulario FURAG con un criterio más riguroso, lo cual implicó el ajuste en las respuestas del formulario que afectó negativamente el puntaje obtenido por la entidad;
- (ii) Adicionalmente, la metodología inicial para la identificación de brechas y estructuración de planes de trabajo utilizaba como insumo los autodiagnósticos establecidos por el DAFP para la autoevaluación de las políticas y no los resultados del FURAG. Como resultado de esta disminución, se ajustó la metodología para identificar las brechas en el marco de formulario FURAG y de las recomendaciones sugeridas por el DAFP.

Por otra parte, al analizar el resultado por políticas de gestión se observa el siguiente comportamiento durante el cuatrienio:



Gráfico 27. Resultado histórico medición FURAG desagregado por políticas de gestión



Fuente: FURAG.

\*El nombre de las políticas se incluye a continuación:

POLÍTICA 1 Gestión Estratégica del Talento Humano, POLÍTICA 2 Integridad, POLÍTICA 3 Planeación Institucional, POLÍTICA 4 Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, POLÍTICA 5 Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, POLÍTICA 6 Gobierno Digital, POLÍTICA 7 Seguridad Digital, POLÍTICA 8 Defensa Jurídica, POLÍTICA 9 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción, POLÍTICA 10 Servicio al ciudadano, POLÍTICA 11 Racionalización de Trámites, POLÍTICA 12 Participación Ciudadana en la Gestión Pública, POLÍTICA 13 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, POLÍTICA 14 Gestión Documental, POLÍTICA 15 Gestión del Conocimiento, POLÍTICA 16 Control Interno, POLÍTICA 17 Mejora Normativa y POLÍTICA 18 Gestión de la Información Estadística.

Las políticas de gestión con mayor crecimiento durante el cuatrienio fueron:

- (i) Política 15 -Gestión del Conocimiento y la Innovación (crecimiento de 26,6 puntos)
- (ii) Política 1 -Gestión Estratégica del Talento Humano (aumento de 25,7 puntos)
- (iii) Política 14 -Gestión Documental (incremento de 25 puntos)

Por el contrario, las políticas con el menor crecimiento durante el cuatrienio fueron: la política 4 - Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público y la política 11- Racionalización de trámites. Ambas políticas fueron priorizadas para definir planes de trabajo que permitan superar las brechas asociadas durante la vigencia 2022.

- **Innovación:** Una de las prioridades de OAPII durante el cuatrienio ha sido implementar la dimensión de gestión del conocimiento y la innovación en la entidad. En ese sentido, y en el marco de las funciones que le asignó el Decreto 1369 del 2020 en el artículo 10, particularmente en el numeral 11 “Gestionar la innovación institucional a través de métodos y técnicas para el mejoramiento de los procesos, productos y servicios de la Superintendencia”, se diseñaron instrumentos para facilitar, documentar y orientar la innovación en la entidad.

En ese contexto, durante el cuatrienio se han desarrollado iniciativas de innovación, cerradas y abiertas, con el propósito de abordar problemáticas complejas utilizando

metodologías que faciliten identificar alternativas de solución para la mejora continua de la gestión institucional y para el fortalecimiento de capacidades de innovación entre los colaboradores de la Superservicios. Desde la OAPII se han liderado y orientado las siguientes iniciativas:

- (i) Fortalecimiento de las capacidades de innovación: Se realizó la iniciativa de innovación cerrada -torneo de innovación (*i-Tournament*), en el que participaron 30 colaboradores de la entidad, en grupos de 5 personas. El torneo fue liderado por la empresa: Centro de Innovación LTDA, quienes fortalecieron las competencias de los participantes en pensamiento creativo y herramientas de innovación, además de orientar su implementación en la resolución de un desafío.

Igualmente, en 2021 se implementó la Encuesta *Great Place to Work & Great Place to Innovate* con el fin de medir y evaluar los aspectos relevantes para la Superservicios catalogarse como un *gran lugar para trabajar con cultura innovadora*. Este ejercicio fue llevado a cabo por *People's Voice* quienes cuentan con la metodología *Great Culture to Innovate* (GCTI), a través de la cual se mide la cultura de innovación de una entidad a partir de 37 afirmaciones con manifestaciones propias de una cultura innovadora, utilizando la escala de *likert*<sup>19</sup> como herramienta de medición.

Al realizar la medición de la cultura de innovación en la Superservicios, se obtuvo un índice porcentual de 51,6%, lo cual representa una percepción Media (-) y un estado Satisfactorio para la entidad.

Adicional, durante el 2022 se realizó un conclave de innovación con el nivel directivo de la entidad y se realizaron socialización sobre metodologías y herramientas de innovación para fortalecer la cultura y las competencias de los colaboradores en innovación.

- (ii) Iniciativas de innovación cerrada: Durante el 2020 se desarrolló la iniciativa de innovación para mejorar la formulación y seguimiento de las ACPM<sup>20</sup> en la Superservicios. Para ello, se realizaron mesas de trabajo con enlaces del proceso y de las dependencias que formulan ACPM, en las cuales se profundizó en las problemáticas, se definieron alternativas de solución, se prototiparon y testearon.

En 2021, con el propósito de analizar y fortalecer los procesos contractuales que se lideran desde las dependencias, se implementó una iniciativa en la que, utilizando metodologías de innovación, se identificaron oportunidades de mejora en las actividades asociadas al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (ABS) y se están testeando. Igualmente, se abordaron las problemáticas asociadas con la solicitud, desarrollo y seguimiento de requerimientos de soluciones tecnológicas lideradas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC).

- (iii) Iniciativas de innovación abierta: En 2019, se inició con la implementación de una iniciativa de innovación abierta para que mejorar la estrategia de Oficinas Digitales en el país. En trabajo articulado con la DPUGT se adelantaron las fases de empatía, definición e ideación, para lo cual se realizaron entrevistas con usuarios de las Oficinas Digitales y con los Gestores Digitales que orientan su utilización en

---

<sup>19</sup> La Escala de Likert es una herramienta que facilita la calificación del nivel en el que una persona manifiesta estar de acuerdo o en desacuerdo con relación a una declaración específica.

<sup>20</sup> Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

territorio. Posteriormente, en 2020 se continuó con las fases de prototipado y testeo.

Entre las estrategias adaptadas como resultado de dicho ejercicio: (i) se movilizaron algunas Oficinas Digitales a zonas con mayor número de reportes de problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y donde se evidenció poca presencia institucional; (ii) creación de un manual para los gestores digitales; (iii) capacitación a gestores digitales; y (iv) la definición de una estrategia de comunicación que facilite la apropiación de dicho canal y su divulgación.

Durante el 2021, con el propósito de complementar la contribución de la Superservicios a los ODS se diseñó e implementó una metodología para la definición de nuevas actividades, orientadas a la implementación de los ODS en la entidad, a través de la participación ciudadana y la co-creación con niños y niñas.

La iniciativa adaptó elementos de metodologías de innovación a una carrera de observación virtual en la que grupos de niños, entre 9 y 15 años, recorren un mapa y trabajan juntos para superar retos utilizando herramientas de innovación (diseñadas particularmente para ellos) con el propósito de solucionar el desafío que motiva la carrera. La metodología se implementó durante las vacaciones de los niños, en la semana del 28 de junio al 2 de julio, con 7 niños (entre 12 y 15 años) hijos de colaboradores de la Superservicios. Los desafíos abordados fueron: (i) Igualdad de género en la Superservicios y (ii) Reducción de la generación de residuos en la Superservicios. Como resultado se realizó y divulgó un video liderado por los niños, así como posters, en los cuales se resaltaron las conclusiones y trabajo adelantado.

En 2022, como resultado de las actividades de socialización adelantadas con colaboradores de las Direcciones Territoriales, un grupo de colaboradores de la Dirección Territorial Sur Occidente decidió implementar metodologías de innovación, con orientación de la OAPII, para encontrar alternativas de solución al rezago en el trámite oportuno de recursos que recibe la Superservicios en la territorial. En ese sentido, se acordó un plan de trabajo para la implementación de las fases: empatía, definición, ideación, prototipado y testeo de la mano de usuarios, empresas prestadoras (particularmente Emcali) y colaboradores de la Superservicios.

- (iv) Laboratorio de Lenguaje Claro: Con el propósito de fortalecer el relacionamiento con grupos de valor, particularmente con ciudadanos y prestadores de servicios públicos domiciliarios, así como continuar avanzando en la implementación de las políticas Gestión de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y Gestión del conocimiento y la innovación, se estructuró, como rama y habilitador del laboratorio de innovación, un laboratorio de lenguaje claro para la Superservicios.

El laboratorio planteó como reto enfocar, los contenidos y el lenguaje de la Superservicios, en las necesidades y características de sus grupos de valor para mejorar la interacción, el relacionamiento y la confianza con ellos. Para lograrlo, se plantearon tres objetivos específicos: (i) Sensibilizar a los colaboradores de la Superservicios acerca del lenguaje como mecanismo facilitador en su relacionamiento con grupos de valor, (ii) traducir a lenguaje claro información y documentos de interés ciudadano y, (iii) proporcionar herramientas a los colaboradores de la entidad que faciliten la escritura en lenguaje claro.

Utilizando las herramientas diseñadas para el laboratorio de lenguaje claro se han traducido dos documentos en lo corrido del 2022 (i) el mapa de riesgos de corrupción y (ii) el portafolio de productos y servicios.

- **Co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.:** Para construir colaborativamente este plan, durante el segundo semestre del 2021 la Superservicios diseñó una metodología de co-creación centrada en los ciudadanos y enmarcada en Design Thinking. El objetivo del ejercicio fue que, tanto vocales de control como líderes comunitarios participaran en el diagnóstico y planeación del PAAC, a través de cinco fases (bases de conocimiento, reconocimiento de problemas, nuevas ideas, validación de nuevas ideas y presentación de resultados).

**Ilustración 18. Metodología para la co-creación del PAAC 2022**



Fuente: Elaboración propia.

- **Gestión de la Información y el Conocimiento:** Durante el periodo, la OAPII incluyó una actividad dentro del proceso Gestión de la Información y el Conocimiento, relacionada con: “Determinar los activos de conocimiento de la entidad ...”, la cual se llevó a cabo mediante el acompañamiento a los líderes de proceso para la identificación de los colaboradores, actividades y conocimientos relevantes críticos para el cumplimiento de sus objetivos, con el propósito de evitar que dicho conocimiento pudiera fugarse o perderse, por temas de índole administrativo, retiro de los colaboradores o por falta de documentación, mediante la utilización de herramientas relacionadas con la gestión de activos de conocimiento.

Adicional a lo anterior, se implementó el programa de empalmes, basado en la metodología ágil SCRUM, el cual busca la transferencia de conocimiento específico y personalizado de un colaborador saliente hacia un colaborador designado por el líder de proceso para que asumiera las actividades con el conocimiento recibido.

De otra parte, teniendo en cuenta la importancia de almacenar y recuperar la información (conocimiento tácito y explícito), se comenzó la documentación de buenas prácticas, buscando incentivar el mejoramiento continuo y la excelencia en la entidad a partir de la identificación, materialización y divulgación de acciones implementadas por prestadores de servicios públicos domiciliarios, dependencias, equipos o colaboradores internos de la entidad, que sirvan como referencia para los colaboradores de la Superservicios y los vigilados, promoviendo el aprendizaje a partir de la experiencia, aplicándolas y adaptándolas a contextos similares con buenos resultados para el fortalecimiento de la memoria institucional de la entidad (Ver: <https://www.superservicios.gov.co/buenas-practicas-en-el-sector-de-servicios->



publicos-domiciliarios y <http://intranet.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas>).

Finalmente, se estableció una metodología para contribuir a la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde la Superservicios, a partir de la cual se construyó una hoja de ruta con metas, actividades y resultados esperados para aportar al desarrollo sostenible desde la misionalidad de la entidad y difundir el conocimiento de los mismos, entre servidores y grupos de valor. Esta fue reconocida como una buena práctica por parte del Departamento Administrativo de Función Pública.

## 2.2. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad

- Durante esta vigencia la OAPII ha venido fortaleciendo la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y tiene proyectado recibir la auditoria al sistema para concluir el ciclo PHVA del sistema, por lo cual se debe dar continuidad a este proceso.
- Es imperativo concluir la fase diagnóstica de la Arquitectura Empresarial para continuar el 2023 con la alineación con la nueva planeación estratégica de la entidad y así definir la visión de arquitectura, objetivo principal del proyecto de inversión que empieza su ejecución la próxima vigencia.
- Definir las propuestas de la Superservicios para el PND en concordancia con los desafíos de los sectores vigilados.
- Planeación institucional para el próximo cuatrienio: se tiene planeado realizar un ejercicio exploratorio para recabar insumos que fortalezcan la planeación institucional del próximo cuatrienio. En ese sentido, se planea realizar ejercicio de co-creación con ciudadanía, empresas prestadoras y otras entidades del sector de servicios públicos durante el segundo semestre del 2022.
- Monitorear la definición del presupuesto para la próxima vigencia, con especial énfasis en las partidas presupuestales adicionales al presupuesto para el funcionamiento de la entidad (v.gr. recaudo contribución adicional y FONECA)
- Mediante radicado 20224360192271 del 5 de marzo de 2022, fue informado a las entidades que, con el propósito de fortalecer el Sistema Unificado de Inversión Pública – SUIP definido en el Decreto 1082 de 2015, se ha venido avanzando en el desarrollo de un nuevo sistema de información denominado Plataforma Integrada de Inversión Pública – PIIP, la cual integra los diferentes sistemas de información que soportan el ciclo de la inversión pública, en particular la MGA web, SUIFP – PGN y SPI; para lo cual se estima que la PIIP inicie su fase de operación desde el año 2023 y se requiera por parte de la OAPII acompañar a las dependencias en el ajuste de sus proyectos bajo la nueva estructura y los lineamientos conceptuales implementados en la PIIP
- Concluir el programa de auditorías internas bajo las normas del SIGME, para mantener la mejora continua y el alistamiento de la entidad para recibir las auditorias de certificación en el SGC, SGA y Operaciones Estadísticas.
- Puesta en marcha del Laboratorio de Innovación como habilitador para la gestión institucional, en este sentido, se tiene previsto entregar el laboratorio de innovación estructurado para el mes de septiembre. Dicha estructura deberá incluir un plan de socialización, tanto interno como de cara a la ciudadanía, otros grupos de interés y entidades del sector. Adicional, se debe hacer seguimiento a la adaptación del espacio físico, en el cual está trabajando la Dirección Administrativa.

- En el marco del nuevo proyecto de Arquitectura Empresarial que liderará la OAPII es importante asegurar la implementación del Gobierno y la Gobernanza de Datos, mediante la asignación de roles y sus responsabilidades, su comunicación, el seguimiento a la ejecución de criterios y condiciones de operación, y la asignación y mantenimiento de recursos necesarios para su operación.

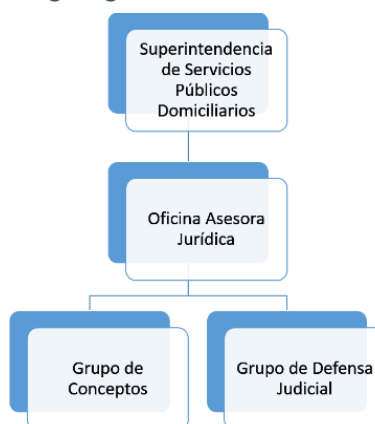
### 3. OFICINA ASESORA JURÍDICA

La Oficina Asesora Jurídica - OAJ de la Superservicios tiene entre sus principales funciones la definición de las políticas, objetivos y estrategias relacionadas con la gestión jurídica, así como dirigir y controlar su implementación, con el fin de establecer los criterios de interpretación jurídica y la defensa de los intereses de la entidad, de conformidad con la normativa aplicable.

La OAJ está compuesta por 2 grupos internos de trabajo: El grupo de conceptos y el grupo de defensa judicial. El grupo de conceptos fue creado mediante Resolución SSPD No. 20115240001495 del 3 de febrero de 2011, cuya función principal es brindar acompañamiento jurídico tanto a los usuarios como a las dependencias de la entidad, respecto de la normativa aplicable a los servicios públicos domiciliarios. Como parte de sus funciones, la OAJ emite conceptos jurídicos para atender las consultas del público y emana posiciones que fijan el criterio jurídico y de interpretación de las normas relativas a los servicios públicos domiciliarios y al ordenamiento jurídico en general que resulta aplicable a la entidad.

Por su parte, el grupo de defensa jurídica fue creado mediante Resolución SSPD No. Resolución SSPD 20061300002115 del 31 de enero de 2006, y sus funciones principales radican en la representación judicial y extrajudicial en todos los procesos de diferente naturaleza en los que realiza la defensa técnica de las demandas presentadas en contra de la entidad, lo cual incorpora la representación judicial no sólo en materia contenciosa, sino también en material de tutelas y acciones constitucionales. Adicionalmente, se destaca el apoyo técnico que rinde el grupo al Comité de Conciliación y Defensa Jurídica, desde la secretaría de dicha instancia.

Gráfico 28. Organigrama Oficina Asesora Jurídica



Fuente: Elaboración propia.

### 3.1. Principales logros

#### 3.1.1. Grupo de Conceptos

- **Conflictos Negativos de Competencia:** La Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado resolvió cuatro (4) conflictos negativos de competencias. En las decisiones se fijaron las reglas para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superservicios; así mismo, los pronunciamientos indicaron que estas facultades se deben ejecutar de forma integral, lo que implica supervisar los aspectos subjetivos (societarios o de funcionamiento interno) y objetivos (prestación del servicio) de los prestadores de servicios públicos domiciliarios; salvo que la función en cuestión esté expresamente asignada a otra autoridad (i.e. Superintendencia de Sociedades y esto active su competencia residual).
- **Sistema de Información Jurídica:** La OAJ diseñó el Sistema de Información Jurídica de la Superservicios -SIJUS con el fin de tener un sitio único donde se puedan consultar las posiciones jurídicas de la entidad, los análisis de fallos judiciales de última instancia y las líneas jurisprudenciales sobre los servicios públicos domiciliarios, al cual se puede acceder desde la intranet de la Superservicios.
- **Conceptos Jurídicos y capacitaciones:** Se expidieron más de 4.100 conceptos en materia de servicios públicos domiciliarios, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía respuestas oportunas a las inquietudes sobre servicios públicos domiciliarios.

Durante la pandemia, se atendieron con éxito más de 1.000 solicitudes relacionadas con las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para garantizar la prestación de servicios públicos domiciliarios por el Covid-19 así como otras relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios. Esta atención prioritaria, garantizó la prestación de los servicios a la ciudadanía de manera pronta, efectiva y con calidad lo que permitió la garantía de los derechos de los usuarios y/o suscriptores.

Adicionalmente, se realizaron jornadas de actualización en temas societarios, en aspectos relevantes de la vigilancia integral, en los aspectos jurídicos relacionados con la desvinculación de usuarios a los servicios públicos domiciliarios, entre otros.

- **Conceptos Unificados:** Se emitieron y actualizaron conceptos unificados para fijar la posición jurídica de la entidad en relación con la normativa de los servicios públicos domiciliarios. Entre los más destacados se encuentran:
  - (i) Concepto unificado No. 34 de 2016 que desarrolla lo relativo a la recuperación de consumos en la relación prestador – usuario y la aplicación del artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
  - (ii) Concepto unificado No. 11 de 2010 sobre la implementación y régimen jurídico de los Programas de Agua y Saneamiento Básico para la Prosperidad (PAP) – Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA).
  - (iii) Concepto unificado No. 35 de 2017, en el cual se fijó la posición sobre empresas de servicios públicos domiciliarios constituidas como sociedades por acciones simplificadas.
  - (iv) Concepto unificado No. 2 de 2009 que determinó las reglas para la medición del consumo a través de instrumentos tecnológicos apropiados y determinación del consumo facturable en ausencia de tales instrumentos.

- (v) Concepto unificado 5 de 2009 que describe la información pública que los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a entregar a los usuarios y al público en general, en relación con sus actividades.
- (vi) Concepto unificado 10 de 2009 que describe los conceptos de estratificación socioeconómica de inmuebles residenciales y clasificación de los inmuebles no residenciales, para efectos del cobro de tarifas de los servicios públicos domiciliarios.
- (vii) Concepto 18 de 2010 que describe el régimen laboral, de inhabilidades y disciplinario aplicable a los servidores de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
- (viii) Concepto unificado 25 de 2013 que explica el régimen de subsidios y contribuciones aplicable a los servicios públicos domiciliarios.
- (ix) Concepto unificado 39 de 2020 que desarrolla los principios que orientan el régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- (x) Concepto 38 de 2020 que fija la posición sobre los usuarios no regulados del servicio público domiciliario de energía eléctrica.
- (xi) Concepto unificado 40 de 2022 que establece las reglas para la devolución de cobros no autorizados en los servicios públicos domiciliarios.

### 3.1.2. Grupo de Defensa Judicial

- **Política del Daño Antijurídico y Prevención del Daño Antijurídico:** Desde la OAJ se estructuró, aprobó y adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico – PPDA para las vigencias 2019-2020 y 2021-2023, cuyo propósito es lograr la disminución litigiosa, fortalecer la expedición de los actos administrativos y reforzar la defensa jurídica de la entidad.

Como parte de las actividades de prevención del daño antijurídico, se realizó el análisis de todos los fallos desfavorables emitidos en la vigencia 2020 con el fin de conocer las posiciones de los diferentes despachos judiciales y determinar así las líneas de defensa que se necesitan para lograr fallos favorables.

- **Representación Judicial:** En materia contenciosa, el proceso de defensa judicial ostenta 3470 demandas (corte 30 de junio de 2022), que están siendo representadas por un total de 27 abogados externos y 3 funcionarios. La calificación del riesgo procesal de cada una de las demandas, a 30 de junio de 2022, refleja que el 46% de las demandas presentan un riesgo medio de perderse en litigio, seguido de un 27% de probabilidad alta, un 15% remoto y finalmente en un porcentaje mejor equivalente al 10%, un riesgo bajo. El 2% restante corresponde a las demandas recientemente notificadas, en las cuáles se está evaluando su tipo de riesgo:

**Tabla 90. Calificación del riesgo procesal de las demandas**

PROBABILIDAD	%	CANTIDAD PROCESOS
ALTA	27%	924
MEDIA	46%	1.586
BAJA	10%	348
REMOTA	15%	532
(en blanco)	2%	65



<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.455</b>
----------------------	--------------

Fuente: Elaboración propia.

- **Acciones de tutela:** Otro aspecto fundamental de competencia del grupo de defensa es el relacionado con la defensa técnica de las acciones de tutelas y de las demás actuaciones procesales que se desprenden de éstas; en las cuales se advierte un incremento notorio de este tipo de medidas en los últimos años, como se muestra a continuación:

**Tabla 91. Acciones de tutelas**

ADMISORIOS	TOTALES
Tutelas II Semestre 2019	999
Tutelas Año 2020	1.949
Tutelas Año 2021	3.538
Tutelas I Semestre Año 2022	2.157

Fuente: Elaboración propia.

- **Fallos Judiciales Relevantes:**

- El Consejo de Estado confirmó la sanción por \$923 millones de pesos impuesta por la Superservicios a Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P. – ISA S.A E.S.P., por falla en la continuidad del servicio que generó un apagón a nivel nacional.
  - El Consejo de Estado confirmó la sentencia proferida por el Tribunal del Casanare, quien negó la prosperidad de la demanda interpuesta por Gases de Cusiana que tenía pretensiones por \$6.606.090.685, más su indexación que a la fecha de la sentencia ascendía a la suma de \$10.942.659.296.
  - El Consejo de Estado [Sección Quinta] resolvió en segunda instancia una acción de tutela interpuesta por la entidad, la cual tenía por pretensión lograr la revocatoria de la sentencia proferida por la Subsección 'A' de dicha Corporación, dentro del proceso de reparación directa radicado con el número 7300123100020070061601 (45211), en la cual se había condenado solidaria y patrimonialmente responsable a la Superservicios al pago de la indemnización solicitada por los demandantes en una cuantía que superaba los mil millones de pesos, bajo el argumento de que el prestador se encontraba en toma de posesión por parte de esta Superintendencia. En tal sentido, ordenó el Consejo de Estado amparar el derecho fundamental al debido proceso de la entidad, y dejó sin efecto la sentencia del 29 de julio de 2019, mediante la cual se resolvió la Acción de Reparación Directa que condenó al pago de los perjuicios causados por la empresa de Acueducto del Espinal, al permitir el ahogamiento y muerte de un usuario en sus redes de alcantarillado. Adicionalmente, la rigurosa defensa de los intereses de la Superservicios consiguió que el Consejo de Estado negara las pretensiones de una demanda de nulidad por inconstitucionalidad, respecto de la liquidación de la contribución especial establecida en la Ley 1955 de 2019, que modificó el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.
- **Comité de Conciliación:** Se ha fortalecido el Comité de Conciliación de la Superservicios, a través de la implementación de herramientas tecnológicas e instrumentos de medición de impacto que le permiten asegurar un mejor seguimiento a la gestión de los procesos y conciliaciones, a fin de garantizar que se cumplan las políticas en materia de conciliaciones.

- **Información Judicial y Procesos de Gestión:** Mejora y fortalecimiento de la información judicial en las plataformas de seguimiento de la Superservicios y del Estado. Este modelo permite tener información de mayor calidad para la toma de decisiones y la adopción de medidas correctivas y preventivas ante los eventos de litigiosidad que se ve enfrentada la Entidad.

Consolidación del proceso de gestión para la atención de tutelas con la adopción de un grupo robusto con capacidad de respuesta en tiempo, con criterios de calidad y con estándares de defensa técnica adecuados.

### **3.2. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad**

- Revisar y hacer seguimiento a las políticas de calificación del riesgo de procesos judiciales que cursan en la Superservicios y fortalecer las competencias para mejorar los procesos por parte de los apoderados. Adicionalmente, revisar el manejo de las provisiones contables relacionadas con las calificaciones de riesgo asociadas, y la manera cómo se incorporan en las cuentas correspondientes de los estados financieros.
- Actualmente existen 3456 procesos judiciales activos en la entidad, a los que se debe hacer seguimiento y continuar con la defensa técnica necesaria en las diferentes etapas procesales en que se encuentren.
- Continuar con la adopción e implementación de la Política de Mejora Normativa señalada por el DNP para la garantía de los derechos de la ciudadanía, que permita ejercer las funciones de IVC de manera más eficiente y la expedición de regulación y normas más efectivas y útiles.
- Hacer un análisis y seguimiento de los proyectos de ley que se presenten ante el Congreso de la República relacionados con los servicios públicos domiciliarios con el objetivo de garantizar que las medidas adoptadas se realicen con criterios técnicos y siempre en procura del interés y protección del usuario. Adicional tener presente la garantía en la calidad y continuidad del servicio, procurando la defensa de la suficiencia financiera de las empresas.
- Crear y desarrollar un boletín que contenga los conceptos de alto impacto para la prestación de servicios públicos domiciliarios o que aporten una visión novedosa. Socializar la posición jurídica con más frecuencia y con la precisión específica de los temas relevantes, permitiendo posicionar a la Superservicios como una autoridad técnica en la materia y brindando reconocimiento de cara al usuario y a los prestadores.
- Identificar temas que requieran la expedición de conceptos unificados a través de los cuales se permitan fijar unidad de criterio jurídico en los asuntos relativos al régimen de los servicios públicos domiciliarios y continuar fijando la posición jurídica de la entidad, para facilitar las tareas de supervisión y la atención de consultas por parte de la ciudadanía.
- Ejecutar los cambios en el Modelo Óptimo de Gestión – MOG diseñado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- Adoptar el Reglamento Interno del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la entidad.
- Posicionar aún más a la Superservicios como el organismo técnico con capacidades para resolver y atender todas las consultas ciudadanas con diferentes niveles de complejidad.

- Evaluar los resultados de la adopción de la Política de Prevención del Daño Antijurídico para medir su efectividad y establecer las directrices de conciliación y los lineamientos de defensa de la entidad, que favorezcan a la reducción de riesgos judiciales y fallos desfavorables.
- Fortalecer la defensa técnica de la entidad en todas las instancias judiciales, a partir de una profundización de conceptos que ayuden a adoptar mejores esquemas de defensa y automatizar los controles para vencimiento de términos.
- Fortalecer los procesos y sistemas de gestión de información y las plataformas de seguimiento a los procesos judiciales, particularmente e-Kogui.

#### **4. OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN**

El Decreto 1369 de 2020 creo la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión -OARES, en desarrollo de las acciones descritas en el documento CONPES 3985 de marzo de 2020, con el fin de adelantar las acciones necesarias para el fortalecimiento del marco institucional de los servicios públicos domiciliarios y el robustecimiento de la gestión técnica como organismo de IVC. De manera general la-OARES, tiene a cargo las políticas de riesgo en cuanto a la prestación de servicios públicos por parte de las empresas sujetas a la vigilancia de la Superservicios. A su vez, tiene a cargo temas de gobierno / gobernanza de datos, calidad de datos, gestión de información, analítica y manejo de datos (Funciones transversales con la Oficina de TIC y la OAPII).

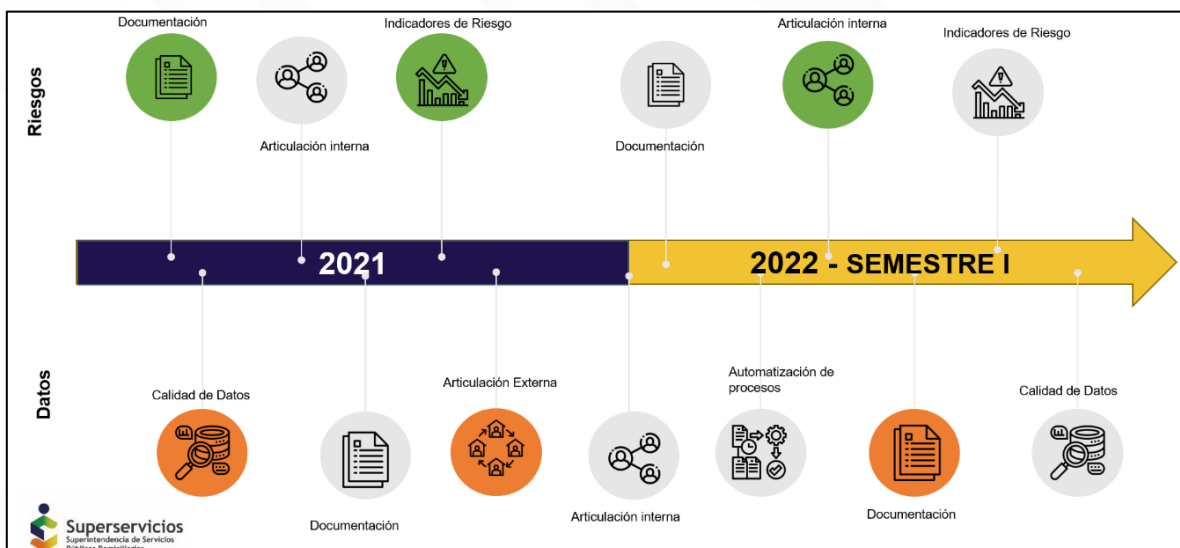
El Decreto 1369 de 2020 artículo 12 estipula las funciones asignadas a la - OARES, siendo las principales proponer los lineamientos estratégicos respecto de gobierno de los datos, estándares prudenciales y de gestión de riesgos y metodologías para la supervisión y el fortalecimiento del modelo de IVC mediante la gestión de riesgos y el análisis de la información reportada por los prestadores.

La OARES actualmente cuenta con 12 funcionarios distribuidos de la siguiente manera: Un Jefe de Oficina, un Técnico Administrativo, un Profesional Universitario y 9 Profesionales Especializados, para cumplir con funciones administrativas. Para el perfilamiento de riesgos se cuenta con 5 profesionales con el fin de definir e implementar lineamientos, políticas, mecanismos y metodologías para la supervisión a los prestadores de servicios públicos basada en riesgo; asimismo, para las funciones de analítica de datos, la oficina cuenta con 5 profesionales. El objetivo principal en estas funciones es la transformación de los datos en información estratégica con el fin de generar valor agregado a la toma de decisiones.

La analítica institucional es el eje de la gestión del conocimiento y la innovación en el -MIPG, que permite convertir los datos producidos por la entidad en conocimiento útil para la toma de decisiones a través de su análisis. Finalmente, el apoyo administrativo es realizado por un técnico administrativo.

En la gráfica podemos visualizar los avances de las actividades realizadas por la dependencia desde su creación:

Gráfico 29. Flujo de actividades de la OARES desde su creación



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1. Riesgos y Datos

A continuación, se describen de manera más detallada las actividades ejecutadas desde las funciones principales de Riesgos y Datos:

- Articulación con las delegadas para la construcción del procedimiento para el perfilamiento de los prestadores de servicios públicos basado en riesgos.
- Identificación de la batería de indicadores clave de riesgo (KRI), con la participación de las delegadas.
- Construcción de sistema de perfilamiento de riesgos, a partir de la información reportada por los Auditores Externos de Gestión y Resultados (AEGRs) y apoyado por las delegadas.
- Se identificaron faltantes de información (Ítem que se trabaja de manera transversal con el frente de trabajo de datos).
- Se analiza la información financiera anual (desde 2017 - Adelante) de los prestadores de servicios públicos domiciliarios teniendo en cuenta el cambio a las nuevas normas contables internacionales.
- Se realiza apoyo con la herramienta XBRL para entender la forma en la que están contruidos los estados financieros, con el fin de realizar su análisis.
- Se identifican faltantes de información (Ítem que se trabaja de manera transversal con el frente de trabajo de riesgos).
- Se realizan publicaciones de documentos en el SIGME tales como el Manual para la definición del marco metodológico para la Supervisión Basada en Riesgos. Adicionalmente se realiza la socialización de la documentación interna (El proceso y el procedimiento para el perfilamiento de riesgos de prestadores de servicios públicos).
- Se estructuró el documento Manual sobre el uso de técnicas y herramientas para los productos de analítica (Internamente en OARES y con la colaboración de la OTIC, se



está trabajando en la estrategia para publicarlo y darlo a conocer a la entidad, alineado a las directrices institucionales de la entidad.

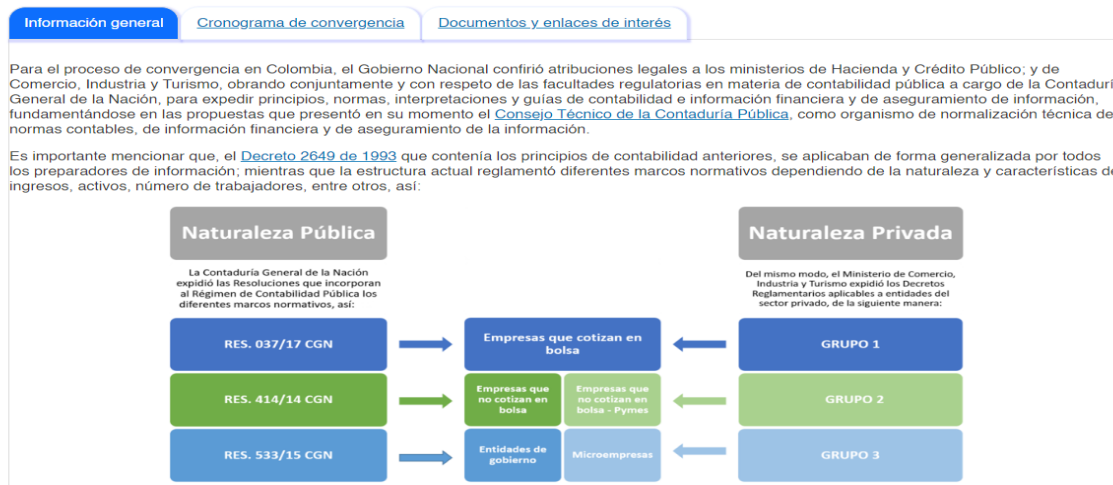
- Construcción de un documento plan de gestión de datos, que permite entender roles y responsabilidades que tienen los funcionarios en materia de manejo de datos.
- Lineamiento en la articulación e implementación del uso del estándar de clasificación DIVIPOLA para las distintas bases de datos que utilizan la información georeferenciada.
- Apoyo en las Operaciones Estadísticas que en 2021 estuvieron en proceso de certificación con la norma técnica de la calidad del proceso estadístico (NTC PE 1000), adicional con las operaciones estadísticas para el año en vigencia (2022).
- Revisión del RUPS, para crear una vista que sirva para analítica de información.
- Construcción y publicación de la Política de Gestión de Datos e Información en conjunto con OAPII (publicada en SIGME GIC-M-002).
- Articulación con comunicaciones para la socialización de la Política de gestión de datos, para la publicación de cada uno de los lineamientos de manera semanal.
- Apoyo en lineamientos e implementación de repositorios remotos para todas las áreas de la SSPD que lo requieran (Trabajando en conjunto con OTIC).
- Manejo de publicación de tableros de *Power BI*, provenientes de todas las áreas de la SSPD (Hecho bajo los lineamientos de la OTIC sobre publicación de tableros y conjuntamente con el Oficial de Seguridad de la Información).
- Apoyo en la implementación de metodologías ágiles dentro de OARES.
- Articulación con grupo SUI Energía (TVI) para dar orientación con los flujos de datos y validación de los aspectos relacionados con la calidad, gobernanza y cómo compartir los datos, que se encuentran en la política de Gestión de datos e Información.

Normas de Información financiera – NIF y lenguaje informático XBRL.:

Las Normas de Información Financiera –NIF, se reglamentan mediante la Ley 1314 de 2009, “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”. Dicho acto administrativo, adicionó a las funciones de la entidad, la supervisión al proceso de convergencia a NIF y de aseguramiento de la Información por parte de las entidades sujetas a su inspección, vigilancia y control.

En la página de la entidad, (<https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/NIF-Normas-de-Informaci%C3%B3n-Financiera>), se encuentra disponible la información relacionada con este proceso, la cual incluye la totalidad de los requerimientos de información hechos por esta entidad a sus vigilados, así como otra información de interés. Adicionalmente, en la misma página se puede consultar las resoluciones y circulares expedidas por la Superservicios en desarrollo de la aplicación de las NIF para las empresas de servicios públicos domiciliarios bajo su supervisión. De igual forma, se puede obtener información sobre guías, cartillas, manuales, cronograma de convergencia y documentos y enlaces de interés (Ítems relacionados en las siguientes ilustraciones); así como y otras orientaciones sobre NIF, donde se requiere el ingreso al Sistema Único de Información – SUI, el cual es administrado por la Superservicios.

### Gráfico 30. Proceso de convergencia de facultades regulatorias en materia de contabilidad pública



Fuente: Elaboración propia.

### Gráfico 31. Cronograma de periodos de convergencia a normas

Información general Cronograma de convergencia Documentos y enlaces de interés

No.	PERIODOS DE CONVERGENCIA A NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA	GRUPOS 1 Y 3	GRUPO 2 - VOLUNTARIOS GRUPO 1 - RES. 414 CGN	RES. 533 - CGN
1	Periodo de preparación obligatoria	Ene 1 a Dic 31 2013	Ene 1 a Dic 31 de 2014	8 de oct de 2015 a 31 de Dic de 2017
2	Fecha de transición	Ene 1 de 2014	Ene 1 de 2015	N/A
3	Estado de situación financiera de apertura ESFA	Ene 1 de 2014	Ene 1 de 2015	N/A
4	Periodo de transición	Ene 1 a Dic 31 de 2014	Ene 1 a Dic 31 de 2015	N/A
5	Últimos EEFF bajo PCGA o RCP	Dic 31 de 2014	Dic 31 de 2015	Dic 31 de 2017
6	Primer periodo de aplicación	Ene 1 a Dic 31 de 2015	Ene 1 a Dic 31 de 2016	Ene 1 a Dic 31 de 2018
7	Primeros EEFF comparados bajo NIF	Dic 31 de 2016	Dic 31 de 2017	Dic 31 de 2019

Fuente: Elaboración propia.

## Gráfico 32. Documentos y enlaces de interés – NIF

Información general
Cronograma de convergencia
Documentos y enlaces de interés

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta otros documentos expedidos en el marco del proceso de convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera; así como enlaces a los portales web de las entidades públicas que orientan este proceso en Colombia; y a normas relacionadas con su aplicación.

**PRESENTACIONES Y ABC**

- [Guía - Reporte de información financiera preparada bajo NIF - Conversatorio](#)
- [ABC de la información financiera que se debe cargar al SUI](#)
- [ABC de la clasificación a Marcos Normativos de Información Financiera](#)
- [ABC de la información financiera para Grupo 3](#)
- [ABC de la información financiera para Grupo 2 Vol G1](#)
- [ABC de la información financiera para Res 414-14](#)
- [ABC de la información financiera para Res 533-15](#)
- [ABC de la clasificación y cargue de Información Financiera PSPD Nuevas](#)
- [Clasificación Grupo 1 o Grupo 3 - Paso a paso](#)
- [Clasificación PSPD Grupo 2 \\_Voluntarios Grupo 1 y Res. 414 - Paso a paso](#)
- [Clasificación PSPD Nuevos - Paso a paso](#)
- [Instructivo cargue de información financiera al SUI](#)


**REVERSIONES**

[Resolución 20211000862585 del 25 de diciembre de 2021](#) - Por la cual se modifica la Resolución No. SSPD 20171000204125 del 18 de octubre de 2017. Fecha de publicación 28 de marzo de 2022.

[Resolución 20171000204125](#) - Por la cual se establecen los lineamientos para la modificación de la información cargada al sistema único de información, SUI, y se deroga la Resolución SSPD 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.

**ENLACES DE INTERÉS**

- [Ministerio de Comercio](#)
- [Ministerio de Hacienda](#)
- [Consejo Técnico de la Contaduría Pública \(CTCP\)](#)
- [Contaduría General de la Nación \(CGN\)](#)
- [Ley 1314 de 2009](#)
- [Decreto 2420 de 2015](#)
- [Decreto 2131 de 2016](#)
- [Decreto 2132 de 2016](#)
- [Decreto 2170 de 2017](#)
- [Resolución 037, 414 y 533 - CGN](#)
- [Ley 43 de 1990](#)



Fuente: Elaboración propia.

## 4.2. Principales logros

- Validación de la solución de calidad de datos como insumo para el proyecto de Calidad de Agua: Fase I Evaluación calidad de datos (mayo 2022) e inicio de la Fase II - Automatización del protocolo SIVICAP (inicio junio 2022) mediante el uso de algoritmos de procesamiento de lenguaje natural.
- Autodiagnósticos de registros administrativos para identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la calidad de los datos con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE.
- Con base en la información financiera reportada en SUI por los prestadores, se construyó un modelo de riesgo financiero a partir de indicadores claves que permiten hacer análisis de la situación actual de la empresa.
- Durante el primer semestre de 2022 se hizo la primera interacción del perfilamiento con base en riesgos para los servicios de gas y de aseo, para un total de 393 empresas perfiladas de las cuales 12 fueron calificadas con un nivel de riesgo alto, lo anterior con el fin de que las tareas de supervisión sean preventivas y se puedan generar alertas tempranas.

### 4.3. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad

- Finalización y consolidación del proceso de calidad de datos, de la trazabilidad de la información de vigilancia de la calidad del agua (Automatización protocolo SIVICAP) y la generación de tableros de visualización, del proyecto de calidad de agua.
- Robustecimiento del sistema de perfilamiento, generando un trabajo articulado con las superintendencias delegadas y direcciones técnicas que permitan incluir información como AEGR, documentación de control interno, evaluaciones integrales, documentos de calidad, verificaciones tarifarias, así como temas externos como resoluciones en consulta, proyectos legislativos y condiciones macroeconómicas.
- Indicadores financieros y KRI que aporten a la toma de decisiones y a la orientación / priorización de recursos de supervisión a las superintendencias delegadas y direcciones técnicas.
- Implementación del plan de gestión de datos / plan de datos maestros, que permitan generar la gobernanza de datos en la entidad.
- Actualización y mantenimiento tableros de control de la dependencia, incluyendo el entregable relacionado a Flujo Normativo.
- Continuar con la identificación de faltantes de información, vacíos normativos y propuesta de resoluciones en cuanto a información de planes de gestión y riesgos de prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Incluir el análisis de comunicación escrita, textos y procesamiento de lenguaje natural con el fin de poder explotar información no estructurada proveniente de diversas fuentes usando algoritmos de Inteligencia Artificial.
- Gobierno y gobernanza de datos (implementación de planes de datos).
- Uso de nuevas tecnologías (lago de datos) para el procesamiento de grandes volúmenes de información en la nube.

## 5. OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, es la encargada de definir, implementar y comunicar la estrategia de TI, de acuerdo con las necesidades de la entidad, para apoyar el cumplimiento de las funciones legales de IVC de los servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional, la operación de los procesos organizacionales y el cumplimiento del referente y objetivos estratégicos.

Adicionalmente, la OTIC fomenta el uso y apropiación de las TIC, como también la mejora continua a los servicios tecnológicos para satisfacer los requerimientos de usuarios internos y externos, habilitando y actualizando tanto la plataforma tecnológica como los sistemas de información, al igual gestiona adecuadamente los riesgos tecnológicos con el fin de apoyar la toma de decisiones por medio del aprovechamiento confiable y seguro de la información.

Atendiendo la necesidad del sector en cuanto a la centralización y explotación de la información, la OTIC administra, fortalece y opera tecnológicamente el SUI proporcionando herramientas para el cargue y visualización de datos que permiten el cumplimiento



normativo a las empresas prestadoras de servicios públicos. Anualmente esta oficina recibe un promedio de 95 solicitudes de actualización a las herramientas de cargue al SUI, que consiste en generar o realizar mantenimiento a formatos y formularios que permiten certificar alrededor de 460.540 cargues realizados por las empresas.

## 5.1. Principales logros

- Implementación de los módulos de administración, validación y visualización de los datos históricos de localidades en ZNI.
- Implementación del sistema tarifario Suricata para los servicios de acueducto y alcantarillado, enfocadas en la gestión de la información tarifaria de empresas que manejan menos de 5.000 suscriptores que en gran parte son empresas rurales.
- Actualización del aplicativo de aprovechamiento, dando cumplimiento al Decreto 596 de 2016, en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio.
- Implementación de formatos para recolección de datos necesarios en el cálculo del IUS para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, conformado por cuatro dimensiones: calidad del servicio, eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones, eficiencia en la gestión empresarial y eficiencia en la operación.
- Se realizaron ajustes al - RUPS, identificando y caracterizando de mejor manera las empresas atendiendo indicaciones de las superintendencias delegadas.

De otro lado, la información técnica, comercial, administrativa y financiera de las empresas prestadoras, es validada y publicada bajo lineamientos y requerimientos de la entidad para garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información permitiendo la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas, de acuerdo con lo anterior se presentan los siguientes avances en análisis y explotación de información:

- Se validó y depuró información georreferenciada, mediante la actualización del geoportal de la Superservicios y la definición de nuevos lineamientos y políticas para el uso de datos georreferenciados; en el marco de lo anterior, se publicaron los nuevos mapas: (i) Interrupciones para el servicio de energía; (ii) Captaciones en acueducto, alcantarillado y aseo; (iii) Encuestas de plan choque 2019-2021; y (iv) Encuestas de categorización rural.
- Se adquirieron nuevas herramientas de inteligencia de negocio tales como *Power BI*, *Arcgis* y *O3*, que permiten a la entidad extraer, transformar y analizar la información de diferentes orígenes de datos de forma ágil, dinámica e interactiva para la toma de decisiones.
- Se publicaron reportes de información del SUI, así como publicación de información relacionada con las NIF y la gestión de trámites de ciudadanos relacionados con peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- En conjunto con el Grupo de Gestión Documental de la Dirección Administrativa, se realizó a una consultoría para el análisis y diagnóstico de las fallas del Sistema de Gestión Documental ORFEO y el grado de cumplimiento de las normas archivísticas, de acuerdo con las disposiciones del Archivo General de la Nación. Basado en los resultados de esta, se definió la hoja de ruta para la implementación de un nuevo

Sistema de Gestión de Documento electrónico de Archivo – SGDEA, con el fin de dar cumplimiento al Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (MoReq). Para este fin se adquirió en 2021 el sistema Abox, el cual se encuentra en fase de implementación.

Adicionalmente, se implementó, certificó y publicó un servicio para el intercambio de información sobre la plataforma XROAD, con el objetivo de intercambiar datos con la CRA y se continúa con la construcción de nuevos servicios para el sector sobre esta plataforma tecnológica atendiendo los lineamientos de MINTIC del portal único del Estado Colombiano GOV.CO y los servicios ciudadanos digitales (interoperabilidad, autenticación digital y carpeta ciudadana).

## **5.2. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad**

Durante la vigencia en curso, la OTIC en conjunto con la SDAAA ha llevado a cabo la construcción de la nueva plataforma para prestadores rurales con el esquema diferencial del modelo IVC, atendiendo a lo que se refiere el Decreto 1898 de 2016 relacionado con la reglamentación de los esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.

Adicionalmente, con el apoyo de la SDEYGC, se implementaron 16 formatos para prestadores de energía en las ZNI y se continuará con el desarrollo de 39 formatos correspondientes a una compilatoria de gas combustible.

De otra parte, en conjunto con las Oficinas de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión y la Asesora de Planeación e Innovación Institucional se han adelantado ejercicios de arquitectura empresarial, con el fin de apalancar el plan de transformación digital de la entidad.

Adicionalmente, la OTIC continúa implementando acciones para la disminución del nivel de obsolescencia de la plataforma tecnológica de la entidad, con el fin de finalizar la implementación del Plan de Recuperación de Desastres - DRP y de contar con un espacio alternativo de infraestructura que permita soportar la continuidad del negocio en caso de un incidente, logrando ayudar a la entidad a resolver la pérdida de datos y recuperar la funcionalidad de los sistemas teniendo sus servicios en la nube

De otra parte, se debe actualizar y ejecutar el Plan Estratégico de TI – PETI, para continuar la implementación de los diferentes lineamientos de la política de Gobierno Digital establecidos en el Decreto 767 de 2022, enfocado al uso y aprovechamiento de las TIC's y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Así mismo, fortalecer las actividades y productos de los habilitadores de la política de Gobierno Digital referentes a arquitectura empresarial, seguridad y privacidad al interior de la Superservicios y la adopción de la plataforma Te RESUELVO como ventanilla única digital, ofreciendo mejores servicios digitales a los ciudadanos alineado al plan de transformación digital.

Finalmente, la OTIC debe continuar con el proceso de transición y puesta en producción del nuevo Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo Cronos (Abox); así como fortalecer la implementación de los instrumentos archivísticos asociados al proceso Gestión Documental de la entidad, a través de este nuevo sistema.

## CAPÍTULO V: SECRETARÍA GENERAL Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

### 1. SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General es la dependencia encargada de la formulación, seguimiento y control de planes, programas, proyectos y procesos relacionados con la gestión del talento humano, gestión financiera, gestión administrativa, gestión documental, contratación pública, notificaciones y certificaciones de la entidad, conforme con las políticas y metas institucionales.

La Secretaría General se encuentra conformada de la siguiente manera:

Gráfico 33. Organigrama Secretaría General



Fuente: Elaboración propia.

#### 1.1. Principales logros

De conformidad con las funciones asignadas en su momento por el artículo 21 del Decreto 990 de 2002, le corresponde a la Secretaría General asesorar al superintendente en la formulación de políticas, normas, procedimientos, para la administración de recursos humanos, físicos, económicos y financieros de la entidad, así como la coordinación y control de los mismos, con el fin de garantizar su funcionamiento bajo los principios de calidad en la gestión administrativa y financiera.

En desarrollo de lo anterior, durante la vigencia 2018, se trabajó en 3 aspectos importantes dentro del objetivo estratégico: Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad, los cuales son:

- **Gestión del Talento Humano:** La gestión del talento humano, se desarrolló desde dos líneas de acción, la primera: “Gerenciando mis talentos” y la segunda “Carta abierta para conocernos mejor”, éstas dos líneas tenían como propósito empoderar el talento humano, a través de espacios de participación que permitieran a los funcionarios de la entidad reconocer lo mejor de su saber y entender a fin de agruparlo con su posición como servidor a efectos de fortalecer y agregar valor a la estrategia del talento humano.
- **Fortalecimiento Gestor Documental Orfeo:** Uno de los propósitos para la vigencia 2018, fue trabajar articuladamente con la Oficina de Informática y el grupo de gestión documental, con el fin de realizar mejoras al Gestor Documental de la entidad, a efectos

de obtener un mejor rendimiento de este. En este sentido, se obtuvo como resultado la creación de un módulo independiente para la generación de masivas, en el que los usuarios trabajan directamente desde el aplicativo sin tener que usar herramientas adicionales como Excel o Word, lo cual era uno de los principales errores al desarrollar este tipo de documentos.

Adicional a lo anterior, se generó un sistema amigable que permitió que la radicación de los documentos que integran la masiva fueran numerados únicamente cuando el jefe emitiera su aprobación a través de la firma del documento, integrando de esta manera los componentes ya desarrollados de firma mecánica y firma digital, evitando de esta manera la anulación de documentos. De tal manera, la creación de este nuevo módulo permitió que los usuarios de la entidad tuviesen un mejor rendimiento del aplicativo, ya que junto a esta actividad se realizaron algunas otras que permitieron la liberación de almacenamiento de la base de datos.

- **Implementación Secop II:** De acuerdo con las directrices de Colombia Compra eficiente para la contratación de los bienes y servicios de la entidad, al finalizar la vigencia 2018 se logró adelantar el 100% de sus procesos de contratación a través del aplicativo para la contratación Secop II, generando el cambio de procesos dentro del procedimiento de SIGME proceso adquisiciones.

Durante la vigencia 2019, se continuó con el proceso de fortalecimiento de la Gestión del talento humano mediante la realización de actividades denominadas ciclo de tertulias denominadas: “Tendiendo puentes fortaleciendo lazos”, estrategia para la implementación de la ruta de la felicidad del MIPG; Decreto reglamentario 1499 de 2017, desde la perspectiva de la gestión estratégica del talento humano y de la gestión del cambio, para su implementación en la entidad. Como resultado de lo anterior se efectuaron 17 tertulias “Superservicios te da la palabra...y tú, le das tu palabra.”, con la participación de los funcionarios del nivel central y de las direcciones territoriales.

Adicionalmente, se fortalecieron las competencias directivos y coordinadores; este proceso fue liderado por el Despacho de la Superintendente y la Secretaría General, con el fin de fortalecer el proceso de Gestión del talento humano, a través de la evaluación de competencias comportamentales del nivel directivo y coordinadores, esto facilitó, los procesos de tipo individual y grupal a 21 directivos y a 26 coordinadores, adicional permitió:

- Identificar capacidades, destrezas y habilidades.
- Identificar debilidades con mirar a mejorar.
- Dar elementos que aumenten su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados a su cargo y el cumplimiento de las funciones.

Para el año 2020, la Secretaría General se enfocó en los siguientes temas:

- **Modernización planta de personal:** Con el propósito de ampliar, fortalecer y modernizar los procesos de IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, así como de asumir de forma competitiva los retos del sector y articular las nuevas actividades que desde su creación se han venido incorporando al marco de las funciones la Superservicios, se modificó la estructura, a fin de continuar garantizando una eficaz y eficiente vigilancia a la prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional, el debido control a aquellos intervinientes en la cadena de la



prestación, y, en consecuencia la protección de los derechos de los usuarios en aplicación de los principios de eficacia administrativa y celeridad en su gestión.

Así las cosas y teniendo en cuenta que dentro de la asignación de recursos de la vigencia 2020, le fue autorizado a la entidad por el rubro OTRAS TRANSFERENCIAS - DISTRIBUCION PREVIO CONCEPTO, recursos para adelantar el proceso de ampliación de la planta, la entidad bajo el nuevo referente estratégico tiene como uno de los objetivos: “Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector”, el cual tiene como responsables al Despacho de la Superintendente, Secretaría General y la Dirección Administrativa.

En consecuencia, para la vigencia 2020, la secretaria general incluyó dentro de su plan de acción el siguiente producto: “Trámites y mesas de trabajo realizados con las entidades competentes para la viabilización del estudio técnico y financiero del rediseño institucional” dentro del cual, se estableció como una de las actividades la siguiente: “Coordinar y hacer seguimiento al proceso de rediseño institucional en las actividades a cargo de la Dirección Administrativa.”

Es por lo anterior, que en coordinación con el Despacho de la Superintendente se presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP el estudio técnico conforme a lo establecido en los artículos 2.2.12.1 al 2.2.12.3 del Decreto 1083 de 2015, para efectos de modificar su estructura, ajustándola a un nuevo modelo de operación, el cual obtuvo el respectivo concepto técnico favorable, razón por la cual, el Presidente de la República expidió 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”.

Así mismo, la Secretaría General, se enfocó en la generación de nuevas prácticas que permitan evolucionar como entidad mediante aprendizajes que mejoren la gestión institucional y misional. De esta manera, se han implementaron estrategias con el fin de generar la cultura de gestión de conocimiento. Dentro del marco de la estrategia de gestión del conocimiento, se organizaron capacitaciones con el apoyo de las áreas misionales como: Las Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como también con la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación, direccionadas a fortalecer el capital intelectual y transferir el conocimiento que conlleve al crecimiento profesional y por consiguiente al organizacional. De esta manera, se realizaron dos ciclos de actualización con énfasis en energía y gas, y otro en acueducto y alcantarillado.

Por otra parte, se organizan capacitaciones en alianza con la CRA, DNP, SIC y DAFP. Con ello, se pretendió generar la transferencia de conocimiento mediante iniciativas consensuadas entre colaboradores y líderes de la entidad, con el fin de aprovechar al máximo el capital intelectual existente y alcanzar los objetivos estratégicos propuestos en la organización.

- **Proyecto de Inversión:** Se formuló el proyecto de inversión denominado: “Mejoramiento en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Superservicios”, dentro del cual se planteó como objetivo: “Implementar estrategias que permitan el desarrollo organizacional de los servidores”, enfocado en trabajar de manera principal en la Ruta de la Felicidad en busca de mejorar el entorno físico del trabajo para que todos los funcionarios se sientan a gusto en su puesto de trabajo y la Ruta del Crecimiento enfocada a liderar el talento basado en valores y lograr servidores

que saben lo que hacen. Para el desarrollo del objetivo específico del proyecto de inversión, se establecieron las siguientes actividades: (i) Definir el plan estratégico del talento humano para los servidores públicos de la entidad y (ii) Implementar el plan estratégico del talento humano.

En cumplimiento de lo anterior, se desarrollaron actividades tendientes a mejorar y reforzar los resultados obtenidos dentro de la medición FURAG 2018, con el propósito de poder identificar las brechas, dentro de los componentes del talento humano y así definir un Plan Estratégico de Talento Humano – PETH que permitiera garantizar las mejores prácticas de gestión y desarrollo del talento humano, teniendo en cuenta la visión que se persigue y las características del personal de la entidad, estableciendo retos concretos e identificando necesidades.

Es así, como se da inicio al diseño del PETH, tomando como referente la nueva misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad con un horizonte 2019 – 2022, mediante la alineación con el instrumento de MIPG, unificando las características de los diferentes programas y generando mecanismos para hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos. Así mismo, con el propósito de cumplir con lo propuesto de manera paralela a la elaboración del PETH se trabajó en actividades que apunten al desarrollo de las Rutas de Creación de valor: Rutas de la Felicidad y del Crecimiento. Estas actividades tienen como propósito contar con servidores con capacidad de innovar, comprometidos con su labor, y orgullosos por pertenecer, a partir de programas orientados al bienestar, al desarrollo profesional y a la construcción ambientes propicios para hacer de la felicidad, una ventaja competitiva y marca institucional.

A continuación, se resaltan las siguientes actividades como parte del cumplimiento del producto – Documento PETH desarrollados dentro de este proyecto:

- (i) Revisión del plan estratégico 2020 de la entidad para validar el diagnóstico actual conforme lo solicita la Guía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de lo cual se evidenció la necesidad de trabajar y reforzar todo lo referente a la cultura del crecimiento buscando servidores que saben lo que hacen, y la cultura que genera bienestar y logro, de la ruta del servicio.
- (ii) Levantamiento de información del componente de planeación para el plan analizando el contexto interno, contexto externo y el entorno de la entidad para definir el comportamiento del recurso humano y sus necesidades.
- (iii) Elaboración de documentos con estrategias para la implementación de la ruta del crecimiento y la ruta de la felicidad enfocadas desde el plan de capacitación y el programa de bienestar respectivamente.
- (iv) Fortalecimiento de competencias a través de la Técnica Coaching a 21 directivos, 23 coordinadores y 4 asesores de libre nombramiento y remoción, conforme el proceso de evaluación de competencias realizado durante la vigencia 2019.
- (v) Se realizó el proceso de evaluación de competencias a 76 funcionarios del nivel profesional de carrera administrativa, 7 funcionarios del Nivel Asesor y 2 directivos, a partir de este ejercicio se hizo entrega de informe por competencias, donde se identifican fortalezas y debilidades por nivel y se sugieren estrategias para ser trabajadas desde la ruta del crecimiento y la ruta de la felicidad.
- (vi) En desarrollo de la ruta de la felicidad se desarrollaron conversatorios de acompañamiento en el marco de la Ruta de la Felicidad y ofrecidos por la Secretaría General, los cuales permitieron construir diálogos alternos, que favorecen el desarrollo personal y el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

(vii) Estos conversatorios han abarcado diferentes temáticas: (i) Las consecuencias de permitirle al miedo ser el capitán de nuestras emociones; (ii) Hola, mucho gusto, soy tu YO y (iii) La soledad no es mi amiga, pero es una buena compañía. Así mismo, se desarrollaron 2 talleres-conversatorio denominado: Inteligencia Comunicacional para el desarrollo personal y la productividad, en este, se tuvo en cuenta el análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones de competencias entregadas.

- **Plataforma – Campus Virtual:** Desde la Secretaría General se propuso como objetivo planificar y desarrollar de forma técnica y responsable, los procesos de inducción y reinducción para orientar a los nuevos funcionarios y al personal antiguo alinearlos con los objetivos organizacionales. Un proceso de inducción efectivo y eficiente le permite a la Superservicios contar con personal capacitado en su quehacer, sus procesos y otros aspectos claves para ejercer sus funciones de una manera que redunde en el buen servicio a los usuarios. Razón por la cual se propuso la contratación de una plataforma para administrar y ejecutar cursos en línea (Learning Management System LMS por sus siglas en inglés), que facilitará el plan de inducción a nuevos colaboradores de una manera más eficiente y efectiva puesto que se puede evaluar la adquisición de conocimiento de los nuevos colaboradores y a la vez se puede llegar a todos los colaboradores sin restricciones de tiempo y espacio.

Es por esto, que para la vigencia 2020 se incluyó dentro del plan de acción el siguiente producto: “Cultura de la gestión del conocimiento en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Fortalecida” y dentro del cual se tiene la siguiente actividad: “Generar técnicas para capturar organizar y almacenar el conocimiento de los colaboradores de la entidad.”, lo cual conllevó de manera coordinada con la OTIC la contratación de la firma Edulabs, mediante el Contrato 661 de 2020 cuyo objeto fue: “Adquirir la suscripción y soporte a un sistema de gestión de aprendizaje (LMS Learning Management System) en modalidad SAAS (Software As A Service) para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, lo anterior alineado al Proyecto de Inversión Fortalecimiento de los Servicios de TIC en la Superservicios”, para el manejo y gestión de la plataforma campus virtual ubicado en el siguiente link: <https://gestiondelconocimiento.superservicios.gov.co>

- **Gestión – Marco Emergencia Sanitaria Vigencia 2020:** Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID-19, la Superservicios en cabeza de la Secretaría General lideró estrategias para lograr un desempeño eficiente y eficaz de los servidores públicos; es por ello, que se generó la estrategia *¡El Bienestar llega donde estás!*, una alternativa que le permitió a los colaboradores y sus familias conectarse a diferentes actividades recreativas, deportivas y conferencias haciendo uso de las TICs, para brindar acompañamiento en la adaptación de los nuevos ritmos de vida causados por el aislamiento, con el fin de mitigar el riesgo psicosocial y que la calidad de vida de todos los colaboradores se afecte el mínimo posible debido a la situación de confinamiento.

Así mismo, la entidad desarrolló actividades enmarcadas dentro de los ejes principales del Plan de Bienestar 2020: Protección y promoción de servicios sociales y calidad de vida, en el marco de los programas de capacitación informal, cultural y artístico, desvinculación laboral, promoción y prevención de la salud y salario emocional que han tenido acogida por parte de los funcionarios y sus familias.

En el marco de la emergencia sanitaria se expidieron las circulares internas necesarias para otorgar directrices a funcionarios y colaboradores de la entidad con el fin de cumplir



a cabalidad la modalidad de trabajo pleno en casa garantizando siempre la continuidad en la prestación del servicio.

- **Gestión Política de Austeridad del Gasto:** En cumplimiento de las directrices impartidas por la Presidencia de la República en la Directiva Presidencial No. 09 de noviembre de 2018 y en concordancia Decreto 1009 del 14 de julio de 2020, por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto del Gasto Público, cumplió con el seguimiento a las medidas en materia de austeridad del gasto en entidad contempladas en el marco Normativo, para lo cual se analizó el comportamiento de los rubros de austeridad del gasto conforme al aplicativo de Presidencia de la República, tomando como referentes: Reporte presupuestal de obligaciones a través del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF y la información presentada por la Presidencia de la República y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público – MHCP a través del Portal de Transparencia Económica con corte a 30 de junio de 2020. Para el efecto se analizó el comportamiento de los gastos y las variaciones (incrementos o disminuciones) representativas en los tópicos establecidos en la normatividad aplicable, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2019.

Por lo anterior, dando cumplimiento al artículo 19 de Decreto 1009 del 14 de julio de 2020, se realizó reporte semestral con corte a 30 de junio, al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, - DAPRE mediante el “Aplicativo de Medición de Austeridad del Gasto Público”, el 31 de julio de 2020, acorde con los plazos establecidos para tal fin. El reporte aplicativo medición de austeridad del gasto público contiene la ejecución presupuestal obligada con corte a 30 de junio de 2020; se efectuó revisión de las cifras registradas en el portal de transparencia económica frente a las cifras reportadas en el aplicativo del DAPRE, verificando la calidad de la información por parte de la Oficina de Control Interno.

El reporte de austeridad del segundo semestre de la vigencia 2020 se reportó a finales de enero de 2021 conforme lo indicado por Presidencia de la República.

Durante la vigencia 2021 se continuó con el desarrollo del talento humano y el fortalecimiento de los procesos de la Secretaría General a través de las siguientes estrategias:

- **Certificación Grace Place To Work:** Se realizó durante la valoración del ambiente laboral con base en la metodología de Great Place to Work<sup>21</sup>®, la cual se basó en una escala de likert, que consistió en un método de medición con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas. Esta encuesta contenía 81 afirmaciones, que recogieron las percepciones y sentimientos de los colaboradores dentro de las temáticas como: la confianza, la camaradería y el orgullo en la Superservicios. Con la votación de 914 colaboradores de 1107 que fueron invitados a participar de la encuesta se logró un porcentaje del 83% de respuestas positivas, por la cual la Superservicios fue certificada por el término de un año como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

Por lo cual, estamos reconocidos mediante la siguiente insignia como parte de la comunidad Grace Place To work:



<sup>21</sup> Great Place to Work® (mejores lugares para trabajar) Trust Index©



- **Registro marcas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** Se adelantaron los trámites administrativos ante la SIC para el registro de nuestras marcas por el término de 10 años: Marca SUPERSERVICIOS - Certificado de Registro de Signo Distintivo No. 688613 por una vigencia hasta el: 17 de agosto del 2031.

Marca TE RESUELVO - Certificado de Registro de Signo Distintivo No. 684775 por una vigencia hasta el: 29 de junio del 2031

- **Proyecto de Inversión:** Continuando con la ejecución del proyecto de inversión: Mejoramiento en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Superservicios”, dentro del cual se planteó como objetivo: “Implementar estrategias que permitan el desarrollo organizacional de los servidores”, la Secretaría General como responsable dentro del proyecto que compartía con la OAPII, del producto: “documentos de planeación”, informa que los logros obtenidos en desarrollo del proyecto apuntaron al fortalecimiento y consolidación de la Gestión Estratégica del Talento Humano - GETH, con el fin de potenciar y mejorar las competencias, habilidades, la calidad de vida, así como la seguridad y salud de sus funcionarios.
- **Gestión Política de Austeridad:** En cumplimiento de las directrices impartidas por la Presidencia de la República en la Directiva Presidencial No. 09 de noviembre de 2018 y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 20 Decreto 371 del 8 de abril de 2021, por el cual se establece el plan de austeridad del gasto público, ha cumplido con el seguimiento a las medidas en materia de austeridad del gasto en la Superservicios contempladas en el marco Normativo, para lo cual se ha analizado el comportamiento de los rubros de austeridad del gasto conforme al aplicativo de Presidencia de la República, tomando como referentes: reporte presupuestal de obligaciones a través del SIIF y la información presentada por la Presidencia de la República y el MHCP a través del Portal de Transparencia Económica con corte a 30 de junio de 2021.

Para el efecto, se analizó el comportamiento de los gastos y las variaciones (incrementos o disminuciones) representativas en los tópicos establecidos en la normatividad aplicable, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2020, en donde se evidencia que para el 1er semestre 2021, comparado con el mismo semestre de la vigencia 2020, de un total de 18 rubros objeto de análisis, en 11 se da cumplimiento a la meta de ahorro establecida, 4 rubros no presentan obligaciones.

En lo corrido del 2022, se creó el Grupo de Notificaciones con la Resolución No. SSPD - 20211000884685 del 30 de diciembre de 2021 *“Por la cual se crea un grupo interno de trabajo en la Secretaría General, se define su conformación y se efectúa una designación”*, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 26 del Decreto 1369 de 2020 y centralizar en la dependencia los procesos de notificación de los actos administrativos expedidos por el Despacho del Superintendente, la Secretaría General y la Dirección Financiera.

Es así como, la creación de este grupo interno de trabajo se justificó teniendo en cuenta el volumen de actos administrativos que expide la Secretaría General y la Dirección Financiera relacionados con la liquidación de la contribución establecida en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, sumado a la rigurosidad y confidencialidad que requiere la notificación y comunicación de los actos proferidos por el Despacho del Superintendente, lo cual denotó la necesidad de un equipo que tenga conocimiento del proceso de notificaciones con el fin

de atenderlo de acuerdo con la normatividad aplicable y de manera oportuna, eficaz y eficiente.

En ese sentido, durante el primer semestre de la vigencia del año 2022, el Grupo de Notificaciones ha gestionado alrededor de 1.117 notificaciones, las cuales se discriminan así:

**Tabla 92. Notificaciones gestionadas**

DEPENDENCIA	ACTOS ADMINISTRATIVOS
Despacho	20
Secretaría General	100
Dirección Financiera	4.201
<b>TOTAL</b>	<b>4.321</b>

Fuente: Elaboración propia

Con la creación de este grupo se ha mejorado la gestión y control del proceso de notificación de los actos administrativos, centralizando el trámite de la notificación que se efectúa, generando acciones de control y esquemas de organización para el seguimiento y cumplimiento de los términos legales.

A continuación, se detalla la gestión en los temas administrativos, financieros y del talento Humano, en cabeza de cada una de las direcciones y bajo el liderazgo y orientación de la Secretaría General:

## 2. Dirección de Talento Humano

Desde el inicio del cuatrienio y hasta la vigencia 2020, la Dirección Administrativa tenía la responsabilidad de atender tanto el proceso de gestión administrativa como el proceso de gestión del talento humano, mediante el grupo denominado Administración del Talento Humano. Dicha operación se definió desde la estructura organizacional, establecida mediante el Decreto 990 de 2002, sin embargo, en el marco del proceso de modernización institucional se creó mediante el artículo 27 del Decreto 1369 de 2020, la Dirección de Talento Humano con el objetivo de liderar la primera de las dimensiones operativas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: *Gestión del Talento Humano*.

Teniendo en cuenta que el modelo caracteriza el talento humano como el capital más importante con el que cuentan las organizaciones, la Dirección de Talento Humano, ha procurado el desarrollo y consolidación de sus procesos de cara a los retos propios de que implican el crecimiento de una planta de personal de 302 a 994 funcionarios.

**Conformación de estructura funcional:** Una vez definida la creación de esta dependencia, se ha estructurado un modelo funcional que permita la administración de personal en cada una de sus etapas, así:

Tabla 93. Estructura Dirección de Talento Humano

Grupo de Administración de Personal	Grupo de Nómina y Seguridad Social	Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo	Grupo de Capacitación y Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene como objeto fundamental liderar el ingreso, retiro y sobretodo, administración de personal bajo cualquier modalidad de vinculación así como la custodia y administración de las historias laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su principal labor se encuentra asociada a la liquidación salarial y prestacional así como generar los insumos para el anteproyecto del Presupuesto General de la Nación y el trámite, recobro y depuración de incapacidades y pagos de seguridad social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A su cargo se encuentra el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus planes anuales, así como el Plan de Bienestar Social e Incentivos y la coordinación de todas las actividades que de estos sistemas se derivan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encarga de la formulación y ejecución del Plan Institucional de Capacitación y todas las actividades que, en el marco del Plan Nacional de Capacitación deben adelantarse, así como de liderar y hacer seguimiento del sistema de evaluación semestral definido para la Superintendencia.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Con esta estructura, definida mediante resoluciones internas, se ha organizado y estructurado la gestión de la dirección, con el propósito de cumplir los objetivos definidos mediante el decreto de estructura vigente y las responsabilidades, obligaciones y propósitos que se establecieron en el MIPG y las dimensiones y políticas que de este se derivan.

## 2.1. Principales logros

### 2.1.1. Grupo de Administración de Personal

**Provisión de la planta de personal:** La planta de personal de la Superservicios durante el presente cuatrienio, tuvo un crecimiento exponencial, definido en el Decreto 1370 de 2020. El cambio en el modelo gobernanza consolidado en el mencionado Decreto tiene un impacto fundamental en la planta de personal que, hasta el 17 de octubre estaba conformada por 302 empleos definidos por el Decreto 991 de 2002, modificado por los Decretos 192 de 2004, 3512 de 2005, 3302 de 2006, 4560 de 2006 y 475 de 2014.

El 17 de octubre de 2020 (fecha de expedición de los Decretos de modernización), esta planta, se encontraba provista en un 96.03% y, en consecuencia, el 3.97% estaba vacante (12 empleos). Con esta fecha de corte, la provisión de empleos de la entidad era de 290 servidores públicos. Discriminados de la siguiente manera: para los cargos provistos al 17 de octubre y a su lado encontramos la totalidad de empleos de la planta con estado provisto y vacante, respectivamente.

Tabla 94. Provisión de los empleos octubre de 2020

NIVEL DEL EMPLEO	CANTIDAD	PROVISTOS	VACANTES
Directivo	25	22	3
Asesor	36	35	1
Profesional	148	142	6
Técnico	34	33	1
Asistencial	59	58	1
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>290</b>	<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los funcionarios que "prestán servicios de apoyo", con corte al 17 de octubre de 2020, se puede afirmar que corresponde a los funcionarios que poseen empleos de nivel técnico y asistencial. Con ocasión de lo dispuesto en el Decreto 1370 del 18 de octubre de 2020 se amplió la planta de personal de la entidad, pasando de 302 a 994 empleos. En dicha transición y como efecto del rediseño de la planta se suprimieron nueve (9) cargos así:

**Tabla 95. Relación de cargos a suprimir**

DENOMINACIÓN	CÓDIGO	GRADO	PLANTA ACTUAL	SUPRIMIR	OBSERVACIONES
<b>Nivel Directivo</b>				<b>4</b>	
Superintendente delegado	0110	23	3	1	Se suprime el cargo actual de la delegada de Telecomunicaciones ya que la competencia fue trasladada a otra Entidad.
Director Técnico	0100	21	5	1	El cargo actual de director de gestión de telecomunicaciones, que no opera en la actualidad se destina para la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.
Director de Superintendencia	0105	19	4	2	Se suprimen: i) director general Territorial, por cambio en estructura y ii) Director de investigaciones de telecomunicaciones porque este cargo no opera en la actualidad.
<b>Nivel Asesor</b>				<b>5</b>	
Asesor – Carrera	1020	12	4	1	Se suprimen un cargo del nivel asesor, que es de la planta global, de carrera pero que no está ocupados por personas con derechos de carrera y se crean en el despacho del Superintendente.
Asesor – Carrera	1020	11	2	1	Se suprimen un cargo del nivel asesor, que es de la planta global, de carrera pero que no está ocupados por personas con derechos de carrera y se crean en el despacho del Superintendente.
Asesor – Carrera	1020	10	8	3	Se suprimen tres cargos del nivel asesor, que son cargos de la planta global, de carrera pero que no están ocupados por personas con derechos de carrera y se crea en el despacho del Superintendente.
<b>Total</b>			<b>28</b>	<b>9</b>	

Fuente. Elaboración propia.

Debido a lo dispuesto en el artículo 1º -que suprimía estos empleos del decreto que modificó la planta de personal, se dieron por terminados 4 nombramientos en provisionalidad y con un nombramiento ordinario, pues se dieron por terminadas las vacantes temporales que, a raíz de los encargos de carrera administrativa, se iban generando. Posteriormente, se inició el nombramiento de funcionarios en empleos de libre nombramiento y remoción, cuantificados en dieciséis (16) nombramientos ordinarios.

De manera paralela, se inició la elaboración de estudios de encargo para la provisión de los empleos con naturaleza de carrera administrativa del Decreto 1370 de 2020. Este proceso de provisión ha permitido que, a la fecha de corte, se haya conseguido la provisión de



863 cargos del total de la planta de personal, consiguiendo así un 87% del total de la planta. Siendo discriminados por carácter de nombramiento, graficamos la distribución de los empleos así y a su lado encontramos la totalidad de empleos de la planta con estado provisto y vacante, respectivamente:

**Tabla 96. Provisión de los empleos a 31 de julio de 2022**

NIVEL DEL EMPLEO	CANTIDAD	PROVISTOS	VACANTES
Directivo	26	24	2
Asesor	47	44	3
Profesional	771	660	111
Técnico	74	67	7
Asistencial	76	68	8
<b>Total</b>	<b>994</b>	<b>863</b>	<b>131</b>

Fuente. Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se logra un crecimiento de quinientos ochenta y dos (582) empleos, es decir, se incrementó en un 300% la planta de personal de 2020 a 2022.

De la misma manera, se cumple en un 97% la meta de provisión, debido que, se proveen cuatrocientos quince (415) empleos, de los cuatrocientos veintiséis (426) empleos propuestos para la primera fase de la vigencia 2021, conforme las restricciones contempladas en el artículo 3° del Decreto 1370 de 2020.

En la Tabla 97, se evidencia la distribución de cobertura, clasificada por niveles, se evidencia que el nivel directivo está cubierto en un 92,3% y el nivel asesor cubierto en un 93,61%.

**Tabla 97. Relación de empleos y provisión por niveles (Corte a 31/07/2022)**

NIVEL DEL EMPLEO	ENCARGO	PROPIEDAD	PROVISIONAL	VACANTES	TOTAL
Directivo	0	24	0	2	<b>26</b>
Asesor	6	38	0	3	<b>47</b>
Profesional	71	2	587	111	<b>771</b>
Técnico	9	2	56	7	<b>74</b>
Asistencial	6	11	51	8	<b>76</b>
<b>Totales</b>	<b>92</b>	<b>77</b>	<b>694</b>	<b>131</b>	<b>994</b>

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la Tabla 98 se detalla la planta de personal en su conformación por género, evidenciando que el 58,9% de los empleos de la Superservicios están a cargo de mujeres.

**Tabla 98. Conformación de la planta de personal por niveles y por género**

NIVEL DEL EMPLEO	# DE MUJERES	MUJERES %	# DE HOMBRES	HOMBRES %	# TOTAL
Directivo	14	58,33%	10	41,67%	24
Asesor	26	59,09%	18	40,91%	44
Profesional	397	60,15%	263	39,85%	668
Técnico	33	49,25%	34	50,75%	67
Asistencial	38	55,88%	30	44,12%	69

Totales	508	58,86%	355	41,14%	863
---------	-----	--------	-----	--------	-----

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la política de inclusión de jóvenes en el Estado, dispuesta en el PND y en cumplimiento del Decreto 2365 de 2019 y la Directiva Presidencial 01 de 2020, en las cuales se dispone que el 10% de los empleos de las plantas de personal no deberá exigir experiencia profesional para el nivel profesional, con el fin de viabilizar la vinculación al servicio público de los jóvenes entre 18 y 28 años, la entidad efectuó la provisión de ciento veinticuatro 124 puestos con funcionarios con edades iguales o inferiores 28 años, equivaliendo al 12,47% de la planta total de personal.

Al realizar el análisis de la provisión de empleos, con ocasión de la implementación de la planta de personal determinada por el Decreto 1370 de 2020, el comportamiento presentado a continuación, es prudente señalar que se efectuó la formalización de 357 contratistas, en cumplimiento del Decreto 1800 de 2019, con una participación total del 39,45%, respecto de las vinculaciones hechas.

En la misma medida, se destaca que fueron provistos 114 empleos mediante encargo a funcionarios de carrera administrativa y que 149 funcionarios anteriormente nombrados en provisionalidad, fueron nombrados en cargos de grados superiores.

**Tabla 99. Vinculaciones**

VINCULACIÓN	SERVIDORES
Libre nombramiento y remoción	4
Encargos	114
Provisionales	149
Nuevos	281
Contratistas formalizados	357
<b>Total</b>	<b>905</b>

Fuente Elaboración propia

**Concurso de méritos:** La última convocatoria realizada con la Comisión Nacional del Servicios Civil- CNSC para la provisión de las vacantes definitivas a través de concurso público de méritos, se realizó en el año 2016- Convocatoria 430 de 2016. La CNSC expidió el acuerdo de convocatoria No. 20161000001336 del 10 de agosto de 2016, el cual fue objeto de algunas modificaciones, entre estas, las surtidas con los acuerdos Nos. CNSC – 20171000000106 del 17 de julio de 2017 y 20171000000126 del 10 de agosto de 2017.

El acuerdo de convocatoria No. 20161000001336 del 10 de agosto de 2016, y los modificatorios, fueron suscritos únicamente por el presidente de la CNSC, omitiendo dar aplicación al artículo 31 de la Ley 909 de 2004, según el cual, la convocatoria debe estar suscrita por dicho funcionario y por el jefe de la entidad u organismo beneficiario del concurso, que, para el caso particular, serían los Superentiendes de cada una de las Superintendencias que hacen parte del concurso de méritos.

Ahora bien, la SIC, instauró proceso de simple nulidad en contra de la CNSC. El Consejo de Estado, mediante proveído del 27 de febrero de 2020, revocó la medida ordenada el 27 de octubre de 2017, consistente en la suspensión provisional de los efectos del acuerdo de convocatoria No. 20161000001336 del 10 de agosto de 2016, y ordenó vincular como

terceros interesados a las demás Superintendencias que hacen parte la Convocatoria 430 de 2016, entre estas, la Superservicios.

Posteriormente, conforme a la decisión del Consejo de Estado, la CNSC se abstuvo de continuar cualquier trámite dentro de la Convocatoria número 430 de 2016 - Superintendencias, teniendo en cuenta que el acuerdo comprendió la normatividad aplicable a los procesos de selección de las 7 Superintendencias vinculadas.

El 12 de septiembre de 2019, la CNSC solicitó ante la Sala de Conocimiento, la revocatoria del Auto proferido el 27 de octubre de 2017, y en audiencia inicial el Consejo de Estado el 17 de febrero de 2020, hizo referencia a la Sentencia C-183 de 2019, proferida por la Corte Constitucional así: "(...) De acuerdo con lo anterior, la falta de la firma de la convocatoria por parte del jefe de la entidad u organismo que ofertó los cargos, no es requisito que por sí solo invalide el acto administrativo, pues la verificación de la participación de la entidad en la construcción del proceso de convocatoria permite el adelantamiento del mismo".

Bajo ese entendido concluyó: "Revocar la medida cautelar decretada mediante auto de 27 de octubre de 2017, confirmada mediante providencia de 25 de enero de 2018, mediante el cual se ordenó la suspensión provisional de los efectos del acto administrativo contenido en el acuerdo CNSC-20161000001336 de 10 de agosto de 2016, por medio del cual "se convoca a concurso abierto de méritos para proveer definitivamente los empleos vacantes de la planta de personal pertenecientes al Sistema Específico de Carrera Administrativa de la SIC Superintendencias de la Administración Pública Nacional, Convocatoria 430 de 2016 - Superintendencias".

Sin embargo, la CNSC con posterioridad, mediante acuerdo 0238 del 01 de julio de 2020, declaró la pérdida de fuerza de ejecutoria por desaparición de los fundamentos de hecho que dieron origen a los acuerdos 20161000001336 del 10 de agosto de 2016 "Por el cual se convoca a concurso abierto de méritos para proveer definitivamente los empleos vacantes de la planta de personal pertenecientes al Sistema Específico de Carrera Administrativa de las Superintendencias de la administración pública nacional, Convocatoria No. 430 de 2016 - Superintendencias" y modificatorios Nos. 20171000000106 del 17 de julio de 2017 y 20171000000126 del 09 de agosto de 2017, toda vez que las circunstancias técnicas, económicas y sociales que dieron lugar a esta convocatoria, habían cambiado de manera sustancial. Por lo tanto, continuar con el proceso de selección se consideraba inoportuno e inconveniente para las instituciones que conforman el sector, así como, para los aspirantes inscritos y para aquellos que deseaban en ese momento ingresar por mérito a un empleo de la planta de las Superintendencias.

Actualmente, la Superservicios se encuentra en la etapa de planeación de una nueva convocatoria agrupada, la cual, según cronograma de la CNSC, saldría a inscripciones en la presente vigencia; en simultaneo se está en el proceso de cargue de la OPEC en el aplicativo SIMO 4.0 dispuesto por la CNSC. Cabe resaltar que para la vigencia 2020, se encontraba en trámite ante las entidades pertinentes, el estudio técnico correspondiente para la modificación de la estructura de la Superservicios, así como la ampliación de la planta, lo cual se logró hasta el mes de octubre de 2020, con la expedición de los Decretos 1369 y 1370.

La Superservicios, a la fecha ha remitido a la CNSC, un total de \$1.752.500.000, cuyo gasto se ordenó con los siguientes actos administrativos:

- Resolución No. SSPD- 20175200202795 del 17-10-2017 se ordenó el gasto por valor de \$52.500.000. (Saldo concurso adelantado en 2016)
- Resolución No. SSPD- 20211000574115 del 11-10-2021 se ordenó el gasto por valor de \$700.000.000
- Resolución No. SSPD- 20211000869865 del 28-12-2021 se ordenó el gasto por valor de \$1.000.000.000

## 2.1.2. Grupo de Capacitación y Evaluación

**Capacitación:** Se destacan los siguientes logros, en el marco de las actividades formuladas en los Planes Institucionales de Capacitación – PIC elaborados con fundamento en el Plan Nacional de Competencias Laborales y todas las actividades conexas y derivadas de las necesidades y solicitudes de capacitación y gestión del conocimiento:

Para mantener y garantizar el desarrollo del PIC teniendo en cuenta los cambios en las condiciones de trabajo ocasionadas por la emergencia sanitaria a causa de la pandemia de coronavirus – COVID 19, se implementó un proceso de capacitación virtual, diseñado y ejecutado de acuerdo con las necesidades identificadas por la entidad, a través de un contrato con la Universidad Nacional de Colombia -UNCL institución educativa que además de contar con acreditación de alta calidad ha sido catalogada como la mejor universidad del país. La UNAL tiene la experiencia de haber apoyado durante casi 30 años los planes de capacitación para diferentes entidades públicas y privadas de alcance nacional, con excelentes calificaciones de satisfacción, y tiene conocimiento de las necesidades de las entidades del Estado, logrando un mayor impacto en los procesos de capacitación. En este contexto, se realizaron 19 cursos en 2021 con 447 participantes, y para el primer semestre de 2022 se tiene un acumulado de 21 cursos desarrollados tanto en modalidad virtual como presencial, con un aproximado de 300 participantes.

Otro aspecto que ha favorecido el fortalecimiento de competencias laborales de los servidores de la Superservicios, es la asistencia a jornadas de actualización, talleres, congresos y seminarios en aspectos legales y otros relacionados con la gestión pública, en las que en 2021 participaron alrededor de 70 funcionarios en 10 eventos, y que para 2022 alcanza una cobertura de 43 servidores en 13 eventos. Lo anterior, ha contribuido al desarrollo del 100% de las actividades del PIC desde 2019 y en los años sucesivos hasta la fecha.

Desde el grupo de capacitación y evaluación, se tiene la responsabilidad y manejo directo de la herramienta digital “Campus virtual Súper Servicios”, el cual cuenta con los siguientes módulos:

- Código de Ética
- Control disciplinario interno
- Gestión del Talento Humano
- Introducción general
- La administración del Talento Humano
- La gestión documental
- Los sistemas de gestión
- La superintendencia de Servicios Públicos
- Protección de datos e información



- Relacionamiento y garantía
- Sistema de gestión en la seguridad y salud en el trabajo

El fortalecimiento de la plataforma de capacitación virtual de la entidad (Campus Virtual), ha permitido que el 99,3% de los servidores que han ingresado a la entidad hayan realizado el curso de inducción; cabe anotar que el porcentaje restante corresponde a servidores que recién han ingresado a la entidad y se encuentran desarrollando el curso. Adicionalmente, en la plataforma se encuentran activos 3 cursos que hacen parte del Programa de Reinducción de la Superservicios, 2 cursos orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y se tiene proyectado el lanzamiento de 3 cursos más con el mismo objetivo.

Así mismo, y dando continuidad al contrato suscrito con el ICETEX, desde 2018 se ha concedido apoyo educativo para la financiación de estudios de educación superior a través de la aprobación de 15 créditos condonables por prestación de servicios para servidores de la Superservicios.

El Programa de Mentorías y la conformación y actualización permanente de un banco de mentores, a través del cual se han hecho aportes a la Gestión del Conocimiento en la entidad, logrando la transmisión de conocimiento clave que poseen personas o equipos de la Superservicios. En el marco de este Programa, se han realizado desde su implementación en 2021 un total de 32 jornadas, con una asistencia de 2409 participantes.

La consolidación del Programa de Empalmes, que inició en 2021 y en el que se promueve la transferencia de conocimiento específico de un colaborador a otro designado por el líder de proceso, con el fin de que el conocimiento significativo en cada una de las dependencias se conserve cuando un servidor deja su cargo, sea por retiro de la entidad o paso a un nuevo cargo o dependencia. Este programa ha recopilado la información de 23 servidores en 2021 y 19 durante el primer semestre de 2022.

La implementación a partir de 2021 de la evaluación de impacto para las actividades de capacitación en lo relacionado con inducción, reinducción, así como para cursos de capacitación con una duración mayor a 8 horas, con el fin de medir los resultados frente a las competencias del servidor y su impacto en el puesto de trabajo y en la gestión del proceso respectivo.

Desde 2019 se viene trabajando en el fortalecimiento de competencias de liderazgo de los servidores que desarrollan el rol de directivos y coordinadores de grupos internos de trabajo, a través de intervenciones individuales y grupales que tienen la finalidad de identificar capacidades, destrezas y habilidades, e igualmente debilidades a contrarrestar y ofrecer elementos y herramientas que aumenten su desempeño personal, grupal y organizacional, de manera que se favorezca el desarrollo profesional individual y de los equipos. En el Programa Súper Líderes Enrutadores 2022 han participado 18 directivos y 32 coordinadores.

El Programa de Bilingüismo comenzó en la Superservicios en 2018; a partir de 2020 hemos aumentado la contribución al aprendizaje del inglés así: pasamos de 67 estudiantes en 2020 a 99 servidores en 2021, y en 2022 avanzamos en la formación en 10 niveles, que abarcan del básico al avanzado a más de 150 servidores de la entidad.

**Evaluación de Desempeño:** Se fortaleció el proceso de evaluación del desempeño a partir del compromiso que ha asumido la alta dirección y compartido con los directivos de la

entidad, lo cual ha permitido que ésta sea utilizada como una herramienta de gestión, repercutiendo en la eficiencia institucional y facilitando el logro de las metas de este cuatrienio.

A partir del Decreto 815 de 2018 de Función Pública se incorporaron las nuevas competencias en el formato de evaluación del desempeño de los servidores en provisionalidad y se ajustó el formato facilitando el proceso de evaluación, así como la medición de los diferentes aportes que se genera al interior de la entidad.

### 2.1.3. Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo

**Bienestar Social:** El Programa de Bienestar Social e Incentivos tiene como objetivo fomentar el desarrollo humano integral del servidor público, generar condiciones y estrategias de bienestar laboral a través del mejoramiento de su nivel de vida individual, social y familiar, contribuyendo a elevar los niveles de satisfacción y efectividad en el campo laboral dentro del marco normativo de la Ley 909 de 2004 y el Decreto Ley 1227 de 2005.

Nuestro programa tiene una estructura conceptual sobre la base de 5 ejes que propenden por atender nuevas demandas y necesidades, innovación y avances tecnológicos y alineación estratégica y desarrollo sostenible. Estos son: 1. Eje Psicosocial 2. Eje de Salud Mental, 3. Eje de Convivencia Social, 4. Eje de Alianzas Estratégicas y 5. Transformación Digital (transversal) que hace directa referencia a nuevas formas de adaptación laboral.

Gráfico 34. Estrategias de bienestar laboral



Fuente: Elaboración propia.

Es importante anotar que permanentemente se aborda el bienestar social de todos en respuesta a las iniciativas de los servidores dando cumplimiento a la Ley 1567 de 1998, mediante la encuesta de diagnóstico de necesidades la cual se realiza todos los años se aplica con el propósito de diseñar un plan a la medida de nuestros funcionarios.

Conforme la modernización de planta y un indiscutible crecimiento de servidores públicos, se evidencia la evolución en materia de bienestar y atención hacia los mismos, por lo cual, la administración ha robustecido el presupuesto con el fin de impactar positivamente en el bienestar social de los colaboradores de la entidad y el de sus familias, de la siguiente manera:

**Tabla 100. Presupuesto Actividades de Bienestar Social 2022**

VIGENCIA	BIENESTAR SOCIAL	ACONDICIONAMIENTO FISICO
2018	\$ 343.000.000	\$ 52.486.000
2019	\$ 520.000.000	\$ 31.011.650
2020	\$ 521.625.661	\$ 14.096.000
2021	\$ 990.000.000	\$ 44.461.170
2022	\$ 1.975.400.000	\$ 81.000.000

Fuente: Elaboración propia

Como resultado del levantamiento de información el crecimiento de las actividades se enfoca en los factores psicosociales, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, la calidad y promoción de prácticas y hábitos saludables en familia, seguido de los temas relacionados con la prevención de nuevos riesgos a la salud en la pandemia y el desarrollo de estrategias para el retorno a la normalidad y eventual post-pandemia, los dos últimos temas están relacionados con la necesidad de fomentar la inclusión, diversidad y representatividad y prevención de situaciones asociadas al acoso laboral, sexual y abuso de poder, el desarrollo de competencias digitales y el apoyo a diversas necesidades de capacitación, diversión y esparcimiento a través de alianzas institucionales.

Una marcada evolución del programa de bienestar que entre 2018 y mayo de 2022 registra su cumplimiento en cobertura, superando un índice de ejecución del 85%. Cabe anotar, en los dos últimos años, es decir 2020 y 2021, que la ejecución estuvo en el 100% y para el I semestre de 2022 se proyecta en el 93% con respecto al cronograma de actividades del plan aprobado para la respectiva vigencia, en donde se han establecido estrategias que han impactado positivamente a todos los funcionarios y su grupo familiar, con actividades como la Valera emocional, tardes de cine, vacaciones recreativas, taller de cocina, día del servidor público, torneos deportivos, entre otros.

La ejecución del presupuestal para la actual vigencia se encuentra de la siguiente manera:

**Tabla 101. Ejecución presupuestal Bienestar Social 2022**

Valor Ejecutado	\$ 309.153.497
Valor Total Contrato	\$ 1.975.400.000
Valor Por Ejecutar	\$ 1.666.246.503
% Ejecutado	16%
% Por Ejecutar	84%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las iniciativas del Programa de Bienestar se tiene en cuenta:

- **Teletrabajo:** La entidad promueve y regula el teletrabajo como forma de organización laboral encaminada a generar empleo mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC, de conformidad con lo establecido en la Ley 1221 de 2008. El Teletrabajo se encuentra regulado en la Superservicios por la

Resolución No. 20221000613365 del 14 de junio de 2022, en la cual se destaca la regulación del teletrabajo autónomo en la entidad.

- (i) 23 funcionarios activos
  - (ii) 1 funcionario suspendido.
  - (iii) 9 funcionarios finalizados
- Con esto, se observa una participación de 2.6 % con respecto a la planta de la fecha 23 de junio de 2022 con 872 funcionarios en la planta de personal.
  - Horario Flexible: El horario flexible se encuentra reglamentado en la entidad por medio de las Resoluciones SSPD 20185240049025 del 27 de abril 2018 y SSPD – 20211000015555 del 05 de abril 2021. Actualmente el 15% de la planta se encuentra con este beneficio, lo que equivale a 126 funcionarios.
  - Plan de Incentivos: Dando cumplimiento al Decreto Ley 1567 de 1998 y el Decreto 1083 de 2015, que reglamenta que las entidades deben organizar Sistemas de estímulos para motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados, la Superservicios cada vigencia establece su reglamento operativo y criterios de selección y desempate para la selección del mejor servidor de carrera administrativa de la entidad, el cual tiene como propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la entidad en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, para la presente vigencia se encuentra reglamentado con la Resolución No. 20221000095405 del 18 de febrero de 2022.

El presupuesto asignado para cada vigencia se presenta a continuación:

**Tabla 102. Presupuesto Plan de Incentivos**

VIGENCIA	INCENTIVOS
2018	\$ 50.000.000
2019	\$ 50.846.322
2020	\$ 53.897.104
2021	\$ 64.687.051
2022	\$ 75.400.000

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se está promoviendo al interior de la entidad las condiciones y criterios para acceder a los mejores equipos de trabajo que alcancen niveles de excelencia con el propósito de implementarlo en la siguiente vigencia.

- Clima Laboral: La entidad ha adelantado actividades con el fin de mejorar el clima organizacional y laboral. Es así como se han realizado los contratos que a continuación se relacionan

**Tabla 103. Contratos medición y evaluación clima laboral**

NO. CONTRATO	VIGENCIA	ALCANCE	ASPECTOS PARA DESTACAR
Contrato 677 suscrito con CRECE S.A.S.	2018	267 personas	Concurso de méritos abierto que se enfocó en la medición y evaluación diagnóstica del clima laboral orientada al fortalecimiento y mejoramiento de la gestión del Talento Humano de la Entidad con resultados de favorabilidad muy alta en 8 de los ítems evaluados, alta en 3 de los ítems



NO. CONTRATO	VIGENCIA	ALCANCE	ASPECTOS PARA DESTACAR
			evaluados y media en 2 de los ítems evaluados para un total de 13 ítems evaluados con promedio general del 79%.
Contrato 610 suscrito con PRIME BUSSINES.	2019	286 personas	Con ocasión de los resultados anteriores, se enfocó en la intervención de clima organizacional sobre la base de los siguientes temas: felicidad en el trabajo, clima laboral y liderazgo efectivo. Así mismo, se realizó sensibilización y una estrategia de comunicación para motivar y comprometer desde las áreas a los diferentes equipos de funcionarios. Esta actividad fue presencial y se realizó en las sedes dónde la superintendencia tenía presencia en ese momento: Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín tuvo un 73% de participación, del total de la planta de ese momento.
Contrato 596 suscrito con CIDOR, Consulting Alliance	2020	282 personas	Nuevamente se retomó la medición de clima organizacional encaminada a la percepción sobre la dinámica, modelos de gestión, estilos de liderazgo, creencias valores y motivación de las personas que trabajan en la organización, lo cual influye en el desempeño laboral, con un total del 97% participación.
Contrato 558 suscrito con CRECE S.A.S.	2021	700 personas	A raíz de los resultados antecedentes, se realizó la intervención de clima organizacional: con base en los resultados de la medición del año anterior se diseñó una intervención teniendo en cuenta los aspectos que en el informe de resultados puntuaron más bajo: Comunicación e integración, ambiente laboral y trabajo en equipo.  Adicionalmente, se realizó un módulo de liderazgo para los líderes de las diferentes áreas. Este contrato comprendió la intervención con módulos sincrónicos a través de Zoom y otra asincrónica, a través de una plataforma educativa llamada Moodle en la cual se le creó a cada funcionario un usuario y una clave para el ingreso.

Fuente: Elaboración propia

El Programa de bienestar social de este periodo se adaptó y rediseñó de tal manera que se enfocará en la implementación de una serie de estrategias que brindaran acompañamiento y apoyo permanente a los funcionarios y su grupo familiar; así mismo en la adaptación al nuevo ritmo de vida causado por la COVID-19, con el fin de optimizar y promover las nuevas condiciones de vida y de esta manera contribuir y promover a la productividad y el compromiso laboral de tal manera que la prestación del servicio, acorde con la naturaleza de la Superservicios y la demanda ciudadanía, no se vieran alterados.

**Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Desde el año 2018 se inició la medición global de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo- SSST. A la fecha de corte presente, este sistema alcanzó un porcentaje global de cumplimiento del 92% en las actividades programadas, lo que ha permitido no sólo la consolidación de este, sino también la garantía de generar ambientes de trabajo sanos y seguros mediante las acciones propias del Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del sistema.

Esto comprende sensibilizaciones en prevención de accidentes y enfermedades laborales, inspecciones locativas que buscan controlar los peligros y actividades de promoción y prevención y mejorar los estilos de vida de los trabajadores, enfocado a la mejora continua y al cumplimiento de la normatividad aplicable al sistema.

En el marco de sostenibilidad del sistema de GSSST, se asignaron recursos para el desarrollo del Programa de Medicina Preventiva para la realización de exámenes médicos ocupacionales de ingreso, egreso, post- incapacidad y periódicos (optometría, perfil lipídico, psicosociales, osteomusculares y especializados para conductores); para la compra de elementos de protección personal, elementos de emergencias, elementos para la contención del contagio por COVID-19 y la implementación de zonas protegidas dentro de la entidad.

A la luz del crecimiento de la planta de personal, se ha procurado la consolidación no sólo del equipo técnico para Seguridad y Salud en el Trabajo, sino de los enlaces para cada Dirección Territorial que permita la implementación del sistema de forma uniforme y paralela para todas las sedes de la Superintendencia. En la Sede Central el equipo SST está conformado por un líder, médico laboral, fisioterapeuta especialista, dos psicólogas especialistas, dos profesionales en seguridad y salud en el trabajo y un apoyo técnico.

- Plan de Trabajo Anual: El plan de trabajo anual del SST se ha cumplido acorde con las actividades programadas en el tiempo estipulado y se ha fortalecido en cada uno de sus ejes, de la siguiente manera:
- Programa Psicosocial: En el año 2021 y 2022, se actualizó el Programa de Vigilancia Epidemiológica en Peligro Psicosocial – PVE creando niveles, modelos y temáticas de intervención. Así mismo, se realizó un diagnóstico en los factores de riesgo psicosocial con el instrumento de batería de riesgo psicosocial, durante septiembre y noviembre de 2021, con una participación de 822 colaboradores correspondiente al 84% de la población. La medición arrojó un nivel de riesgo “Bajo”, otorgando a la entidad el beneficio de medición cada dos años.

Durante 2020 al 2022 se ha logrado aumentar la participación y fortalecer la implementación del PVE Psicosocial de la siguiente manera:

- 2020: Se realizaron talleres de intervención por pandemia COVID-19.
- 2021: Se adelantó capacitación y acompañamiento a la población trabajadora, orientadas a la prevención del acoso laboral y riesgos psicosociales generados por pandemia y Covid-19 y los propios de la labor, con el fin de generar estrategias de identificación y afrontamiento de afectaciones psicosociales generadas por el COVID 19, así como intervención del diagnóstico psicosocial derivado de la batería de riesgos aplicada en 2019.
- Medición en factores de Riesgo Psicosocial en el último trimestre del año, con una participación del 84% de la población. De igual forma, se logró un 100% de Intervenciones programadas y se intervino el 80% de la población total expuesta.
- 2022: Se están realizando intervenciones en factores de riesgo psicosocial identificadas en el diagnóstico 2021, donde se desarrollan intervenciones individuales por psicología a colaboradores con un nivel de estrés alto y muy alto. A junio de 2022 se ha intervenido al 90% de esta población identificada.

Se socializaron los resultados de la batería psicosocial al 99% de las dependencias de la sede central y las Direcciones Territoriales. Adicionalmente, se están ejecutando talleres enfocados en liderazgo, relacionamiento, afrontamiento del estrés y la ansiedad entre otras temáticas.

A junio de 2022 se lleva un avance del 50% de las actividades planeadas para la vigencia. Estas actividades que han sido bien recibidas por todos los colaboradores, ya que impacta en el bienestar y salud mental de todos, de hecho, se ha tenido la oportunidad de atender en más de una oportunidad al mismo colaborador, con el fin de garantizar una atención con seguimiento y verificación de avance en la superación de la situación problema.

Informe alcohol, drogas y tabaco: Durante la vigencia 2021 se creó el programa de prevención al consumo de alcohol, drogas y tabaco, donde se proyectó: (i) La intervención a casos identificados y el accionar frente a cargos específicos como conductores, y (ii) el manejo del consumo como una problemática en salud. Se creó, publicó y socializó la Política de Prevención al consumo de Alcohol, Drogas y Tabaco involucrando a todos los colaboradores mencionando su responsabilidad frente al programa y frente a la entidad.

- **Acoso Laboral:** Se conformó el Comité de Convivencia laboral 2021-2023, así como la creación y socialización a los servidores de la entidad del Manual de Prevención de Conductas de Acoso Laboral y Acoso Sexual Laboral. Se realizó un diagnóstico con la empresa Genderlab sobre entornos laborales libres de acoso (ELSA), siendo un insumo para la intervención 2022.

Durante el 2022 se actualizó el Manual de Conductas de Acoso laboral y acoso sexual laboral, incluyendo lo determinado en la directiva presidencial 003 de 2022. Con el diagnóstico de ELSA se diseñó y se encuentra en ejecución un plan de trabajo de prevención e intervención a las diferentes modalidades de acoso.

- **Colaboradores en condición de discapacidad:** Durante la vigencia 2022, se ha realizado acompañamiento y apoyo en los procesos de inducción de las personas con discapacidad con sus equipos de trabajo, sensibilizando en la correcta adaptación por parte de la persona con discapacidad y su equipo de trabajo, con el fin de mitigar los probables obstáculos que se pueden presentar durante el proceso.

Así mismo, se realizó acompañamiento y seguimiento en los procesos de adaptación a la entidad a través de asesorías virtuales y presenciales, en donde se refuerzan estrategias de afrontamiento en adaptación al cambio e inclusión laboral, así como taller de inclusión laboral dirigido a todos los colaboradores de la entidad por parte de la Red de Empleo con Apoyo - RECA como parte de la sensibilización colectiva a la entidad dentro del proceso de adaptación al cambio y modificación de percepciones frente a las personas con discapacidad.

- **Medicina Preventiva:** Se realizaron el 100% de las actividades de prevención y promoción programadas, se establecieron actividades relacionadas con la contingencia sobre el COVID-19, se realiza la asesoría y asistencia técnica en los procesos relacionados con la administración, coordinación y ejecución de las actividades del SST en el trabajo de la entidad, se da cubrimiento a los trabajadores en los temas relacionados con la promoción y prevención de la salud laboral, basados en la investigación, administración y control del riesgo, para obtener resultados enfocados al mejoramiento continuo de los procesos desarrollados en el SG-SST.

En el marco de la Emergencia Sanitaria se continuó con la implementación del protocolo de bioseguridad, conforme a las Resolución 666 de 2020 y la 777 de 2021 expedidas por el Ministerio de Salud y la Protección Social.

- **COPASST:** La entidad tiene conformado un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST y un vigía por cada Dirección Territorial; En este sentido, se realizaron las reuniones del COPASST correspondientes y seguimiento a los



respectivos compromisos generados en cada reunión, el Comité recibió capacitaciones en: normatividad, funciones y responsabilidades, investigación de incidentes y accidentes de Trabajo, inspecciones planeadas, resolución 312 de 2019, Auditoría SG-SST, peligros significativos.

- **Inspecciones de seguridad:** Se realizaron inspecciones de seguridad con el fin de identificar, controlar y minimizar los peligros identificados, acorde con los procedimientos, estándares y políticas establecidos por la entidad encaminando el SG-SST a la mejora continua.
- **Brigadas:** La entidad cuenta con una brigada de emergencias integral desde el año 2018, se ha realizado convocatorias anuales para fortalecer la participación de nuevos integrantes en la actualidad contamos con un total de 93 brigadistas a nivel nacional capacitados y formados en temas de primeros auxilios básicos, manejo de sustancias químicas y matriz de compatibilidad, primeros auxilios psicológicos, manejo de emergencias (evacuación y rescate), manejo de extintores y manejo de emergencias ambientales.
- **Gestión del cambio:** Durante la vigencia 2021 se empezó a intervenir en Gestión del cambio, buscando facilitar y conseguir la implementación exitosa de los procesos de transformación de la entidad, disminuyendo el impacto de los cambios en la salud física y mental de nuestros colaboradores.

#### 2.1.4. Proyecto de Inversión

Para la vigencia 2022 se encuentra en ejecución el proyecto de inversión: *“Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la Superservicios”*, enfocado a la implementación de los aspectos destacados de MIPG y de manera especial el fortalecimiento de la ruta del “servicio”, centrada en el desarrollo y bienestar de los servidores públicos, así como en la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos, teniendo como eje central el bienestar de los servidores, fortaleciendo sus conocimientos y competencias técnicas, para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes.

En este sentido, desde 2021 se vienen adelantando diferentes acciones dirigidas a los procesos de aprendizaje, que incluyen la construcción de contenidos técnicos y legales relacionados con la regulación, vigilancia y control de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, para fortalecer los procesos de formación de los servidores de la entidad, a través del Campus Virtual, especialmente de aquellos que ingresaron a la entidad con ocasión del proceso de modernización, con el fin de favorecer una atención al usuario pertinente, de calidad, precisa, objetiva y con las demás cualidades necesarias para garantizar una gestión institucional eficiente.

Adicionalmente, una segunda ruta “del crecimiento”, la cual está enfocada en el rol de los líderes en el cumplimiento de las metas institucionales fortaleciendo del trabajo en equipo, del liderazgo personal, transformacional y el desarrollo y formación del Ser, por lo anterior, se formuló el proyecto de inversión Mejoramiento en la Implementación del MIPG en la Superservicios, cuyo horizonte de ejecución es hasta el año 2023, y estableció el producto “Documentos de planeación”.

Es así como desde 2019 se viene trabajando en el fortalecimiento de Competencias de liderazgo de los servidores que desarrollan el rol de Directivos y Coordinadores de Grupos



Internos de Trabajo, a través de intervenciones individuales y grupales que tienen la finalidad de identificar capacidades, destrezas y habilidades, e igualmente debilidades a contrarrestar y ofrecer elementos y herramientas que aumenten su desempeño personal, grupal y organizacional, de manera que se favorezca el desarrollo profesional individual y de los equipos. En el Programa Super Líderes Enrutadores 2022, han participado 24 directivos y 32 coordinadores. Como resultado de este proceso se está trabajando en la construcción de un documento didáctico que conceptualiza e integra el modelo de liderazgo al interior de la entidad.

## **2.2. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad**

- Culminar la provisión de la planta de personal del Decreto 1370 de 2020 para lograr una planta totalmente provista, en cumplimiento de lo propuesto por la entidad en las justificaciones técnicas de la expedición de este Decreto. Esta provisión contempla eventuales estudios de encargo para los funcionarios de carrera administrativa y la vinculación de provisionales.
- Continuar con la implementación de los programas de primer empleo contenida en el Decreto 2365 de 2019 y la Directiva Presidencial 01 de 2020, formalización de empleo del Decreto 1800 de 2019 y discapacitados del Decreto 2011 de 2017, propuestos en las bases del PND, con el fin de fomentar la accesibilidad al empleo público para estas poblaciones.
- Dar continuidad a los procesos de reinducción de los funcionarios en el marco del PNCL y el PIC, con el fin de fortalecer las competencias relacionadas con estos, en el marco de las labores institucionales misionales y las habilidades requeridas por estos planes.
- Consolidar la sistematización del campus virtual de la Superintendencia, en el marco de los PIC, ya que esto permite la transferencia y permanencia del conocimiento como elemento principal para la realización de las actividades técnicas de la Entidad.
- Culminar la sistematización del módulo de administración de personal con el sistema de nómina SIGEP II, que permita la inclusión en tiempo real de las novedades relativas al funcionamiento de la planta de tal modo que se facilite la consulta verídica de situaciones administrativas, novedades, ausencias, retiros y en general, toda la información sobre los funcionarios de la planta y que permita que los procesos sean veraces, efectivos y controlados.
- La Superservicios se encuentra en la etapa de planeación de una nueva convocatoria agrupada, la cual, según cronograma de la CNSC, saldría a inscripciones en la presente vigencia; en simultáneo, se está realizando el proceso de cargue de la OPEC en el aplicativo SIMO 4.0 dispuesto por la CNSC, con el fin de proveer los cargos en vacancia definitiva.
- Implementar el módulo de SST del sistema SIGEP II, con el fin de articular las novedades relativas a la historia clínica laboral de los colaboradores, que permita el conocimiento efectivo sobre la gestión, cuidado y prevención de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

### 3. Dirección Financiera

La Dirección Financiera está conformada por los siguientes grupos internos de trabajo: (i) Gestión administrativa de cobro activo; (ii) Grupo de tesorería; (iii) Grupo de contribuciones y cuentas por cobrar y; (iv) Grupo de contabilidad.

#### 3.1. Principales logros

##### 3.1.1. Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo

Mediante la Resolución 20201000054315 del 26 de noviembre de 2020 se reubica al Grupo Interno de Trabajo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva en la Dirección Financiera, con la Resolución No. SSPD – 20211000006015 del 3 de marzo de 2021 se actualizó el nombre del grupo interno de trabajo a gestión administrativa de cobro coactivo. A continuación, se describe la gestión del grupo:

- **Recaudo de Cartera por Concepto de Contribución Especial, Multas y Contribución Adicional:** Con ocasión de la gestión realizada, la implementación de metodologías de producción en bloque y de la intensificación de las gestiones tanto persuasivas como coactivas, se fortaleció la sensación de presencia institucional de la entidad en los deudores y de la mano con ello, se obtuvo una mejora progresiva en el recaudo de obligaciones desde el año 2018 hasta la vigencia 2022 alcanzando la suma con corte a 31 de julio de 2022 de \$138.274.293.430,35, posicionándose el año 2021 como el recaudo más alto frente a los históricos de vigencias anteriores.

**Tabla 104. Recaudo Cartera Contribuciones y Multas**

VIGENCIA	RECAUDO ANUAL DE CARTERA
2018	\$ 35.380.065.601,23
2019	\$ 9.260.679.867,52
2020	\$ 13.087.251.777,99
2021	\$ 43.244.448.799,63
2022	\$ 37.301.847.383,98*
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 138.274.293.430,35</b>

Fuente: Elaboración propia

- **Adopción del modelo de relación costo beneficio negativo:** En el año 2021 se adoptó el modelo de costo beneficio negativo, el cual permite la depuración de obligaciones de menor cuantía cuya gestión representaría a la Superservicios una mayor onerosidad que el monto que se pudiese recibir, por lo cual, luego de garantizar una gestión esencial de cobro persuasivo y/o coactivo, es posible concluir que ciertas obligaciones, luego de superar los requerimientos de la norma interna, pueden ser declarados como cartera de imposible recaudo.

A la fecha se ha logrado llevar a cabo tres fichas de depuración al Comité de Sostenibilidad Contable por este concepto por los siguientes valores: \$158.947.837,35, \$83.981.126.00 y \$ 22.931.191,49, para un total depurado por concepto de costo beneficio de \$265.860.154.

- **Presentación de Acreencias en la liquidación de Electricaribe:** En 2021 se destaca la gestión realizada para el reconocimiento de acreencias en el proceso de liquidación

de Electrificadora del Caribe, con ocasión de las gestiones tendientes al levantamiento de documentación y presentación de acreencias ante la liquidadora de Electrificadora del Caribe, a la fecha se encuentra reconocidas 11.179 obligaciones, entre tanto que se encuentran en debate en instancia de Recurso de reposición, 24 adicionales, logrando que el 81% de los créditos fueran aceptados. Las cifras consolidadas de la presentación de acreencias y su incorporación al proceso liquidatorio, se presentan a continuación:

**Tabla 105. Acreencias y su incorporación al proceso liquidatorio ECA (Valores en millones COP)**

CONCEPTO	ACREENCIA RECHAZADA	CRÉDITO RECONOCIDO	EN TRÁMITE DE REPOSICIÓN	TOTAL GENERAL
Anticipo contribución	1			1
Auto de trámite	3			3
Contribución adicional F.E.		1		1
Contribución especial		1		1
Multa	115	11.064	20	11.199
Multa sin firmeza	361	113	4	478
Pliego de cargos	2.266			2.266
Relación de presuntas infracciones base para investigación administrativa	1			1
<b>Total general</b>	<b>2.747</b>	<b>11.179</b>	<b>24</b>	<b>13.944</b>

Fuente: Elaboración propia

Se logró la desmaterialización de la cuenta de depósitos judiciales de la Superservicios en el año 2021, lo cual implicaba pasar al campo de la virtualidad para la gestión de estos, a la fecha existen 1425 TDJ por valor de \$6.690.767.198 que deben continuar su trámite para apropiarlos a favor de la Superservicios – Fondo Empresarial o para disponer el pago a favor de los beneficiarios.

Esta última actividad podrá realizarse con sustanciales ahorros en tiempo y recursos de la entidad y terceros, como quiera que ya no se requiere del desplazamiento a la entidad bancaria o a la sede central de la Superservicios para gestionar los títulos judiciales.

- **Actualización del Manual de Recaudo de Cartera y de la documentación:** Se modificó el Manual a la normativa actual y a los cambios operativos que requiere la Superservicios a fin de optimizar la gestión de cobro y se actualizaron los formatos asociados al proceso, simplificándolos para minimizar la incidencia de error en el diligenciamiento, así como para poder normalizar la radicación masiva de autos, resoluciones y oficios que correspondan a impulsos susceptibles de estandarización.
- **Formalización de facilidades de pago:** Como consecuencia de la actualización del Manual de Recaudo de Cartera, se logró la optimización y avance en las solicitudes de plazos para el pago de las obligaciones a favor de la Superintendencia, permitiendo formalizar el otorgamiento de facilidades y mejorar los controles para el seguimiento de las mismas, con corte a la fecha se han otorgado una totalidad de 144 facilidades.

### 3.1.2. Grupo de Tesorería

- Fortalecimiento y capacitación en el manejo y seguridad de la información con el banco Bogotá.
- Revisión y ajuste de convenios con entidades bancarias.

- Acceso a las territoriales en los manejos de cuentas a través de portales bancarios.
- Seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de Caja solicitado por las dependencias.
- Fortalecimiento en identificación de partidas en la cuenta de recaudos por clasificar.
- Solicitudes oportunas el Programa Anual de Caja para Foneca para pagos de mesadas cumplidamente.

### 3.1.3. Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar

- Se fortaleció el proceso de revisión de la información de los prestadores en el SUI, analizando la situación de pequeños prestadores y depurando la información de prestadores.
- Mediante resolución se establece el número de prestadores sujetos a la contribución especial en cada vigencia, así:

**Tabla 106. Prestadores sujetos a contribución**

VIGENCIA	NO. DE PRESTADORES SUJETOS A CONTRIBUCIÓN
2019	3127
2020	3186
2021	3412
2022	3435

Fuente: Elaboración propia

- En 2021 se obtuvo autorización para la notificación personal electrónica de 1764 empresas prestadoras de servicios públicos de 3174 circularizadas, facilitando así la notificación de los actos administrativos de la contribución, recepción, envío de documentos y solicitudes, así como, sus respuestas por medio de correo electrónico certificado, abarcando así, un margen superior al 50% de prestadores objeto de IVC de la entidad.
- En el marco de la gestión de la contribución, durante las vigencias 2018 a 2022 se realizaron las siguientes liquidaciones, teniendo en cuenta que en las vigencias 2020 y 2021 se incluyó la liquidación de la contribución adicional, en virtud del artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, así:

**Tabla 107. Liquidaciones 2018-2022**

VIGENCIA	LIQUIDACIÓN CONTRIBUCIÓN ESPECIAL	RECAUDO TOTAL CONTRIBUCIÓN ESPECIAL	LIQUIDACIÓN CONTRIBUCIÓN ADICIONAL	RECAUDO TOTAL CONTRIBUCIÓN ESPECIAL
2018	\$ 116.597.212.000	\$ 73.170.189.060	NA	NA
2019	\$ 110.287.825.800	\$ 108.092.627.152	NA	NA
2020	\$ 144.542.065.520	\$ 118.193.845.823	\$ 660.996.043.520	\$ 220.951.387.704
2021	\$ 145.815.158.226	\$ 128.257.643.255	\$ 131.704.186.377	\$ 137.441.877.086
2022	Inicia en julio	\$ 86.834.501.025	NA	\$ 29.053.648.689

Fuente: Elaboración propia.



Adicionalmente, se resolvieron los recursos de reposición en contra de las contribuciones así:

**Tabla 108. Recursos de reposición de las Contribuciones**

VIGENCIA	NO. DE RECURSOS CONTRIBUCIÓN ESPECIAL	VALOR TOTAL	NO. DE RECURSOS CONTRIBUCIÓN ESPECIAL	VALOR TOTAL
2018	100	61.002.031.000,00	NA	NA
2019	93	55.729.540.528,00	NA	NA
2020	245	100.814.088.408,00	314	486.744.835.272,00
2021	92	54.467.647.154,00	293	115.285.296.154,00

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.4. Grupo de Contabilidad

- Se implementó la Resolución 533 del 08 de octubre de 2015 la cual incorporó el régimen de contabilidad pública que comprende: Marco conceptual para la preparación y presentación de la información financiera; Normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos; Procedimientos contables; Guías de aplicación; Catálogo general de cuentas y la doctrina contable pública.
- Se procesó la información de los hechos económicos elaborando los primeros estados financieros, notas y revelaciones de la entidad bajo el nuevo marco normativo contable NICSP.
- Se implementaron mejoras en los procedimientos para el registro automático de la información contable en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación II.
- Se adoptó el uso de la plataforma SECOP II para el trámite y seguimiento de pagos de proveedores y contratistas.
- Se fortaleció el seguimiento y control de las partidas conciliatorias de Operaciones Recíprocas, disminuyendo la cantidad de partidas a conciliar.
- En 2022, la Superservicios ocupó el primer lugar entre las 10 Superintendencias de la Nación, en la calificación del informe de Control Interno Contable, de acuerdo con el consolidado que prepara la Contaduría General de la Nación (CGN), a partir de las autoevaluaciones individuales que presentan las entidades públicas.

### 3.1.5. Grupo de Presupuesto

- Análisis de ejecución de vigencias anteriores como insumo en la programación de recursos del anteproyecto de presupuesto de cada vigencia.
- Atención en tiempo oportuno a cada uno de los requerimientos efectuados por las diferentes dependencias.
- Recopilación y análisis de información presupuestal requerida para el reporte del Plan de Austeridad

### 3.2. Contribuciones

**Liquidación de la Contribución Especial:** Se inicia con la determinación de los sujetos pasivos objeto de la contribución especial, que son las empresas prestadoras de servicios públicos, que se hayan constituido bajo cualquiera de las formas asociativas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, quienes deben inscribirse en el RUPS, de acuerdo con lo señalado en el numeral 11.8 del artículo 11 y el artículo 22 de la Ley 142 de 1994. En este sentido, es deber de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, realizar la inscripción, actualización de datos y cancelación en el RUPS, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018.

De otra parte, las Superintendencias delegadas en cumplimiento del art. 16 del Decreto 1369 de 2020, mantienen un registro actualizado de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios sometidos a la inspección, vigilancia y control. En virtud de lo anterior, la Dirección Financiera solicita a las delegadas en forma anual y mediante memorando, el reporte de las empresas objeto de IVC de la Superservicios, de la vigencia inmediatamente anterior a la que se va a liquidar las contribuciones. Una vez identificadas las empresas de servicios públicos objeto de liquidación, se procede a verificar el cargue de información financiera de la respectiva vigencia.

**Cargue de información Financiera:** De conformidad con lo establecido en el párrafo 3 del artículo 85 de la Ley 142 de 1994, los sujetos pasivos de las contribuciones están obligados a certificar la información financiera en condiciones de calidad e integridad.

Las empresas de servicios públicos en cumplimiento de las normas establecidas por la Superservicios, deben reportar y certificar la información financiera al Sistema Único de Información - SUI, dentro de los plazos que para tal fin se establezcan por la entidad, que para la vigencia 2022 fue establecido mediante Resolución SSPD 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, así:

**Tabla 109. Fechas envío oportuno de la información financiera**

ULTIMO DÍGITO ID DE RUPS	FECHA LÍMITE DE ENVÍO OPORTUNO
0-1	18 de abril de 2022
2-3	19 de abril de 2022
4-5	20 de abril de 2022
6-7	21 de abril de 2022
8-9	22 de abril de 2022

Fuente: Elaboración propia

A través de la Resolución No. SSPD - 20221000362095 del 22 de abril de 2022, se modificó el artículo 2 de la Resolución SSSPD 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, en el sentido de ampliar el plazo al 6 de mayo de 2022.

**Base gravable y tarifa:** El grupo de contribuciones solicita mediante memorando interno a las delegadas, la determinación de los conceptos que hacen referencia a los gastos de funcionamiento de acuerdo a la definición jurisprudencial dada por el Consejo de Estado y los conceptos a que refiere el párrafo 2 del artículo 85 de la Ley 142 de 1994, en aras de conformar la base gravable de la contribución especial. Para lo cual, las dependencias mencionadas remiten a la Dirección Financiera con memorando, el análisis y estudios

respectivos, con relación a cada concepto contable que conformará la base gravable de la contribución especial, en documentos técnicos, en un tiempo no superior a 15 días hábiles.

El análisis técnico emitido es socializado por la Dirección Financiera en mesas de trabajo programadas con el Grupo de Contribuciones, Secretaría General, Oficina Asesora Jurídica, Superintendencias Delegadas, Asesores del Despacho - NIIF y Oficina de Informática, con el objetivo de unificar los criterios respecto a la base gravable y determinar aquellos conceptos contables que se alinean con la definición de gastos de funcionamiento. De estas mesas de trabajo se obtienen las conclusiones conceptuales, técnicas y jurídicas que permiten el sustento de la base gravable a implementar por la entidad.

**Cálculo de la tarifa de la Contribución Especial (Tarifa contribución excepto vigencia 2020):** Para el cálculo de la tarifa de esta contribución se tiene en cuenta el presupuesto de la entidad para la respectiva vigencia, el análisis remitido por las delegadas, la definición de los gastos de funcionamiento y los gastos a que refiere el parágrafo 2 del artículo 85 de la Ley 142 de 1994 y, así como la información financiera certificada por las empresas prestadoras de servicios públicos, de la cual se conforma la base gravable con la suma de los gastos de funcionamiento.

Para las empresas que no reportan información en los términos y plazos establecidos por la Superservicios, se toma la última información reportada y certificada en el SUI.

Finalmente, la tarifa (porcentaje a gravar) se obtiene del cociente o división entre el valor del presupuesto aprobado (en el numerador) y el valor total de la base gravable (en el denominador). La tarifa proyectada “no podrá ser superior al uno por ciento (1%) del valor de los gastos de funcionamiento, asociados al servicio sometido a regulación” (artículo 85.2. ibídem).

**Contribuciones 2020:** Las contribuciones de esta que se encuentran pendientes de ser expedidas, se liquidaran con fundamento en lo estipulado en el artículo 18 y 314 de la Ley 1955 de 2019, en virtud de los efectos de la inexecutable de las mencionadas normas. Valga la pena señalar que la tarifa de la Contribución Adicional para el fortalecimiento del Fondo Empresarial, es la establecida en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, en el 1%.

**Acto administrativo que establece la tarifa de la Contribución Especial:** Con la información antes señalada, se proyecta la resolución que fija la tarifa de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, se establece el procedimiento para el recaudo y se dictan otras disposiciones, para cada vigencia. Este proyecto es publicado en la página web de la Superservicios y en la página del SUI, con el fin de ponerla en conocimiento del público, en especial de los prestadores y de los agentes de los diferentes sectores de los servicios públicos domiciliarios, con el objeto de recibir comentarios, los cuales deben ser remitidos con una fecha límite que se especifica en la publicación, en virtud de los principios de la democracia participativa y de la gestión pública.

La entidad da respuesta a los comentarios a través de comunicación denominada “Documento Participación Ciudadana”, el cual igualmente es publicado en la página web de la Superservicios y en la página del SUI. Resueltos los comentarios, la Superservicios expide la resolución que fija la tarifa, acto administrativo de carácter general, el cual es suscrito por la entidad en el Diario Oficial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Los actos administrativos relacionados con la contribución especial y de la Contribución Adicional para el fortalecimiento del Fondo Empresarial, a cargo de las empresas y prestadores supervisados, sujetas a esta disposición, emitidos a la fecha se encuentran publicadas en el sitio web <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos>

**Base gravable de Contribución Especial:** El Artículo 85 de la Ley 142 de 1994, sin modificaciones establece que la base gravable está conformada por los gastos de funcionamiento asociados al servicio sometido a regulación del sujeto pasivo, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Adicionalmente, el parágrafo 2 del citado artículo no incluye en principio los gastos operativos, sin embargo, el mismo parágrafo señala una adición excepcional a la base gravable, así si una vez aplicada la tarifa del 1% a la base gravable de los diferentes sujetos pasivos se registra un faltante para cubrir el presupuesto a financiar, es posible incluir en la base gravable ciertos gastos que la ley definió como operativos; en particular, se permite la inclusión de los siguientes rubros: (i) Para el sector de energía: las compras de electricidad, las compras de combustible y los peajes y, (ii) para los sectores de gas combustible, acueducto, alcantarillado y aseo, se toman los gastos de naturaleza similar a los expresamente mencionados para el sector de energía.

Ahora, teniendo en cuenta que el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 fue modificado por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, y que dicho artículo fue declarado inexecutable, se tiene que para la vigencia 2020, la base gravable de las contribuciones pendientes de ser expedidas será la establecida en dicho artículo modificadorio:

*“(...) **Base Gravable:** La base gravable de cada sujeto pasivo se determinará con base en los costos y gastos totales devengados de acuerdo con la técnica contable menos los impuestos, tasas, contribuciones y los intereses devengados a favor de terceros independientes, del año inmediatamente anterior al de la fecha de liquidación, este resultado se denomina costos y gastos totales depurados. Este valor se multiplicará por la división de los ingresos por actividades ordinarias reguladas y el total de ingresos por actividades ordinarias, conforme a los estados financieros de la vigencia fiscal anterior a la cual se haga su cobro. La base gravable descrita se calculará para cada sujeto pasivo así:*

*Base gravable = (Costos y Gastos totales depurados) \* (Total ingresos actividades ordinarias y sus actividades complementarias de servicios sujetas a inspección vigilancia, control y regulación devengados en el período) / (Total de ingresos de actividades ordinarias devengados en el período).*

*Se entenderá que es un tercero independiente siempre que no cumpla con alguno de los criterios de vinculación previstos en el artículo 260-1 del Estatuto Tributario”.*

Al traer la base gravable antes señalada, se tiene que la formula a aplicar es la siguiente:



Gráfico 35. Fórmula base gravable contribución

<p><b>FACTOR DE INGRESOS</b> (Vigilados)</p> $\left[ \frac{(1) \text{ Total Ingresos Vigilados}}{(2) \text{ Total de Ingresos Ordinarios}} \right]$ <p><b>%</b> (Valor relativo)</p>	X	<p><b>COSTOS Y GASTOS TOTALES DEPURADOS</b> (Vigilados + No Vigilados)</p> $\left[ (3) \text{ Costo y Gasto Total - Impuestos - Intereses} \right]$ <p><b>\$</b> (Valor Absoluto)</p>
--	---	---

(1) Ingresos sujetos de vigilancia y control = AAA + E + GCR + GLP

(2) Total de Ingresos Actividades Ordinarias: Total ingresos Vigilados + Total Ingresos NO vigilados

(3) GTD= GT-IMP-INT Valor reportado por el prestador en taxonomías (Valor absoluto)

Fuente: Elaboración propia

**Liquidación de las contribuciones:** Con fundamento en la información financiera certificada por cada prestador de servicios públicos domiciliarios y teniendo en cuenta los parámetros establecidos en cada resolución según la vigencia a liquidar el Grupo de Contribuciones de la Dirección Financiera, expedirá la liquidación a cargo de cada empresa, a través del aplicativo dispuesto para tal fin.

Al momento de generar la contribución especial, el liquidador del Grupo de Contribuciones verifica previamente si el prestador canceló el concepto del anticipo o primer pago, con el fin de deducirlo del valor total a pagar.

**Recursos procedentes contra la Liquidación de las contribuciones:** Los recursos que proceden contra la liquidación, son: (i) Recurso de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque y, (ii) recurso de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional, con el mismo propósito.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

### 3.3. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad

- Culminar en el 2022 con la liquidación de la contribución adicional 2020 y 2021 y resolver los recursos de reposición en contra de la contribución adicional 2021.
- Fortalecer la optimización de las solicitudes de facilidades de pago superiores a 12 meses que requieran garantía para su aprobación, esto con el fin de aumentar el recaudo de las obligaciones de difícil cobro, permitiendo normalizar la cartera que maneja actualmente el grupo de gestión de cobro coactivo.
- Gestionar los trámites pendientes para que del presupuesto de la entidad se excluyan los recursos destinados al Fondo Empresarial por concepto de contribución adicional dado que ya se han aforado los recursos proyectados durante las vigencias 2020, 2021 y 2022 y se han aplicado además los pagos por concepto de Cuota de Fiscalización y Auditaje sobre ese monto presupuestal que representa más del 70% del presupuesto aprobado para la SSPD.

## 4. Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa se encuentra conformada por los siguientes grupos de trabajo:

- Grupo de Administración de Bienes
- Grupo Gestión Documental
- Grupo de Adquisición de Bienes y Servicios
- Grupo de Servicios Administrativos

### 4.1. Principales logros

#### 4.1.1. Grupo Administración De Bienes

Durante el periodo comprendido entre agosto de 2018 a la fecha, se depuró el inventario de bienes de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Administración de Bienes de la Entidad, y normas que rigen la materia, por un valor de \$6.839.475.684,22, así:

**Tabla 110. Depuración inventario de bienes**

VIGENCIA	VALOR DEPURADO
2018 (Agosto)	\$ 370.897.124,54
2019	\$ 94.636.686,27
2020	\$ 2.146.115.602,77
2021	\$ 4.125.215.169,04
2022 (31-07-2022)	\$ 989.358.705,79
<b>Valor total depurado</b>	<b>\$ 7.726.223.288,41</b>

Fuente: Elaboración propia

- En el año 2020, entró en funcionamiento el aplicativo de administración de bienes Apoteosys, el cual contiene el 100% de la información de los bienes de la entidad, permitiendo generar información oportuna, confiable, acorde con el marco normativo contable para las propiedades, planta y equipos; licencias y software.
- En la vigencia 2021, se realizó el proceso de venta al Colector de Activos del Estado, CISA, de 3 inmuebles identificados con matrículas inmobiliarias Nos. 50C-623520, 50C-623524 y 50C-623529, ubicados en la Calle 19 No. 13 A -12 del edificio Uconal, locales piso 1, en ejecución del contrato 739 de 2020, con un precio final de \$951.490.730.
- En proceso de entrega al Colector de Activos del estado, CISA, del inmueble de matrícula inmobiliaria 50C-623536, oficina 701, ubicado en la calle 19 No. 13A 12 del edificio Uconal, en cumplimiento del artículo 11 de la Ley de Inversión Social.
- En el año 2021, se publicó el instructivo de cálculo de deterioro de valor de activos no generadores de efectivo, con la matriz y ficha de deterioro.
- Se mantuvieron asegurados los bienes e intereses patrimoniales de la entidad, con la contratación de pólizas de seguros. El programa de seguros vigente, se presenta a continuación:

Tabla III. Relación de pólizas de seguros de los bienes de la entidad

RAMO	NO. PÓLIZA	VIGENCIA		VALOR PRIMA
		DESDE	HASTA	
		00:00 HORAS	00:00 HORAS	
Todo Riesgo Daños Materiales	994000000217	31/12/2021	29/10/2022	101.773.042
Responsabilidad Civil Extracontractual	994000000557	31/12/2021	29/10/2022	14.656.562
Manejo Global Entidades Oficiales	994000000492	31/12/2021	29/10/2022	29.313.123
Transporte de Mercancías	994000000042	31/12/2021	29/10/2022	1.428.000
Infidelidad y Riesgos Financieros	994000000100	31/12/2021	29/10/2022	230.705.137
Responsabilidad Civil Servidores Públicos	994000000196	31/12/2021	29/10/2022	423.702.466
Transporte de Valores	994000000119	31/12/2021	29/10/2022	685.440
Todo Riesgo Vehículos	994000009498	30/11/2021	30/11/2022	22.538.239
Seguro Obligatorio de Tránsito	Varios	Varios	Varios	3.770.185
<b>TOTAL</b>				<b>828.572.194</b>

Fuente: Elaboración propia.

Se dotaron a los diferentes centros de costos de la Superservicios, de los elementos de papelería, oficina y útiles de escritorio que requirieron para el desarrollo de sus actividades; sobre el particular se ha venido presentando disminución del consumo, resultado de las medidas de austeridad en el gasto y de las tomadas al interior de la entidad por la emergencia sanitaria generada por el COVID 19, como es el caso del uso de la firma digital de documentos y la generación de documentos por medios electrónicos.

#### 4.1.2. Grupo Gestión Documental

- El Archivo General de la Nación-AGN emitió el certificado de convalidación de las TRD presentadas durante el año 2016 por parte de la Superservicios. Posteriormente la entidad hace su socialización y adopción mediante Resolución SSPD N° 20191000029165 del 16 de agosto 2019.
- Se adelantó el cambio de la bodega Marisol, lugar donde reposaban los archivos de gestión de la Dirección Territorial Noroccidente - Barranquilla, toda vez que su infraestructura era deficiente para garantizar la prestación de servicio de custodia del acervo documental. El traslado se hizo a la bodega Río Norte.
- Adjudicación contrato 540-2020 para *Prestar los servicios de consultoría en gestión documental electrónica, para el diagnóstico del Sistema de Gestión Documental de la Superservicios (Orfeo) y la definición de su Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, que le permita dar cumplimiento a la normatividad definida por el Archivo General de la Nación, por la Política de Gobierno Digital y por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).*
- Formulación, socialización y adopción del programa de gestión documental y sus 8 programas específicos.
- Formulación, socialización y adopción del Sistema Integrado de Conservación (Plan de Conservación y Plan de Preservación Digital a Largo a Plazo).
- Teniendo en cuenta la pandemia sanitaria, generada por el COVID – 19, los colaboradores trabajaron desde casa, lo que ocasionó que todos los trámites y procesos

internos y externos, se gestionaran electrónicamente y se dependiera un 100% de gestor documental (Orfeo). Los volúmenes de las solicitudes incrementaron y los tiempos de respuesta eran muy largos. Esto obligó al Grupo de Gestión Documental a buscar una alternativa rápida para solucionar el colapso de Orfeo, en consecuencia, el 16 de abril 2021 salió a producción Orfeo 2.

- Dado el ámbito de cobertura nacional de las funciones de la entidad y los elevados volúmenes documentales, se inició con el proyecto de implementación de un SGDEA, que cumple con el modelo de requisitos para el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo de la Superservicios, permitiendo la adecuada conformación y administración técnica de los documentos de la entidad.
- Teniendo en cuenta el proceso de implementación del Programa de Gestión Documental - PGD vigente, por medio del Proyecto de inversión “Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la Superservicios” se desarrollaron y documentó lo siguiente:
  - (i) Manual para la correcta gestión de los documentos electrónicos.
  - (ii) Instructivo para la elaboración de las formas y formularios.
  - (iii) Levantamiento de información para la identificación de formas y formularios para normalizadas en el SGDEA.
  - (iv) Diagnóstico del proceso de reprografía en la SSPD.
- En el mes de junio de 2022, entró en funcionamiento el nuevo gestor documental denominado CRONOS. Es importante mencionar, que se vienen adelantando capacitaciones y tiempo de soporte con el contratista para su estabilización.

Así mismo, se ha dado el levantamiento de información para la diagramación de los flujos de trabajo (contribuciones, cobro activo, notificaciones, sancionados). De otra parte, se recibió concepto técnico por parte del AGN con las observaciones a las TRD remitidas en 2021 por ajustes derivados de la modernización de la entidad. Las observaciones ya fueron resueltas.

#### **4.1.3. Grupo Adquisición Bienes y Servicios**

- Desde la vigencia 2018 conforme las directrices del Gobierno Nacional la entidad adelantó sus procesos contractuales a través de la plataforma Secop II y a la fecha se implementó el plan de pagos a contratistas y proveedores a través de la Plataforma Secop II, de tal manera que los expedientes contractuales se encuentran disponibles en la plataforma en un 100%.
- Se realizaron actividades de sensibilización para incluir en los procesos de contratación de la entidad los SSST y SGA, con el fin de contribuir con los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.
- Asimismo, se mantuvo durante el cuatrienio, socialización permanente a las diferentes dependencias de la entidad, de los manuales de contratación y supervisión e interventoría y las diversas directrices establecidas por Colombia Compra, para prevenir riesgos asociados al proceso.
- Para los años 2018 a la fecha del año 2022, se suscribieron los siguientes contratos a nivel nacional:



Tabla 112. Relación de contratos suscritos entre 2018 - 2022

TERRITORIAL/VIGENCIA	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Dirección Territorial Centro	43	91	74	65	51	324
Dirección Territorial Noroccidente	144	120	122	102	33	521
Dirección Territorial Nororiente	0	0	0	0	30	30
Dirección Territorial Occidente	43	40	35	34	25	176
Dirección Territorial Oriente	42	39	45	35	26	186
Dirección Territorial Sur Occidente	41	52	49	32	24	197
Dirección Territorial Suroriente	0	0	0	0	12	12
Nivel Central	708	732	747	723	399	3.280
<b>TOTAL</b>	<b>1.021</b>	<b>1.074</b>	<b>1.072</b>	<b>991</b>	<b>600</b>	<b>4.726</b>

Fuente: Elaboración propia

Durante la vigencia 2022, profesionales del grupo de contratos participaron en el Ciclo de Formación del Modelo de Abastecimiento Estratégico ANCP-CCE, luego de haber realizado un ejercicio de postulación entre 60 Entidades y donde la Superintendencia fue escogida.

#### 4.1.4. Grupo Servicios Administrativos

- Se adecuó oficina abierta en las sedes de Cali, Barranquilla y Bogotá (sede principal).
- Los tableros eléctricos de la sede principal fueron arreglados, superando la problemática de transferencia de electricidad en el edificio calle 84.
- Entró en funcionamiento el sistema de red contra incendios en las sedes de Cali, Barranquilla y Bogotá (sede principal), y fue capacitado todo el personal para asegurar su buen uso.
- Se implementó el sistema de control de acceso biométrico a nivel nacional, instalado las unidades biométricas en los puntos principales.
- Se implementaron los cuartos de almacenamiento para residuos orgánicos de acuerdo a la normatividad vigente.
- Reubicación de la sede Uconal, teniendo en cuenta que la Superintendencia, comprometida con la satisfacción de los ciudadanos y con el propósito de fortalecer el ambiente laboral de los colaboradores, dispone de una nueva sede administrativa (CIVIS). Esta sede se encuentra ubicada en el piso 3 en la Diagonal 92 N° 17 A – 42 en la ciudad de Bogotá.
- Se reorganizaron los servicios administrativos en cumplimiento a las medidas de prevención por la emergencia sanitaria derivada del COVID19, entre ellas están: (i) Adelantar el trabajo remoto, (ii) fortalecer las actividades de aseo y desinfección en las sedes de la entidad a nivel nacional y, (iii) apoyar el registro diario de temperatura y procedencia de los colaboradores de ingresaban a las sedes de la entidad.
- Notificación visual para personas con discapacidad en una situación de emergencia con el objetivo de facilitar la evacuación del edificio de manera inmediata, mitigando así los riesgos asociados a la protección contra incendios de la sede principal de la entidad.
- Adecuación de baño para personas con movilidad reducida. Se realizaron las actividades de acondicionamiento a la edificación en aras de garantizar la altura de los

lavamanos del primer piso de la sede principal de la entidad, los cuales tienen una destinación específica para el uso de las personas con movilidad reducida.

- Entrega de locales del edificio Uconal a CISA: en la vigencia 2021 se realizó entrega del piso 1 y mezanine ya que no se requirieron para el servicio.
- Adquisición y puesta en funcionamiento de equipos de grabación y sonido en la sala de audiencias y el auditorio del edificio de la sede principal, permitiendo la grabación de audiencias con los grupos de interés como lo son los prestadores de servicios públicos a nivel nacional.
- Se realizó la adquisición de tres vehículos para las nuevas Direcciones Territoriales, de acuerdo al Decreto 1369 de 2020 y uno de reemplazo por obsolescencia del vehículo de la Dirección Territorial Centro.
- Se realizó la instalación de bici parqueaderos en la sede principal (ya ampliado en 2021) y la sede CIVIS, dada la demanda de usuarios interesados en la movilidad sostenible.
- Entrada en funcionamiento de las nuevas Direcciones Territoriales. En Montería se adaptó sede con 51 puestos de trabajo, un auditorio, un archivo, un cuarto de organización de residuos, una sala de lactancia y demás condiciones para el bienestar y seguridad de los usuarios y colaboradores, para el funcionamiento de la Dirección Territorial Nororiente (2021-2022).
- En la ciudad de Neiva se adecuó sede con 61 puestos de trabajo, un auditorio, un archivo, un cuarto de organización de residuos, una sala de lactancia y demás condiciones para el bienestar y seguridad de los usuarios y colaboradores, para el funcionamiento de la Dirección Territorial Suroriente (2021-2022).
- En mayo de 2022 se formuló y aprobó por parte del DNP el proyecto de inversión para el "*Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional 2023-2025*", con el cual se propone reducir la vulnerabilidad de las condiciones locativas de seguridad y salud en el trabajo de los usuarios de la entidad a nivel nacional, específicamente, en la Dirección Territorial Noroccidente (Barranquilla) y Dirección Territorial Suroccidente (Cali).

## 4.2. Sistema de Gestión Ambiental

Se ha desarrollado la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en las sedes de la ciudad de Bogotá, y en las Direcciones Territoriales ubicadas en diferentes ciudades. Con la evaluación de aspectos e impactos ambientales desarrollada en cada de territorial y Sede principal se identificaron las principales actividades a realizar en marco de la sostenibilidad en las actividades institucionales tanto misionales como de funcionamiento que la Superservicios desarrolla, resaltándose las siguientes:

- Dado el interés de la entidad por el uso de energías alternativas, en diciembre del 2018 se instalaron 14 paneles solares en la sede principal de la entidad, supliendo el 2% del consumo total de energía al mes. Este proyecto, sirvió como piloto, para ampliar el alcance a implementar este tipo de energía no convencional y sustentable a la Dirección Territorial Oriente en diciembre del 2019, donde en varias ocasiones, dado el alto nivel de radiación solar, la energía suministrada por los paneles solares cubre el consumo total de la sede.

- En cumplimiento de las actividades priorizadas para aportar al ODS 12 relacionado con la producción y consumo sostenible, se implementaron diferentes estrategias para concientizar a los colaboradores en una adecuada disposición de residuos, así como en el consumo responsable.

Adicionalmente, se llevaron a cabo jornadas denominadas “Reciclato”, en las cuales se invitó al personal a traer los residuos electrónicos para que desde el sistema de gestión se realizara la adecuada disposición final de los elementos, al ser esta actividad presencial, se realizó únicamente en el 2019 y se ha programado una próxima jornada para septiembre del 2022. Adicionalmente, se realizó una campaña de ladrillos ecológicos encaminada a la contribución de la disminución de volumen de los residuos que se generan en el día a día.

De igual forma, se han venido realizando monitoreos mensuales correspondientes al consumo de agua y energía, así como a la generación de residuos tanto ordinarios como reciclables en todas las sedes y Direcciones Territoriales para hacer seguimiento a la gestión adelantada en cuanto al consumo responsable de nuestros recursos naturales y la gestión de residuos.

El SGA cuenta con 26 indicadores que permiten la medición de consumos per cápita de energía, agua y generación de residuos ordinarios y residuos potencialmente reciclables.

#### **4.3. Temas pendientes o a los cuales se les debe dar prioridad**

- Culminar las adecuaciones físicas de la entidad, especialmente el piso 2 de la Sede Cívica y de la sala de Innovación de la sede principal. Así como, las proyectadas en las Direcciones Territoriales Suroccidente y Noroccidente.
- Gestionar el proceso precontractual y la ejecución del objeto contractual: “Consultoría técnica y normativa para la realización de los estudios de vulnerabilidad sísmica que permitan determinar el tipo de intervención arquitectónica y estructural y/o ampliación requerida para las Direcciones Territoriales suroccidente y noroccidente de la entidad”.
- Realizar la gestión correspondiente para la ejecución del proyecto de inversión: *“Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional 2023-2025”*.
- Finalizar el proceso de convalidación de las Tablas de Retención Documental – TRD ante Archivo General de Nación.
- Continuar con el proceso de actualización e implementación de instrumentos archivísticos para continuar con el horizonte definido por el proyecto de inversión a mediano y a largo plazo.
- Desarrollar el proyecto de centralización del archivo central, para garantizar la correcta conservación de los documentos que conforman el acervo documental en cumplimiento del acuerdo 049 del 2000 de AGN.

## CAPÍTULO VI: ASUNTOS DE CONTROL

### 1. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

La Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI de la Superservicios fue creada por el Decreto 990 de 2002, derogado por el Decreto 1369 de 2020, siendo la dependencia del más alto nivel en la entidad encargada de adelantar y resolver en primera instancia los procesos disciplinarios respecto de aquellas conductas en que incurran los servidores y ex servidores.

Con ocasión de la entrada en vigencia del Código General Disciplinario - Ley 1952 de 2019, a partir del 29 de marzo de 2022, las potestades del órgano de control disciplinario variaron y ahora, la función se concentra en conocer en primera instancia, únicamente la instrucción de los asuntos disciplinarios contra los sujetos disciplinable ya referidos.

En cumplimiento del nuevo código, la OCDI ha liderado la gestión encaminada a la separación de los roles de instrucción y juzgamiento que dispuso el citado código, mediante la expedición del Decreto 1547 del 4 de agosto de 2022 *“Por el cual se modifican unas funciones en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”*, y asignó el rol de instrucción a la Oficina de Control Disciplinario Interno y el rol de juzgamiento a la Oficina Asesora Jurídica, razón por la cual, la Superservicios se encuentra en la implementación operativa y documental de lo dispuesto en la norma citada.

Desde su creación a la fecha, esta oficina ha cumplido con la función disciplinaria del Estado observando la plenitud de las formas del procedimiento regulado en la Constitución y la normatividad disciplinaria; y ha propiciado una cultura preventiva en pro de quienes ostentan la calidad de servidores públicos en la entidad.

La OCDI cuenta actualmente con un (1) cargo del nivel directivo que corresponde al Jefe de la Oficina, un (1) cargo nivel asesor, seis (6) profesionales especializados, todos abogados y dos (2) técnicos administrativos, para un total de diez (10) funcionarios públicos.

Durante la emergencia sanitaria causada por el brote del coronavirus COVID-19 declarada en el año 2020, la OCDI propició a que en un inicio se diera la suspensión de los términos procesales de los asuntos disciplinarios y luego que, la gestión de estos se efectuara de forma remota mediante el uso de herramientas tecnológicas, instando a adoptar medidas preventivas que redundaran en la mitigación del contagio sin detener la gestión de los asuntos a cargo. Esta situación permitió establecer una serie de criterios para aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones al trámite de los procesos disciplinarios adelantados, que incluso aún se mantiene.

Durante los años 2018 a 2020 la OCDI, tuvo una deficiencia de personal que impactaba en el trámite de los asuntos de su competencia, al presentarse un mayor cúmulo de trámites por gestionar; situación que fue superada en el año 2021 con el fortalecimiento institucional dada al área a través de la vinculación periódica de nuevos funcionarios públicos.

El Código General Disciplinario a partir del 29 de marzo de 2022 trajo profundos cambios sustanciales y procedimentales dentro de los procesos en curso y sobre aquellos que se están iniciando desde el momento de su entrada en vigencia; razón por la cual la OCDI se ha fortalecido para la debida aplicación del tránsito legislativo y la práctica de pruebas, no



solo por la complejidad jurídica que se presenta, sino también en el incentivo de mejores prácticas con el fin de evacuar, adelantar y finalizar los asuntos competencia del área con eficiencia.

## **1.1. Principales logros**

Durante los años 2018 a la fecha ha venido fortaleciendo su gestión por haber aplicado estrategias de normalización de la función disciplinaria en el corto plazo, generando como principales resultados, los siguientes:

### **1.1.1. Frente a la función disciplinaria**

- La oficina gestionó 759 quejas que se tramitaron de la siguiente manera: (i) Se ordenaron 250 autos de apertura de indagación preliminar- hoy denominada indagación previa- para gestionar las quejas recibidas; (ii) Se profirieron 215 autos inhibitorios; (iii) 156 decisiones de remisión por competencia fueron expedidas; (iv) 118 autos de incorporación se profirieron y, por último, 20 investigaciones disciplinarias directas se iniciaron, es decir, sin agotar la fase de indagación.
- En cuanto a los expedientes vigentes, se realizó la evaluación los procesos mediante la realización de los siguientes trámites: (i) 266 autos de archivo se expidieron para evaluar los expedientes respectivos; (ii) 74 autos de apertura de investigación disciplinaria se profirieron luego de agotada la fase preliminar; (iii) 26 autos de pliegos de cargos se formularon; (iv) 18 fallos de primera instancia se dispusieron.
- A partir del segundo semestre del año 2020, una vez reiniciados los términos procesales del área suspendidos a causa de la pandemia por Covid-19, a fin de garantizar los principios del debido proceso, derecho de defensa y contradicción, se elaboró un Protocolo para el desarrollo de las diligencias en modo virtual adoptado mediante la Resolución 20201000024185 del 30 de junio de 2020.
- En el mismo período, para el ejercicio debido de la función disciplinaria se elaboró la “Cartilla para trámites de actuaciones disciplinarias bajo condiciones de emergencia sanitaria causada por el Covid-19”, que se publicó en la página web institucional.

### **1.1.2. Frente a la función preventiva**

Con ocasión de la labor preventiva, se realizaron actividades para difundir el contenido de la Ley disciplinaria y los deberes de los servidores públicos, así:

- Se enviaron a todos los colaboradores de la Superintendencia 24 “Informando disciplinarios” para dar a conocer a todos los funcionarios el contenido de la Ley disciplinaria en diversos temas, como la presentación del programa de prevención, el derecho a rendir versión libre, deberes en la supervisión de contratos, importancia de asistir a los cursos de inducción, servicio de jurado de votación, el cuidado de los elementos a cargo, etc.
- De igual modo, se difundió el contenido de la normatividad disciplinaria en 18 *tips* disciplinarios, 4 publicaciones de artículos escritos por los funcionarios de la dependencia con los temas novedosos del Código General Disciplinario y 5 historietas sobre el catálogo de deberes de trascendencia a tener en cuenta por todos los

funcionarios de la entidad. Adicionalmente, remitió un Comic sobre el tema de docencia universitaria.

- Se enviaron 43 recomendaciones en procesos disciplinarios que así lo permitieron, en las que se sugiere a diferentes áreas la adopción de medidas para la prevención de conductas con incidencia disciplinaria.
- Así mismo se realizaron 34 capacitaciones donde se trataron los siguientes temas: inducciones de nuevos funcionarios, “Derechos y deberes en tiempos de Covid-19”, Jornada de actualización en Derecho disciplinario, “Café Disciplinario Ediciones 1 y 2”, quehacer de la oficina y cuando debían ser remitidos los asuntos al área, además del “Encuentro virtual: temáticas disciplinarias”.

En conclusión, durante el cuatrienio, la OCDI ha logrado cumplir a cabalidad con la función disciplinaria en la entidad, dando impulso y finalización a la totalidad de las quejas recibidas y a los procesos disciplinarios iniciados en contra de funcionarios y exfuncionarios de la entidad.

Sobre la cultura de la prevención de la comisión de faltas disciplinarias, se realizaron actividades de difusión sobre el tránsito legislativo entre las normas Código Disciplinario Único - Ley 734 de 2002- y Código General Disciplinario- Ley 1952 de 2019-, por medio de publicaciones periódicas y la realización de capacitaciones que también sirvieron para recordar e invitar al cumplimiento de los deberes funcionales y valores éticos institucionales.

## **2. OFICINA DE CONTROL INTERNO**

La Oficina de Control Interno - OCI tiene como misión, recomendar a la Alta Dirección y a todas las dependencias de la entidad, el fortalecimiento de la gestión institucional y en la introducción de los correctivos necesarios para el acatamiento normativo y el logro de sus planes, objetivos y resultados esperados, mediante la actividad independiente y objetiva de valoración, acompañamiento y asesoría.

Las funciones de la OCI se enmarcan principalmente en lo establecido en el artículo 15 del Decreto 1369 de 2020 y, de conformidad con el Decreto 648 de abril 19 de 2017 desarrolla su labor a través de los siguientes roles:

- Liderazgo estratégico.
- Enfoque hacia la prevención.
- Evaluación de la gestión del riesgo.
- Evaluación y seguimiento.
- Relación con entes externos de control.

La estructura de la OCI reside en la política y proceso establecido en el SIGME: Evaluación de la Gestión Institucional EV-PR-001 y su procedimiento asociado de Auditorías Internas de Gestión e Informes de Ley EV-P-001, proporcionando una seguridad razonable y soporte estratégico para la toma de decisiones, a través de la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

## 2.1. Principales logros

De acuerdo con el artículo 4 de la Resolución SSPD 20171000202565 del 17 de octubre de 2017 el cual establece las funciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), se aprobó el Plan Anual de Auditorías por cada una de las vicencias del cuatrienio, formulado y ejecutado por la OCI al 100%, con los principales logros, así:

### 2.1.1. Gestión vigencia 2019

- **Liderazgo estratégico:** Se realizaron cuatro sesiones de CICCI, donde se dio a conocer entre otros temas los resultados de las auditorías ejecutadas, el estado de los planes mejoramiento, capacitación sobre la operatividad de las líneas de defensa del MIPG y se socializaron las diferentes normativas con los líderes de acuerdo a su competencia.
- **Enfoque hacia la prevención:** La OCI brindó un valor agregado a la Alta Dirección y líderes de procesos, mediante la asesoría permanente, la formulación de recomendaciones con alcance preventivo y la ejecución de acciones de fomento a la cultura del control a través de la presentación de informes donde se incluyen aspectos sobre la identificación de debilidades en la gestión, información de alertas identificadas y posibles riesgos que se puedan presentar para el cumplimiento normativo. Se participó en el Comité de Sostenibilidad Contable haciendo recomendaciones relacionadas con la debida priorización para la depuración de cuentas por cobrar por concepto de contribuciones y la importancia de fortalecer la documentación de las fichas técnicas que soportan la prescripción o pérdida ejecutoria de las partidas evaluadas.
- **Evaluación de riesgos:** En sus diferentes informes la OCI se pronunció sobre el estado de la gestión de los riesgos de la Superservicios, realizando las recomendaciones pertinentes. Dado el resultado del informe vigencia 2018, la OCI se centra en la asesoría del componente de Administración del Riesgo, adelantando capacitaciones en relación con la documentación de controles.
- **Evaluación y seguimiento:** En cumplimiento de este rol, se ejecutó el Plan Anual de Auditorías, en un 104% ejecutando 14 auditorías internas a procesos estratégicos, misionales y de apoyo a la gestión, conforme a lo aprobado por el CICCI vigencia 2019. La sobre ejecución del programa de auditorías, corresponde a una auditoria adicional que la OCI realizó al proceso de Gestión Jurídica. Igualmente, se elaboraron 40 informes de ley en cumplimiento a la normatividad vigente.
- **Relaciones con entes externos:** Para el desarrollo de este rol, se actuó como puente entre los órganos externos de control y la administración. No se recibió visita de la Contraloría General de la República, sin embargo, se realizó el respectivo seguimiento a la información que se reporta periódicamente a entes de control y el seguimiento a los requerimientos que realizaron los entes externos de control a la Superservicios.

### 2.1.2. Gestión vigencia 2020

- **Liderazgo estratégico:** Se brindó asesoría en la adopción de buenas prácticas para mejorar los controles en la ejecución de proyectos de inversión y en compañía de la OAPII, se desarrollaron capacitaciones con todas las dependencias para fortalecer el conocimiento de las metodologías de análisis de “causa-raíz” y así, optimizar la formulación de acciones de mejora. Igualmente, se dio cumplimiento a lo establecido en la Resolución 20171000202565 realizando las sesiones virtuales del CICCI, donde se

dio a conocer entre otros temas los resultados de las auditorías ejecutadas y el estado de los planes mejoramiento con la CGR

- Enfoque hacia la prevención: Dentro de las actividades para fortalecer la cultura del control en la entidad, se elaboró y diseñó una infografía con el fin de establecer la interacción de la OCI a través de sus roles con los líderes de las dependencias, la cual fue aprobada, publicada y socializada para uso y apropiación en la gestión de cada uno de sus procesos, a través del infórmate No. 46. En el mes de diciembre también se realizó la socialización de esta infografía a las Direcciones Territoriales; Norte, Occidente, Oriente, Centro y Sur occidente.
- Evaluación de riesgos: Se efectuó asesoría y acompañamiento a líderes de procesos en la documentación de 97 controles, atendiendo los lineamientos establecidos por el DAFP en la guía de riesgos y controles.
- Evaluación y seguimiento: Se formuló y ejecutó al 100% el Plan Anual de Auditorías aprobado por el CICCI para la vigencia 2020, efectuando 6 auditorías internas de gestión a los procesos de: Gestión financiera, Participación Ciudadana, Adquisición de bienes y servicios, Talento Humano y Vigilancia e Inspección en las Superintendencias Delegadas para Energía y Gas Combustible y Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Igualmente se elaboraron 43 informes de Ley a las disposiciones normativas en diferentes tópicos de la Administración Pública y dependencias de la entidad.
- Relaciones con entes externos: Realizó seguimiento a informes periódicos reportados a entes de control. Así como seguimiento a requerimientos de información y su oportuna respuesta. En este sentido, la Contraloría General de la República - CGR practicó Auditoría a los estados financieros de la entidad, por la vigencia 2019.

### **2.1.3. Gestión vigencia 2021**

- Liderazgo estratégico: En cumplimiento del Rol liderazgo estratégico, se abordó el esquema de líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, mediante 6 jornadas de capacitación con cobertura en las diferentes dependencias y participación de 274 colaboradores de la entidad, entre ellos el grupo Directivo en sesión del CICCI.
- Enfoque hacia la prevención: Se adelantó el desarrollo de la metodología para la realización de los monitoreos automatizados preventivos para la generación de Alertas Tempranas en la ejecución de procesos y actividades de la Superservicios tomando como insumo los activos de información a través del uso de la herramienta ACL. Se avanzó en la documentación de la ficha técnica para el diseño de la prueba de monitoreo a la actualización de RUPS en el SUI, recobros de incapacidades y cuentas por cobrar.
- Evaluación de riesgos: Se desarrolló y socializó la presentación para la identificación de riesgos de fraude y fiscales, con sus posibles causas y efectos. A través de mesas de trabajo se trabajó con algunos procesos priorizados, tales como: Gestión Financiera, Adquisición de bienes y servicios y Gestión Administrativa y Logística, con mayor susceptibilidad de estar expuestos a este tipo de riesgos y se adelantaron actividades de sensibilización y capacitación.
- Relaciones con entes externos: Se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento con la – CGR y se efectuó el cierre con calificación de eficacia de 28 acciones correctivas preventivas y de mejora en planes de mejoramiento con la CGR, Plan de mejoramiento archivístico y Plan de mejoramiento formulado a los Sistemas de Gestión.



#### 2.1.4. Gestión vigencia 2022

- Liderazgo estratégico: Dentro de su gestión en este cuatrienio, ha sido un soporte estratégico no solo para la alta dirección sino para los líderes de procesos para la toma de decisiones, ya que, con el resultado de los informes de auditorías e informes de ley presentados, se han formulado y ejecutado las acciones correctivas. Igualmente, con la asesoría y acompañamiento en la implementación de herramientas de gestión y buenas prácticas, continúa apoyando para el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.
- Enfoque hacia la prevención: Producto de las pruebas de monitoreo para la generación de alertas tempranas trabajadas en la vigencia anterior, con la herramienta de software de auditoría ACL, se vienen elaborando informes de monitoreo preventivo sobre diferentes situaciones como son: Registro de novedades y recobro de incapacidades, informes de alerta preventiva relacionada con el proceso de actualización de RUPS que deben efectuar periódicamente los prestadores ante la entidad. Generación de alertas tempranas en la Construcción del monitoreo automático preventivo de Estadística Gestión PQR, partiendo de la información registrada en SUI por parte de los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios. Adicionalmente, se realizó ejercicio de socialización sobre esquemas de control de Generación Autoconocimiento-Autoevaluación- Autogestión con el Grupo Gestión de cobro de la Dirección Financiera.
- Evaluación de riesgos: Mediante el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC se viene efectuando evaluación a los controles establecidos en la matriz de riesgos de corrupción.
- Evaluación y seguimiento: Se dio inicio al plan anual de auditorías de la vigencia 2022, evaluando el tema de Política de Transparencia y acceso a la información e Integridad. Como avance de esta actividad, con corte a junio, se encuentran en ejecución las auditorías de gestión a los procesos: Vigilancia e Inspección Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; Protección al Usuario en la Delegada Protección al Usuario y Gestión en Territorio y, Referente estratégico cuatrienal. Igualmente, se han elaborado a mayo de 2022, 14 informes de Ley atendiendo las disposiciones normativas en diferentes tópicos de la Administración Pública y dependencias de la entidad.
- Relaciones con entes externos: Efectuó seguimiento de evaluación semestral al avance del Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR, corte a 31 de diciembre de 2021, en donde de los 32 hallazgos de vigencias anteriores (2019 a 2021), se cerraron 12 eficazmente, 3 se calificaron No eficaces y 17 se encuentran abiertos con vencimiento en la vigencia 2022.
- La CGR durante el primer semestre de 2022 practicó a la entidad auditoría financiera vigencia 2021 arrojando como resultado No Fenecimiento de la cuenta rendida por la entidad para la vigencia 2021 y se establecieron un total de diecinueve (19) hallazgos administrativos, de los cuales, dos (2) hallazgos tienen presunta connotación fiscal y diecisiete (17) con presunta incidencia disciplinaria. A la fecha, la OCI está asesorando a los responsables de las dependencias en la metodología para formular y suscribir el plan de mejoramiento respectivo a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes - SIRECI.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



Carrera 18 No. 84 - 35  
Bogotá D.C., Colombia

(+571) 601-691-3005

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

