

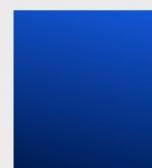


GOBIERNO DE COLOMBIA

INFORME DE GESTIÓN SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

VIGENCIA

2022





Dagoberto Quiroga Collazos

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Jairo Eduardo Cristancho Rodríguez

Secretario General (E)

Jairo Eduardo Cristancho Rodríguez

Director Administrativo

Jorge Eliecer Horta Culma

Director Financiero

Geraldine Giraldo Moreno

Directora de Talento Humano

Carlos Emilio Betancourt Galeano

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

James Copete Ríos

Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Katherine Cuervo Farfán

Directora Técnica de Gestión de Aseo

Martha Eugenia García Jaimes

Directora de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Orlando Velandia Sepúlveda

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Luisa Fernanda Camargo

Directora Técnica de Gestión de Energía (E)

Luz Mery Triana Rocha

Directora Técnica de Gestión de Gas y GLP

Geraldine Giraldo Moreno

Directora de Investigaciones de Energía y Gas (E)

Ulver María Triviño Hermida

Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Directores Territoriales:

Martha Leonor Farah Manzanera (Centro (E))

Paola Andrea Parra Cortés (Suroccidente)

Hernán Rodríguez Guerrero (Oriente)

Rebeca Mercedes Padilla Durán (Noroccidente)

Carlos Humberto Zapata Hernández (Occidente)

Patricia Almario Ortiz (Suroriente)

Claudia Leonor Jiménez Martínez (Nororiente)

Lucia Hernández Restrepo

Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Estefanía Nova Orozco

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Ana Karina Méndez Fernández

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Olga Lucia Staaden Mejía

Oficina Asesora de Comunicaciones (E)

Camilo Ernesto Carvajalino Martá

Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Myriam Herrera Durán

Jefe Oficina de Control Interno

María Elena Cogollo Silva

Jefe Oficina Control Disciplinario Interno (E)

Carlos Emilio Betancourt Galeano

Jefe Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión

Contenido

MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE	8
¿QUIÉNES SOMOS?.....	11
¿QUÉ HACEMOS EN LA SUPERSERVICIOS?.....	11
PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2023 / 2026.....	11
MISIÓN	12
VISIÓN.....	13
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS INDICADORES META FRENTE A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	14
I. Perspectiva de sostenibilidad, cumplimiento de los objetivos estratégicos 1 y 2	14
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS	14
ODS 7: Energía asequible y no contaminante	16
ACCIONES DE CONTROL A LOS VIGILADOS	18
II. Perspectiva de los grupos de interés, cumplimiento de los objetivos estratégicos 3, 4 y 5.....	18
III. Perspectiva posicionamiento Institucional, cumplimiento de los objetivos estratégicos 6 y 7....	20
IV. Perspectiva de procesos, cumplimiento de los objetivos estratégicos 8, 9, 10 y 11	21
V. Perspectiva del desarrollo institucional, cumplimiento de los objetivos estratégicos 12, 13 y 14 ..	22
GESTIÓN POR DEPENDENCIAS VIGENCIA 2022.....	23
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23
Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.....	28
Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	34
Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.....	37
Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.)	37
Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. (P&K SAS ESP).....	38
Empresa de Servicios Públicos de Vélez (EMPREVEL E.S.P.)	39
Empresa de Servicios Públicos de Flandes (ESPUFLAN E.S.P.)	39
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. (ACUECAR E.S.P.).....	40
Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali en liquidación (EMSIRVA ESP).....	41
Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación (EPQ E.S.P)	41

Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTROLIMA S.A. E.S.P) y Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.).....	42
Secretaría General	42
Dirección de Talento Humano	45
Provisión de vacantes	45
Concurso de Méritos	52
Plan Institucional de Capacitación	55
Programa de Bienestar Social e Incentivos	57
Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST	58
Dirección Administrativa	59
Grupo de Servicios Administrativos	59
Grupo de Gestión Documental	60
Grupo de Contratos y Adquisiciones	60
Grupo de Administración de Bienes	61
Dirección Financiera	62
Oficina Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión.....	66
Gestión de la Información y el Conocimiento	69
Ejercicio de Calidad de Datos Operaciones Estadísticas – OEE.....	69
Datos Maestros	69
Catálogo de Componentes de Información	71
Uso del GitLab en la entidad	71
Acompañamiento en la implementación de la metodología CRISP-DM para la visualización de datos	71
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII.....	72
Seguimiento a los Proyectos de Inversión	75
Oficina Asesora Jurídica - OAJ	79
Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones -OTIC.....	80
Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC.....	84
Oficina de Control Interno - OCI	86
Alertas preventivas y monitoreo automatizados.....	87
Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI.....	87
PRINCIPALES LOGROS	89

Sector acueducto, alcantarillado y aseo.....	89
Sector energía y gas combustible	89
Desde el punto de vista del ciudadano	91
Logros asociados a los procesos de intervención	93
Empresa de servicios públicos del distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.).....	93
Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. (P&K S.A.S. E.S.P.).....	94
Empresa de Servicios Públicos de Vélez (EMPREVEL E.S.P)	95
Empresa de Servicios Públicos de Flandes (ESPUFLAN E.S.P.)	96
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. (ACUECAR E.S.P.).....	96
Procesos en liquidación.....	97
Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación (EPQ E.S.P)	97
Levantamiento de la medida de toma de posesión.....	98
Fondo Empresarial	98
Desde el punto de vista Administrativo	98
Desde los controles	99
Desde lo ODS.....	100
ASPECTOS FINANCIEROS.	103
Contribuciones.....	103
ASPECTOS AMBIENTALES.....	108
RETOS	110
ANEXOS.....	116
Anexo 1. Divulgación de contenidos institucionales	116
Anexo 2. Eventos y transmisiones institucionales organizados o apoyados	117
Anexo 3. Presencia en Medios de Comunicación.....	120
Anexo 4. Crecimiento de seguidores en redes sociales	120
Anexo 5. Aceptación (satisfacción) canales de comunicación interna	121

Contenido de Tablas e Ilustraciones

Tabla 1. Investigaciones Administrativas	29
Tabla 2. Trámites gestionados en el 2022	34
Tabla 3. Asesorías en el ejercicio del control social	35
Tabla 4. Notificaciones gestionadas.....	43
Tabla 5. Distribución provista por naturaleza del empleo	49
Tabla 6. Provisión vacante con corte al 31 de diciembre de 2022	50
Tabla 7. Distribución provista por naturaleza del empleo	52
Tabla 8 . Eventos de capacitación	55
Tabla 9. Empalmes y Mentorías desarrolladas	55
Tabla 10. Actividades de inducción y reinducción	56
Tabla 11. Gestión Cuentas por pagar 2022	62
Tabla 12. Pagos realizados en 2022	63
Tabla 13. Recaudo cartera	65
Tabla 14. Requerimientos soluciones de información	83
Tabla 15. Adquisición elementos	83
Tabla 16. Quejas recibidas.....	87
Tabla 17. Encuestas realizadas en caracterización rural por municipio	92
Tabla 18. Indicadores de ESSMAR E.S.P.	93
Tabla 19. Evolución Indicadores de P & K E.S.P.....	94
Tabla 20. Evolución Indicadores EMPREVEL E.S.P.	95
Tabla 21. Evolución Indicadores ESPUFLAN E.S.P.....	96
Tabla 22. Evolución Indicadores ACUECAR E.S.P	96
Tabla 23. Evolución Indicadores ACUECAR E.S.P	97
Tabla 24. Valor contribuciones liquidadas.....	103
Tabla 25. Liquidaciones contribución especial vigencias anteriores.....	104
Tabla 26. Liquidaciones contribución adicional vigencias anteriores	104
Tabla 27. Relación de ingresos por concepto	105
Tabla 28. Relación de gastos por fuente.....	106
Tabla 29. Ejecución presupuestal 2022	107



Ilustración 1. Referente Estratégico 2019-2022	14
Ilustración 2. Trámites gestionados en el 2022	35
Ilustración 3. Tablero de control Reclamaciones por departamento	37
Ilustración 4. Certificado envío	63
Ilustración 5. Visual ejecución general SSPD	77
Ilustración 6. Visual ejecución detallada por dependencia y rubro	77
Ilustración 7. Visual comparativa de ejecución	78
Ilustración 8. Visual tendencia de ejecución	79
Ilustración 9. Presencia institucional Dirección Territorial Suroriente	91

Mensaje del superintendente



El 28 de septiembre de 2022 asumí la responsabilidad que me encomendó el presidente **Gustavo Petro** de dirigir la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Como delegado directo de su función constitucional de ejercer la inspección, control y vigilancia, el Presidente me dio la instrucción de promover la democratización de los servicios públicos domiciliarios y de poner al usuario como rector del

sistema. Por tanto, centraremos nuestro esfuerzo en incluir a las comunidades en la generación y prestación de los servicios públicos y en mejorar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de dicha prestación en favor de la ciudadanía.

Vamos a liderar una transformación en la entidad para que los usuarios sean la parte más importante de la prestación de los servicios públicos. Por supuesto, valoramos el papel fundamental que juegan las empresas en la prestación y en la ampliación de la cobertura de la luz, gas, agua, alcantarillado y aseo. Sin embargo, los miles de quejas y reclamos ciudadanos que llegan anualmente a la Superintendencia son un claro indicador de que los prestadores no están escuchando a los usuarios, mucho menos atendiendo sus reclamos. La voz de los ciudadanos es ignorada.

La Superintendencia de Servicios Públicos, por su parte, tampoco se puede sentar a esperar las denuncias de la ciudadanía. Son tantas que desbordan nuestra capacidad de ofrecer respuestas oportunas, lo que a su vez lleva a que los usuarios se sientan impotentes ante los errores y abusos de las empresas prestadoras de servicios públicos. Por esta razón, queremos construir una nueva relación con la ciudadanía, una relación que sea mucho más proactiva y participativa, que se anticipe a la resolución de los problemas que afectan su cotidianidad e impactan negativamente en sus condiciones de vida.

Uno de nuestros grandes retos, entonces, es aumentar nuestra presencia en el territorio y capacidad de escuchar a la ciudadanía. Para lograrlo desplegaremos una estrategia territorial a través de la cual generaremos espacios de interacción permanente entre la gente, las empresas prestadoras y autoridades locales para resolver conflictos y acordar acciones concretas y verificables que garanticen la continuidad y calidad en la prestación. Tendremos más presencia en el territorio, realizaremos mesas de trabajos, foros y audiencias para encontrar soluciones que mejoren la calidad de los servicios públicos. La Superintendencia será la responsable de abrir estos espacios y de promover la participación de los usuarios y hacerle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.

Los canales de interacción directa entre prestadores y usuarios también deben ser revisados. En la actualidad la gran mayoría de las reclamaciones no reciben la respuesta adecuada por parte de las empresas. Los usuarios, ante esta circunstancia, se ven obligados a trasladar su queja a la Superintendencia, a la espera de nuestra intervención. Tenemos 220 mil quejas sin resolver, lo que nos obliga a buscar otros mecanismos para atender los requerimientos de los usuarios. Las empresas no tienen interés en resolver esas solicitudes, pues saben que no hacerlo no les implica, en la práctica, grandes costos. De ahí a que sea indispensable desarrollar sanciones e incentivos para que tramiten de forma efectiva las solicitudes de la ciudadanía.

En síntesis, buscamos soluciones en articulación con los ciudadanos en el territorio, las empresas prestadoras y las autoridades locales, a través de diálogos regionales. Además, avanzaremos en una política de gestión del usuario para ser más efectivos en la solución de los requerimientos que nos llegan, pero que también incentive a las empresas a ofrecer respuestas de fondo a dichos requerimientos. Nuestro reto es disminuir la cantidad de quejas resolviendo las situaciones que las originan.

Este cambio en nuestras prioridades de relacionamiento se ve reflejado en la misión de nuestra plataforma estratégica definida al cierre de 2022 y señalado en la Constitución: “garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”. Cómo se desprende de nuestra misión, el fin último de la Superintendencia es la calidad de vida de los colombianos. La ciudadanía será la rectora de nuestra tarea de inspección, control y vigilancia.

La democratización de los servicios públicos es una prioridad del gobierno. Buscamos una participación decisiva de la ciudadanía en su gestión, pero, donde las condiciones lo permitan, también queremos que más personas y organizaciones de la comunidad participen en la generación y prestación de servicios públicos. Al respecto, vamos a buscar a promover, en articulación con otras entidades del sector, acciones para fortalecer técnica y financieramente a las organizaciones comunitarias prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento básico

Queremos también una Superintendencia que aproveche al máximo el conocimiento técnico de su talento humano, así como la información con que cuenta para contribuir a la formulación de política pública. Como mencionamos algunas líneas atrás, las empresas prestadoras no siempre encuentran disuasivas nuestras sanciones. Por ese motivo, hemos estado examinando con los diferentes equipos de trabajo de la entidad recursos que nos permitan fortalecer nuestras capacidades de prevención y sanción, a la vez que sean aplicables a las autoridades municipales, pues también juegan un papel central en la prestación de los servicios públicos. Queremos encontrar soluciones a través de la concertación, pero cuando sea necesario, tenemos la firme decisión de utilizar las herramientas sancionatorias a todo nivel.

Hemos detectado que el principal problema de los servicios públicos resulta de la precariedad del servicio de agua y saneamiento básico. La crisis prolongada que atraviesan varias ciudades y municipios son consecuencia, en buena medida, de un crecimiento urbano desordenado que ignora las capacidades de la infraestructura de agua y alcantarillado y que nos ilustra sobre la importancia de ordenar el crecimiento urbano alrededor del agua, como ha reiterado el presidente Gustavo Petro.

¿QUIÉNES SOMOS?

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es un organismo de carácter técnico creado por la Constitución Política de Colombia de 1991, que por delegación del Presidente de la República de Colombia, ejerce la inspección, vigilancia y control (en adelante, IVC) de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y en aplicación de la Ley 142 de 1994, su mayor responsabilidad es la reivindicación de los derechos de los ciudadanos y el mecanismo más eficaz para el mejoramiento de la calidad de vida de todos los colombianos.

¿QUÉ HACEMOS EN LA SUPERSERVICIOS?

Mediante nuestra función de Inspección, Vigilancia y Control garantizamos que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía; inspeccionamos, vigilamos y controlamos los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo; promovemos la participación ciudadana para proteger los derechos y promocionar los deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios; y sancionamos e intervenimos a los prestadores que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2023 / 2026

En el marco del cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la Superservicios, mediante un ejercicio de construcción participativa, renovó su Plataforma Estratégica con el propósito de definir la hoja de ruta que debe seguir la entidad para el próximo cuatrienio. Para el ejercicio de planeación estratégica, se tomó como referencia la información resultante de los diálogos regionales vinculantes, las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, así como lo transmitido por el Departamento Nacional de Planeación – DNP mediante el Comité Sectorial de Planeación.

Adicionalmente, y con el fin de darle mayor participación a la ciudadanía desde la Oficina de Planeación e Innovación Institucional, se aplicó la metodología de Co-creación, en la cual se realizaron consultas a los grupos de valor internos (colaboradores de la entidad), mediante un ejercicio de construcción participativa de los Programas de Transparencia y Ética del 2023 a través de una encuesta la cual fue publicada en la página Web de la entidad para facilitar la participación externa de los grupos de valor y así mismo, fue enviada por correo electrónico interno, para la participación de los colaboradores de la Superservicios.

De igual manera, se publicó en el botón participa de la página institucional un formulario invitando a grupos de valor externos (ciudadanía, vocales de control, empresas prestadoras de servicios públicos, organizaciones no gubernamentales y otras entidades del sector), a enviar sus ideas, propuestas y posibles retos de la superintendencia para el siguiente cuatrienio.

Dando continuidad con la metodología, se consolidaron los resultados de la etapa de ideación, y así, conformar una propuesta estructurada para la planeación estratégica institucional. Dicha metodología se desarrolló mediante talleres con el nivel directivo, se contempló a través de preguntas orientadoras, diálogos entre los participantes y división por grupos temáticos, la creación de los resultados que responden al norte que la entidad se propone para este cuatrienio; El propósito fue abordar la pirámide de la planeación estratégica desde lo más general, hasta lo más específico: Misión, Visión, Estrategias y Objetivos Estratégicos.

Una vez fueron identificados los retos y propuestas, se consolidan los resultados de los insumos para la actualización y construcción de la plataforma estratégica institucional 2023/2026, que corresponde a las grandes apuestas respecto de las funciones y alcance de la entidad.

MISIÓN

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

VISIÓN

En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación.
2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación de la política y la inspección, vigilancia y control.
3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética.
4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios.
5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público.

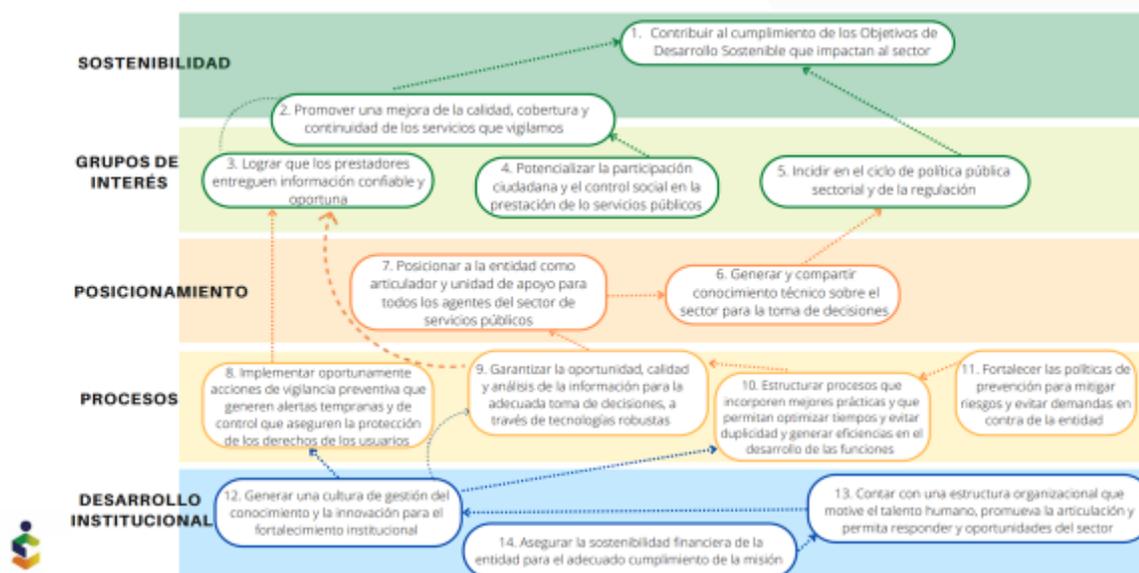
Es así como finalizando el año 2022 la entidad inició un periodo de transición para dar cierre al cumplimiento del Referente Estratégico del cuatrienio comprendido entre el 2019 al 2022, para dar paso a la formulación del nuevo Referente Estratégico 2023-2026, teniendo en cuenta los objetivos trazados por el nuevo gobierno nacional.

De manera que, a continuación, se presentarán los resultados de los Indicadores Meta correspondientes al Referente Estratégico 2019-2022.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LOS INDICADORES META FRENTE A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En el marco del cumplimiento de las metas asociadas a los 14 objetivos estratégicos definidos en el Referente Estratégico 2019 – 2022 (ver Ilustración 1. Referente Estratégico 2019-2022), se formularon los planes de acción institucionales, mediante los cuales durante el cuatrienio se planificaron estas metas. En ese sentido, se presentan a continuación los principales avances en cada objetivo estratégico, desde las perspectivas estratégicas definidas: Sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional.

Ilustración 1. Referente Estratégico 2019-2022



Fuente: Consultor MAXIMIZAR

I. Perspectiva de sostenibilidad, cumplimiento de los objetivos estratégicos 1 y 2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

Con base en la hoja de ruta para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS) que fueron priorizados por la entidad dado su impacto en el sector, la Superservicios ejecutó acciones con el propósito de aportar a la agenda 2030, aportando principalmente en los enunciados a continuación:

ODS 6: Agua limpia y saneamiento

En cumplimiento de este ODS, la Superservicios adelanto acciones en la vigencia 2022 enfocadas a lograr en 2030 el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos; contribuir con información base sobre calidad del agua, cobertura y costos e iniciar la línea base; contribuir con los análisis intersectoriales de la calidad y la oportunidad de la información de calidad de agua, y con el establecimiento de estrategias para el fortalecimiento de los sistemas de información.

Adicionalmente, se realizan muestreos de calidad de agua de acuerdo con priorización de municipios; se desarrollan acciones de optimización de la calidad de información de coberturas y su repercusión en el sector y establece controles tarifarios a los prestadores de acuerdo con la priorización definida.

De otra parte, y con el fin de mejorar la calidad del agua, se efectúan acciones de reducción de 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. Con lo anterior, la entidad pretende a 2025 contribuir con información base sobre porcentaje de agua residual tratada e iniciar la construcción de línea base de prestadores que hacen rehusó al agua.

De igual forma, se realiza y consolida el reporte anual de información de agua residual tratada, para el seguimiento sectorial y proyección de política pública, y se realizan solicitudes a los prestadores del sector de reúso de agua residual.

Como meta a 2030 la entidad pretende 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. Como avance de esta meta se realizan análisis y discusiones sectoriales para la definición de estrategias para la reducción de pérdidas de agua en la prestación del servicio de acueducto; se consolida el reporte en la Mesa Sectorial de Gestión de Pérdidas y de información de

indicadores de pérdidas para análisis sectoriales.

ODS 7: Energía asequible y no contaminante

De conformidad con la planificación institucional, para el cumplimiento de este ODS, se programó el desarrollo de actividades durante el cuatrienio, para las vigencias de 2021 y 2022, bajo la meta: "Mapeo de consumos energéticos para identificar núcleos de consumo", durante la vigencia 2021, se logró cumplir con el *"Documento Base de Solicitud de Creación de Mapa de Consumos Energéticos y Documento"*, "Bases del Documento Técnico de Fuentes de Información" y con la meta propuesta para la vigencia 2022 asociada a la implementación del piloto del mapa de calor de consumos energéticos *Mapa de Consumos Energéticos publicado- Titulado "Mapa de Interrupciones para el Servicio de Energía"*.

ODS 12 Producción y Consumo Sostenible

La Dirección Administrativa adelantó diferentes actividades que permitieron cumplir las metas establecidas.

- ✓ **Convenios de corresponsabilidad territoriales:** Se firmaron cuatro convenios de corresponsabilidad entre las direcciones territoriales Noroccidente, Oriente, Occidente y Suroccidente y las asociaciones de reciclaje reconocidas e inscritas en la plataforma SUI de la Superservicios. Este convenio permite la reutilización del material aprovechable generado en la entidad, logrando así reducción de los residuos que llegan a los rellenos sanitarios.
- ✓ **Líneas base de la generación de residuos orgánicos y reciclables:** Se consolidaron las líneas base de generación de residuos en las sedes y direcciones territoriales de la entidad, para identificar el comportamiento de la generación de residuos sólidos, lo cual permitirá identificar acciones que permitan la reducción en la producción de residuos orgánicos y el aumento en la cantidad de materia reciclable.

- ✓ **Implementación de criterios SIGME:** La Superservicios en aras de realizar compras públicas sostenibles, de manera gradual ha realizado la implementación de cláusulas ambientales que garanticen el cumplimiento de las metas establecidas de acuerdo con este ODS. En este sentido, la Entidad está comprometida en la adquisición de bienes y servicios que se realicen con procesos de producción limpia y/o estándares mínimos de impactos ambientales buscando la reutilización de materiales reciclables.

- ✓ **Campañas de consumo responsable:** Se realizaron tres campañas de consumo responsable encaminadas a la creación de ladrillos ecológicos, reutilización de tapas plásticas y jornada de reciclaje “Reciclatón” de aparatos eléctricos y electrónicos, que permitieron extender la vida útil de los productos recolectados incorporándolos en nuevos procesos productivos. Con estas campañas se recolectaron cerca de 50 ladrillos ecológicos, que serán entregados a una fundación para que sean transformados en nuevos elementos funcionales. A través de la “Reciclatón” se recolectaron 5,1 kilos entre celulares, baterías de celular, cables, aparatos eléctricos, los cuales serán revisados por un gestor ambiental evidenciando su funcionalidad para incorporarse en nuevos aparatos eléctricos.

ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

- ✓ Avance en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 con el rediseño de los tres portales web institucionales (SSPD, SUI e Intranet) en el marco del contrato 534-21 suscrito por la OTIC. Se aplicaron requisitos de contenido y aspectos técnicos de usabilidad y accesibilidad web, entre otros.

ACCIONES DE CONTROL A LOS VIGILADOS

En lo que respecta a las acciones de control a los vigilados que incumplieron en sus obligaciones de prestación se destacan las siguientes:

Para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se decidieron 265 actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2022, en las cuales se incluyen las relacionadas con El Carrasco e Ibagué. Con relación al sector de energía y gas combustible, se realizó control al 100% de los vigilados a partir del Informe de Diagnóstico de las actividades de transmisión nacional y regional de energía eléctrica. Asimismo, para la vigencia 2022 se profirieron 30 resoluciones sancionatorias, se resolvieron 16 recursos de reposición, 29 actos administrativos de apertura de investigación y pliegos de cargos, y 39 actos administrativos de trámite.

De otra parte, se consolidó el documento técnico con los lineamientos de IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario, el cual contiene el modelo a aplicar desde la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio - SDPUGT y las direcciones territoriales. Además, se realizó el diagnóstico de servicio al ciudadano en 65 empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, estableciendo estrategias de intervención de acuerdo con los resultados obtenidos.

II. Perspectiva de los grupos de interés, cumplimiento de los objetivos estratégicos 3, 4 y 5

Con el fin de que los prestadores entreguen información confiable y oportuna, al cierre del cuatrienio se destacan las siguientes acciones:

En el marco del acompañamiento a los prestadores en el reporte de información se ejecutaron 4 talleres regionales dirigidos a los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica, gas licuado de petróleo y gas por redes, a través de los cuales se divulgó información sobre la regulación del sector con enfoque de SUI; estos se dirigieron a los prestadores de los servicios vigilados que están inscritos ante el RUPS. Adicionalmente, se desarrollaron 2 eventos de capacitación, así: (i) VII Encuentro de Zonas No Interconectadas, y (ii) I Foro de Gestión de Riesgos de Desastres en la Prestación de los Servicios de Energía y Gas.

Además, se realizaron 10 mesas de trabajo con los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, para prestar acompañamiento en su reporte de información en el SUI. Finalmente, y luego de realizar las mesas de trabajo con los prestadores priorizados, se evaluó el estado de cargue de información de estas, mediante la cual se evidenció que 11 de las 14 empresas priorizadas presentaron un avance en el reporte de formatos priorizados.

En lo que refiere a la disminución en los reportes inoportunos de información, para el sector de energía y has combustible, se realizó el levantamiento, consolidación y remisión de información con el comparativo de los niveles de reporte de formatos y formularios por parte de los prestadores de este sector. La metodología empleada abarcó la evaluación del cargue para los tópicos: Administración, comercial, financiero, técnico y de Auditoría Externa de Gestión y Resultado - AEGR. Posterior al análisis del grado de cumplimiento del cargue de información se encontró lo siguiente: (i) Cargue de información: 60%; (ii) Taxonomía XBRL: 30%; y (iii) Actualización RUPS: 10%¹.

De otra parte, se realizó el contraste de información de reportes inoportunos de la vigencia 2020 con los reportes inoportunos de la vigencia 2021, evidenciando que el reporte de formatos y formularios priorizados mejoró en promedio en el año 2021 para los servicios de acueducto y alcantarillado en un 3.01% y para el servicio de aseo en un 3.77%.

Ahora bien, en lo relacionado con el enfoque hacia la ciudadanía, mediante la potencialización de la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos, se articuló desde la SDPUGT con las direcciones territoriales la implementación de la Estrategia de participación ciudadana, así como la continuación de las capacitaciones en los municipios donde no existen Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS y a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.

¹ Los análisis comparativos se realizan a partir de los reportes, su promedio y percentil.

III. Perspectiva posicionamiento Institucional, cumplimiento de los objetivos estratégicos 6 y 7

En cumplimiento de los objetivos que hacen parte de esta perspectiva, se elaboraron documentos integrados de análisis de los sectores vigilados, así:

Sector de acueducto, alcantarillado y aseo: (i) Boletín RUPS, con el propósito dar a conocer el número de prestadores del sector que han realizado su actualización en el RUPS, de acuerdo a lo establecido en la resolución 20181000120515 de 2018; (ii) Informe Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado; (iii) Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2021.

Sector de energía y gas combustible: (i) 28 Boletines periódicos de información de los mercados mayoristas de energía y gas, estos boletines realizan análisis del comportamiento de las principales variables de energía y gas en relación con la disponibilidad de oferta, comportamiento de la demanda y precios con el fin de hacer análisis a los sectores vigilados; (ii) Informes trimestrales de análisis y seguimiento de los mercados mayoristas de energía y gas.

Informes de ejecución del Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial y las fichas de análisis de evolución de indicadores para las empresas en toma de posesión.

En lo que se refiere al cierre de la implementación del Geoportal de servicios públicos domiciliarios, se adelantaron gestiones para promocionar las visitas y garantizar con ello el uso de los datos en los mapas publicados.

Finalmente, se aplicó una encuesta a los grupos de valor de la Superservicios, con el fin de medir la percepción de la entidad como articuladora en materia de servicios públicos domiciliarios; cuyo resultado muestra una tendencia favorable.

IV. Perspectiva de procesos, cumplimiento de los objetivos estratégicos 8, 9, 10 y 11

Con base en los modelos de IVC implementados por las superintendencias delegadas, para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se elaboraron y publicaron 51 informes de inspección y vigilancia detallada. En lo que respecta al sector de energía y gas combustible, se realizó el informe resultado del Tablero de Vigilancia Inteligente - Módulo financiero, cuyo alcance corresponde a la implementación de una herramienta que permita analizar y visualizar la información Financiera agrupada en subdimensiones e indicadores claves que representan los datos significativos para la toma de decisiones. Adicionalmente, se adelantaron los informes de calidad de datos y componentes de analítica; y se trabajó en una solución tecnológica para la identificación de datos atípicos e irregulares en el SUI.

De otra parte, se realizó el análisis de las sentencias desfavorables de la vigencia 2021 para lo cual se proyectaron 259; se elaboró un documento de análisis de fallos proferidos en contra de la entidad en la misma vigencia, el cual fue socializado a las diferentes dependencias involucradas mediante memorando 20221300225513, para que se tomaran las acciones pertinentes. En el mismo sentido, con base en el documento de análisis de la vigencia 2020, las superintendencias delegadas tomaron acciones para mitigar lo encontrado.

Finalmente, en el marco de la estructuración procesos que incorporaran mejores prácticas, que permitieran optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones, se validó la metodología de buenas prácticas y lecciones aprendidas con las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Energía y Gas Combustible. Adicionalmente, se documentaron y se publicaron 4 lecciones aprendidas, relacionadas con:

(i) Identificación de prestadores prototipo en las zonas rurales; (ii) Intervención de IVC a la actividad de aprovechamiento en el municipio de Yopal, Casanare; (iii) Diferencias entre resultados de contramuestras de prestadores y resultados tomadas por la Superservicios; (iv) Seguimiento al trámite de solicitudes de modificación de información reportada por prestadores del servicio público de aseo; y (v) Proceso de Intervención Emcartago E.S.P. y 4 Buenas prácticas en la intranet y en la página web de la entidad: (i) Metodología para la divulgación de casos de éxito buenas prácticas en las prestación de los servicios en zonas rurales; (ii) Implementación de la Resolución 20201000046075 de 2020 para el aplazamiento de la publicación de toneladas; (iii) Formulario de Planes de Vigilancia Especial; (iv) Implementación de metodología para la verificación de tarifas en el servicio público domiciliario de energía eléctrica.

V. Perspectiva del desarrollo institucional, cumplimiento de los objetivos estratégicos 12, 13 y 14

Con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento en la entidad, durante la vigencia 2021 se desarrollaron las siguientes acciones:

Se diseñó e inauguró el laboratorio de innovación pública – Super-Lab, cuyo objetivo es ser un habilitador que dinamice la relación de los actores de los servicios públicos en el país, así como promover la mejora continua de la gestión institucional utilizando metodologías y herramientas de innovación; así como facilitar la creación de valor público a través de la implementación de metodologías de innovación que permitan expandir el conocimiento, plantear retos e identificar ideas y soluciones en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

Se realizó la definición del prototipo (Armar de la metodología CoCreAr diseñada por el MinTIC), en el marco de la construcción participativa de la planeación estratégica para el cuatrienio. Para ello se realizó una jornada con el equipo directivo para la definición del prototipo compuesto por objetivos y estrategias, con base en las ideas recibidas en las fases previas con la ciudadanía, otras entidades del sector, organizaciones no gubernamentales y colaboradores de la Superservicios.

Se adelantaron dos ejercicios de análisis de datos para la toma de decisiones, relacionados con la ejecución presupuestal de la entidad y las modificaciones de los planes de acción institucionales.

Se llevaron a cabo conversatorios sobre los sectores vigilados así: (i) Sector acueducto, alcantarillado y aseo: “El rol del usuario en la actividad de aprovechamiento”, “Medición del nivel de riesgo de los prestadores de Acueducto y Alcantarillado mediante el Indicador Único Sectorial y Plan de Gestión y Resultados” y “Uso de datos para la toma de decisiones manejo del recurso hídrico”; (ii) Sector de energía eléctrica y gas combustible: “Inteligencia Regulatoria”, “Transición energética en Colombia: una realidad”, “Presentación sobre Balance de Contratos de Hidrocarburos”.

Finalmente, en el marco del aseguramiento de la sostenibilidad financiera, se determinó el universo de prestadores que sirvieron como base para la liquidación de la contribución especial 2022 mediante RESOLUCIÓN No. SSPD 20221000627655, y se tramitaron un total de 23 Recursos de la liquidación especial y 149 de la liquidación adicional de la vigencia 2021, obteniendo un recaudo de \$ 120.907.231.736,21. Adicionalmente, se realiza un total de 4.479 liquidaciones de la vigencia 2022, obteniendo un recaudo de \$ 85.195.723.239,58.

Nota aclaratoria: Esta información se extrae del SisGestión; no obstante, en caso de requerirse se solicitarán aclaraciones o ampliación de la misma a las áreas encargadas.

El capítulo se cerrará con presentación de la transición de la formulación de los Objetivos Estratégicos planteados dentro de la Plataforma Estratégica 2022-2026.

GESTIÓN POR DEPENDENCIAS VIGENCIA 2022

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Con el objetivo de cumplir con las funciones de Inspección Vigilancia y Control - IVC, en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo se gestionó la devolución de más de \$ 700 millones por cobros no autorizados de 6 grandes prestadores y se están tramitando devoluciones por cobros no autorizados de ocho 8 pequeños prestadores. De igual



forma, se gestionó la devolución de más de \$17.000 millones por inversiones no ejecutadas de tres 3 prestadores.

Además, con el fin de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a control, inspección y vigilancia, de este sector, y de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación (en adelante, CR); se elaboraron y publicaron 84 informes de vigilancia e inspección.

Adicionalmente, y conforme al memorando de entendimiento No. P-ACP-001- 054 CAMACOL y la Superservicios, se realizó el *“Estudio sectorial piloto sobre la prestación oportuna y eficiente de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en proyectos estratégicos de vivienda”*. Cuyo objetivo es identificar las barreras, retos existentes para la prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la construcción de vivienda, además de proponer propuestas para el seguimiento y evitar la materialización de riesgos en la provisión de los servicios públicos domiciliarios. Dicho estudio se puede consultar en la página web de la entidad en el siguiente link: [Sitio web de la Superservicios – Publicaciones y boletines](#).

Por otro lado, como parte del reporte de información a la ciudadanía, se realizó la publicación de los informes sectoriales: (i) Informe Sectorial de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado; (ii) Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos; (iii) Informe Nacional de Calidad del Agua INCA este último en conjunto con las demás entidades del sector encargadas. De otra parte, se realizaron 35 entrenamientos de reporte de información al SUI a empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, alcaldías, corporaciones y Planes Departamentales de Acueducto – PDA; de igual forma, se priorizaron 18 empresas y se efectuaron aproximadamente 90 mesas de trabajo, con el fin de lograr un aumento en el reporte de información en el SUI a los prestadores.

En cumplimiento de la función de IVC, se impusieron 254 sanciones por un valor de \$30.611.8 millones de pesos y se resolvieron 120 recursos de reposición por un total de \$15.488.4 millones de pesos y se proyectaron 226 solicitudes de méritos de investigación de grandes y pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.

Así como, se realizaron 122 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores del sector. En este mismo sentido y en el marco de la Sentencia T-302 de 2017 “Acción de tutela para proteger los derechos fundamentales a la salud, al agua y a la alimentación de los niños y niñas del pueblo Wayúu en los municipios de Uribia, Manaure, Maicao y el Distrito de Riohacha”, se realizaron 152 visitas a comunidades Wayúu e infraestructura de abastecimiento en los municipios de Manaure, Maicao, Uribia y el Distrito de Riohacha.

En el marco del pacto por la justicia tarifaria, la entidad realizó modificaciones a la publicación mensual que se viene realizando desde el año 2020, de forma que incluyó información adicional que permite conocer en detalle los efectos que tuvieron las medidas tarifarias en los componentes de Transmisión y Distribución, así como las variaciones porcentuales por componente y por estrato de cada uno de los comercializadores integrados al Operador de Red (en adelante, OR). Con lo anterior, la Superservicios puso a disposición del público en general toda la información relacionada con estas medidas de forma transparente con el objeto de informar a los usuarios el impacto de las mismas para sus propios análisis.

En la vigencia 2022 se puso en marcha el aplicativo SURICATA para el reporte de la información que permite verificar la aplicación de la metodología tarifaria contemplada en la Resolución CRA 858 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021².

La entidad realizó evaluación a los sistemas de tratamiento de aguas residuales de 36 prestadores que hacen parte de la jurisdicción de la cuenca del río Bogotá, sumado a la revisión de la inclusión de los costos de tratamiento de aguas residuales en la tarifa, lo anterior en el marco de la Sentencia 479-01 “Descontaminación del río Bogotá”.

Se participó en sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en la revisión y comentarios de proyectos normativos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB y de proyectos de ley en coordinación con las diferentes dependencias de la entidad.

² Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

En cumplimiento de sus funciones, se suscribieron 4 planes de vigilancia especial para 4 prestadores, dirigidos a mejorar la calidad, cobertura y continuidad de la prestación del servicio público de aseo en las áreas de prestación de Medellín, Valledupar y San Vicente de Chucurí (Cabecera municipal y corregimiento de Yarima); y se efectuó cierre del Plan de Vigilancia Especial de Cartagena.

De igual forma, se realizó el cálculo de coberturas para la vigencia 2021 y el envío de la información de todas las entidades del sector (Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - MVCT, Departamento Nacional de Planeación - DNP, Departamento Nacional de Estadística - DANE, entre otros.

En relación con el Indicador Único Sectorial (en adelante, IUS) del servicio de aseo, la Superservicios calculó el Indicador de la vigencia 2021 con base en la información reportada por 2.693 prestadores de los servicios de acueducto y/o alcantarillado en el Sistema Único de Información – SUI para 2.957 áreas de prestación del servicio, el cual se encuentra publicado en la página web de la Superservicios. De otra parte, se avanzó en la participación activa en mesas de trabajo con la CRA para la discusión y construcción de la metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo mediante la revisión y análisis de los indicadores propuestos por esta entidad para el IUS del sector.

Se gestionaron 4.150 trámites de inscripción, actualización y cancelación de Registro Único de Prestadores - RUPS, así como la administración, actualización y manejo de la única base de prestadores vigilados.

De otra parte, se efectuó la verificación del cumplimiento de las responsabilidades en la formalización de los recicladores de oficio, lo anterior con el propósito de coadyuvar en la disminución de la brecha social y la desigualdad en las condiciones de prestación de la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.

Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

En el marco de las funciones de IVC el sector de energía y gas combustible efectuó 20 evaluaciones integrales a los prestadores de las cuales 10 corresponden a prestadores de gas por redes y gas licuado del petróleo y 10 a los prestadores de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional y de las Zonas No Interconectadas (en adelante, ZNI). Así mismo, se efectuaron 135 visitas de inspección de las cuales 79 corresponden a prestadores de gas por redes y gas licuado de petróleo y 56 a prestadores del sector de energía eléctrica.

Se emitieron 16 boletines tarifarios y se realizaron 2.636 verificaciones tarifarias en 38 empresas del sector, lo cual abarca el 80.5% del total de suscriptores del País. Finalmente, se efectuaron 26 Memorandos de Solicitud de Inicio de Investigación a los prestadores.

Como parte del control se impusieron 28 sanciones por valor de \$31.347.9 millones de pesos a empresas de energía eléctrica y gas combustible que fueron objeto de recurso de reposición; se dejaron en firme 18 sanciones por valor de \$16.998.3 millones de pesos. En total durante el 2022 se impusieron \$48.346.2 millones de pesos en sanciones de multa. De igual forma se confirmó el archivo de 4 investigaciones por motivos relacionados con declaraciones de costos de suministros y transporte para la reproducción de seguridad de los generadores térmicos.

Para la vigencia 2022 se impusieron un total de 54 investigaciones administrativas distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Investigaciones Administrativas

ETAPA ADMINISTRATIVA	CANTIDAD
En análisis de la solicitud de investigación	6
En averiguación preliminar	0
En pliego de cargos	7
En descargos	3
En alegatos de conclusión	15
En recurso de reposición	23
TOTAL	54

Fuente: Elaboración propia

Continuando con la función de control, la Superservicios confirmó la sanción impuesta a EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P, por valor de 1.800 millones de pesos 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.

Adicionalmente, en la vigencia 2022 se sancionaron las siguientes empresas del sector:

- (i) TRANSELCA S.A. E.S.P., por valor de \$9.000 millones de pesos 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
- (ii) ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., por valor de 998 millones de pesos por incumplir normas relacionadas con la facturación y medición real de consumos en los primeros meses de la pandemia por COVID-19.
- (iii) ISA INTERCOLOMBIA S.A. E.S.P., por valor de 5.000 millones de pesos toda vez que, entre enero de 2015 y diciembre de 2019, incumplió con algunas de las características de calidad del servicio de transporte de energía eléctrica en el Sistema de Transmisión Nacional.

- (iv) CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P., por valor de 1.700 millones de pesos en primer lugar, al dar apertura tardía a los interruptores de los activos energéticos que se encontraban cerrados por la ausencia de tensión provocada a raíz del evento presentado en la subestación Sabanalarga el 24 de junio de 2020, y en segundo lugar, durante el proceso de restablecimiento del servicio de energía eléctrica de la región Caribe 2, desplegado tras el evento del 24 de junio de 2020, no habría suministrado oportunamente al Centro Nacional de Despacho la información relacionada con las subestaciones Nueva Barranquilla, Cuestecitas, Bolívar y las subestaciones radiales de Manzanillo y Norte, por último, incumplió con algunas de las características de calidad del servicio de transporte de energía eléctrica en el Sistema de Transmisión Nacional.

Es de anotar que la Superservicios realiza permanentes solicitudes de Investigación por ilegalidad, regulación y reglamentos técnicos (explosiones).

Se desarrolló el proyecto de análisis de las herramientas tecnológicas que permitieron fortalecer la estrategia de monitoreo basada en riesgo, a partir de la optimización del modelo de datos. En este sentido, se detectó un comportamiento en particular para el agente Enel-Codensa - ENEL; frente al cual se realizaron las consideraciones del análisis para su valoración. Así mismo, se realizaron 78 requerimientos a los comportamientos de los mercados de energía y gas particularmente sobre los aumentos de precios de bolsa, para lo cual se efectuaron 21 requerimientos a los agentes: ENEL, ISAGEN, CELSIA, EPM, TEBSA y TERMO FLORES.

Asimismo, se efectuó el seguimiento y análisis de 71 proyectos normativos que publicaron las diferentes autoridades generadoras de normatividad para el sector en la vigencia 2022. De estos se realizaron comentarios al 45% de los proyectos de los cuales, al cierre de la vigencia, 10 cuentan con versión definitiva.

Para esta vigencia, se elaboró un gestor de herramientas que permite centralizar todas las automatizaciones y prototipos funcionales realizados por los diferentes equipos de trabajo interno del grupo SUI. De otra parte, se cuenta con las siguientes herramientas diseñadas desde el grupo SUI: (i) Captura y validación de datos reportados por los prestadores a través de las herramientas; (ii) PROMAIL, notificaciones periódicas para el cargue de información por parte de los prestadores; (iii) notificaciones periódicas para la gestión de mesa de ayuda en el aplicativo institucional; (iv) y publicación de reportes financieros según lo reportado por los prestadores a través de la herramienta XBRL Express.

La entidad construyó el prototipo de la herramienta de análisis descriptivo de interrupciones entre los años 2019 y 2022. Con esta herramienta, es posible identificar las causas de interrupción a nivel de elemento, el impacto a nivel de usuarios y la posible demanda no atendida producto de la misma interrupción. Desde la Unidad de Análisis Regulatorio de Energía y Gas – UAREG con que cuenta la entidad, se elaboró una herramienta de vigilancia al cumplimiento normativo respecto de la infraestructura de transporte de gas natural y distribución de gas combustible por redes de tubería.

La Superservicios en la vigencia 2022 participó con voz, pero sin voto, en 61 sesiones PRECREG y 79 sesiones.

Como parte de sus funciones, se tramitaron un total de 9.349 solicitudes para los servicios de energía eléctrica, gas por redes y gas licuado del petróleo a través del aplicativo CRONOS y mesa de ayuda SUI, de los cuales 2.732 corresponden al sistema de Gestión Documental – CRONOS y se han tramitado un total de 2.699, equivalente al 98,8% del total de las solicitudes recibidas por este medio.

Adicional, se recibieron 6.617 mesas de ayuda de las cuales se han tramitaron 6.581, equivalentes al 99,4%. Los trámites recibidos se clasificaron en peticiones de soporte, solicitudes de información, reversiones y RUPS.

Se tramitaron más de 2.800 radicados asociados a quejas de usuarios, los cuales tomaron un promedio de atención de 3,5 días durante el año 2022; en este grupo se gestionaron 44 insumos para dar respuesta a tutelas, las cuales fueron remitidas al Grupo de Defensa Judicial.

Se realizó el seguimiento a los procesos de certificación y demás requisitos que deben cumplir las empresas del servicio de Gas Licuado del Petróleo - GLP en cilindros o a granel, para operar plantas de almacenamiento y envasado, así como depósitos expendios y puntos de venta, de acuerdo a los requisitos establecidos por los reglamentos expedidos por el Ministerio de Minas y Energía mediante las resoluciones 40246³, 40247⁴ y 40248⁵ de 2016. De igual forma, se llevaron a cabo las acciones necesarias para el desarrollo del Comité de Seguridad de GLP (CSGLP) creado mediante el artículo 24 de la Ley 689 de 2001. Es por ello que, se realizaron 4 sesiones durante el 2022, 5 mesas de trabajo con la CREG y una con el Ministerio de Minas y Energía.

La entidad participó en 11 sesiones del Comité de Operación y Abastecimiento de Gas Licuado de Petróleo, presentando el comportamiento de los precios de venta al usuario final de GLP (\$/kg) y el Costo máximo de venta al usuario final (\$/kg).

En cumplimiento de sus funciones de vigilancia, se realizó monitoreo al cargue de la información financiera reportada por los prestadores del servicio público de gas combustible por redes de tubería y GLP en Cilindros o a Granel, a través de la Taxonomía XBRL 2021, logrando resultados satisfactorios, toda vez que, se alcanzó un cargue del 90%, equivalente a 178 empresas de las 197, obligadas a reportar dicha información.

Se realizó seguimiento a los subsidios y contribuciones asignados mediante el Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos - FSSRI a 54 prestadores del servicio de energía del Sistema Interconectado Nacional - SIN, considerando la información cargada por los prestadores en el SUI, así como la información de validaciones realizadas por el Ministerio de Minas y Energía. Como resultado de este seguimiento, se evidenciaron diferencias entre la información reportada al SUI por las

³ Por la cual se expide el reglamento técnico aplicable al recibo, almacenamiento y distribución de Gas Licuado de Petróleo (GLP).

⁴ Por la cual se expide el reglamento técnico para plantas de envasado de Gas Licuado de Petróleo (GLP).

⁴ CARTILLA RESOLUCIÓN 40248 Reglamento Técnico y de seguridad para Depósitos, Expendios y Puntos de Venta de Cilindros de GLP

empresas y la validada con el Minenergía para EMEVASI, EEBP, EE PUTUMAYO, CODENSA y EBSA.

Se publicó la Circular Conjunta Externa No. 20221000000884 del 2 de noviembre 2022, con el Ministerio de Minas y Energía, dirigida a la adopción de medidas preventivas y correctivas por parte de gobernadores, alcaldes, prestadores de los servicios de energía y gas combustible, para mantener la calidad y continuidad de estos servicios públicos, frente a la temporada invernal del 2022 – 2023. Asimismo, se llevó a cabo el *“I Foro - Gestión del riesgo de desastres en la prestación de los Servicios Públicos de Energía Eléctrica y Gas Combustible”*.

De otra parte, en cuanto a riesgo eléctrico, se propiciaron tres espacios en torno al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (en adelante, RETIE), dos talleres virtuales y un foro presencial, con el objetivo de propiciar el intercambio de experiencias y lecciones aprendidas respecto al cumplimiento de obligaciones normativas en zonas de servidumbre y medidas tomadas para la gestión del riesgo eléctrico. Adicionalmente, se verificó el Plan De Gestión del Riesgo y Desastres - PGRD y requerimiento a 20 prestadores para ajustar los documentos y acciones de conocimiento, reducción del riesgo y manejo de desastres.

Durante la vigencia 2022, se elaboraron 15 memorandos de solicitud de acto administrativo de Energía No Suministrada - ENS, como insumo para los actos administrativos que realiza y 5 documentos de análisis técnico y regulatorio para resolver los recursos de reposición.

Con respecto a los prestadores de las Zonas No Interconectadas (en adelante, ZNI), se realizó la activación de 1.917 localidades que venían prestando el servicio durante el año 2021 y se registraron 65 localidades nuevas; se inactivaron 256 localidades por falta de documentación soporte para la activación durante el año 2022 y se aprobó el cambio de comercializador para 41 localidades. Adicionalmente, y en el marco de las buenas prácticas promovidas por parte de la entidad, se realizó la publicación de la cartilla del paso a paso requerido para realizar los trámites de creación, activación y cambio de comercializador para las localidades de ZNI.

Para el seguimiento a los programas de limitación de suministros informados por XM la Compañía de Expertos en Mercados S.A. E.S - XM en la vigencia 2022, 144 prestadores inscritos ante el Mercado de Energía Mayorista (en adelante, MEM) iniciaron programas de limitación de suministros, para lo cual se realizaron solicitudes de información, comunicación telefónica y seguimiento a las empresas involucradas en dificultades de pago de sus obligaciones ante el MEM con el fin de conocer la causa de la situación.

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

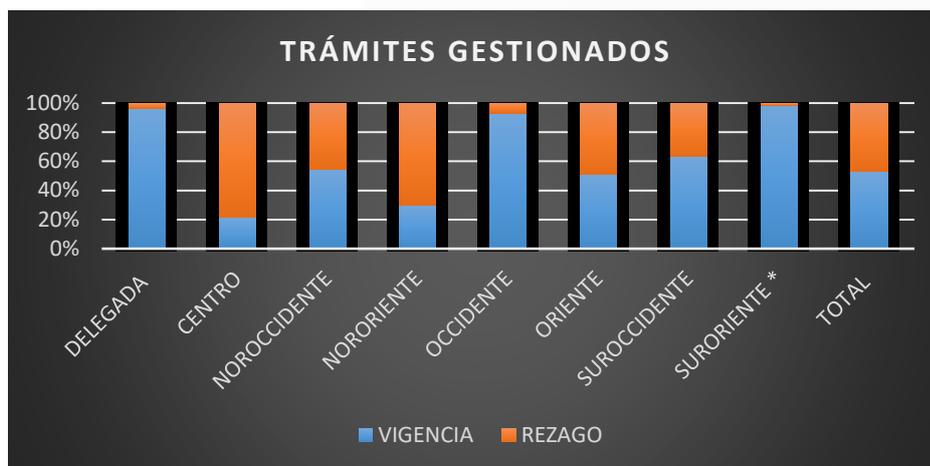
En el marco de la función de la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos se gestionaron 151.209 trámites, de los cuales 80.363 corresponden a los trámites que ingresaron en el 2022 y 70.846 de vigencias anteriores (Ver Tabla 2. Trámites gestionados en el 2022). El total de los trámites fueron gestionados según la disponibilidad del recurso humano y las herramientas tecnológicas con las que contó la Superservicios a lo largo del año.

Tabla 2. Trámites gestionados en el 2022

Dependencia	Vigencia	Rezago
Delegada	17.583	645
D.T Centro	7.379	26.887
D.T Noroccidente	28.511	23.873
D.T Nororiente	4.766	11.125
D.T Occidente	11.401	839
D.T Oriente	5.756	5.508
D.T Suroccidente	3.412	1.947
D.T Suroriente *	1.555	22
TOTAL	80.363	70.846

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2. Trámites gestionados en el 2022



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente en 2022 se desarrollaron 699 asesorías en el territorio nacional, contando con un total de 8.711 asistentes a las actividades de Participación Ciudadana y 36.863.197 radioescuchas; las asesorías se realizaron en los departamentos de: (Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Casanare, Caldas, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, y Vichada).

Tabla 3. Asesorías en el ejercicio del control social

Dirección Territorial	Meta número de asesorías	Número de asesorías realizadas	Total asistentes
Centro	114	114	261.804
Noroccidente	79	79	1.073.848
Nororiente	96	96	19.186.654
Occidente	112	112	2.956.470
Oriente	134	134	297.322
Suroccidente	102	102	9.452.445
Suroriente	62	62	3.643.365
Total	699	699	36.871.908

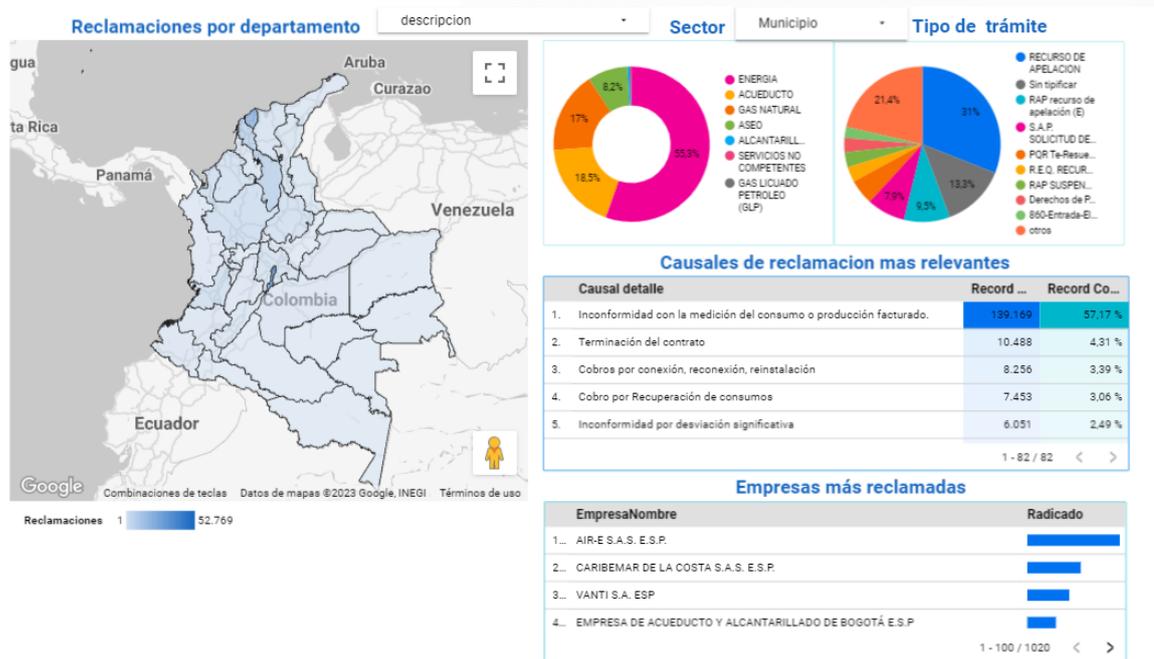
Fuente: Registro de actividades de Participación Ciudadana y Superservicios en Sintonía

El desarrollo de estas actividades en el territorio nacional permitió que la Superservicios estuviera más cerca de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, logrando de esta manera conocer, abordar y acompañar las diferentes problemáticas que se presentan en el territorio nacional.

Cabe resaltar que la estrategia se encontraba enmarcada en el Proyecto de Inversión “Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario”. Mediante los productos; (i) Generar espacios de participación de la ciudadanía en los procesos de inspección, vigilancia y control adelantados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y (ii). Desarrollar procesos de articulación, comunicación y diálogo entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios. De esta manera, se involucró a los ciudadanos, no solo en el ciclo de la gestión pública, también en el rol que tienen frente a la vigilancia constante en las labores que realizan las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, en el marco de las funciones inherentes a la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio se inició la recopilación de información y se diseñó el tablero de control que permitirá a la Superservicios obtener información verás en tiempo real y tomar decisiones en aquellos territorios que presenten reclamaciones frente a las irregularidades presentadas por determinada empresa.

Ilustración 3. Tablero de control Reclamaciones por departamento



Fuente: Elaboración propia

Dirección de Entidades Intervenidoas y en Liquidación

De acuerdo con las funciones definidas en el Decreto 1369 de 2020, artículo 25, entre las cuales se encuentra “Realizar el seguimiento a las actividades de los Agentes Especiales y Liquidadores, conforme a los procedimientos y normas vigentes e informar al Superintendente”, durante la vigencia 2022 la Dirección de Entidades Intervenidoas y en Liquidación (en adelante, DEIL) llevó a cabo 91 reuniones de seguimiento y monitoreo.

Como gestión de los procesos en toma de posesión vigentes para el 2022, la DEIL presenta sus principales avances y resultados:

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.)

Mediante la Resolución SSPD-20221000237145 del 22 de marzo de 2022, la entidad determinó la toma de posesión de la ESSMAR E.S.P. con fines liquidatarios; 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.

En este contexto, se dio continuidad por parte de la ESSMAR a la ejecución de recursos por \$10.000 millones de pesos, apoyos financieros otorgados por parte del Fondo Empresarial de la Superservicios, destinados a atender acciones prioritarias definidas por la empresa intervenida para garantizar la confiabilidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

De igual manera, considerando la dimensión de los proyectos dirigidos a mejorar y optimizar las condiciones de la infraestructura y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la intervenida, mediante la Resolución No. 20221000943055 de octubre de 2022 se designó como Agente Especial a Empresas Públicas de Medellín - EPM, para lo cual dicha empresa adelanta una fase de diagnóstico previo a la fase de implementación dirigida a continuar garantizando y lograr mejoras en la calidad de la prestación de los servicios a cargo de la ESSMAR.

En materia de mejoras en la prestación del servicio, se resalta que, durante el último trimestre del año 2022, ESSMAR logró una mejora significativa en la calidad del agua que suministra a sus usuarios, al pasar de un indicador de calidad de agua con clasificación de riesgo medio, es decir agua no apta para el consumo humano, a un indicador de agua sin riesgo para el mes de noviembre de 2022.

Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. (P&K SAS ESP)

Gracias a las estrategias trazadas en el proceso de intervención, en el último año se logró una mejora sustancial en los servicios, en donde se pasó de un 0% a un 100% en cobertura del servicio de aseo, y de 1,3 horas/día de continuidad en el servicio de acueducto a 12,24 horas/día, mejorando las condiciones de vida de los habitantes del archipiélago.

De otra parte, la empresa estructuró los proyectos de rehabilitación y optimización del sistema de alcantarillado en Santa Catalina, y la optimización del sitio de disposición final Blue Lizard, con los cuales se avanza en la solución a las problemáticas de saneamiento básico y ambientales que existen en la isla, garantizando la adecuada disposición de los residuos y el cierre de los sitios ya impactados, con la ampliación de la vida útil del sitio de disposición entre 14 y 15 años, así como el manejo de las aguas residuales de Santa Catalina..

Con dichos proyectos el Fondo Empresarial de la Superservicios adelantó los procesos de invitación pública 007 y 008, para los estudios y diseños respectivos; actualmente y con base en los resultados de los referidos procesos de selección, se encuentran en curso los trámites contractuales para dar inicio a la ejecución de estos contratos.

Empresa de Servicios Públicos de Vélez (EMPREVEL E.S.P)

EMPREVEL ESP dirimió las diferencias con la Corporación Ambiental, relativas al valor de la tasa retributiva, poniéndose al día con esta contribución y asegurando una viabilidad económica a futuro que le permita buscar alternativas para pagar sus acreedores pretoma. En concordancia con lo anterior, la empresa adelantó la actualización de sus tarifas y realiza las gestiones para su organización administrativa.

Con el fin de mejorar la continuidad del servicio de acueducto en épocas de sequía y avanzar en la superación de las causales que originaron la toma de posesión, se efectuaron, en mesas técnicas entre la Superservicios y EMPREVEL ESP, en las cuales se trataron temas asociados a los siguientes proyectos de obra que tiene contratados la ESSANT: Construcción de redes de acueducto y alcantarillado denominado PMAA 2015 y los estudios y diseños para la construcción de un tanque de almacenamiento, así como estudios y diseños para la rehabilitación de la red de pozo verde

Así mismo, EMPREVEL realiza adecuaciones a la línea Bolívar, así como intervención preventiva en la planta de tratamiento para afrontar la época de sequía del primer trimestre de 2023, y se encuentra activo el plan de contingencia.

Empresa de Servicios Públicos de Flandes (ESPUFLAN E.S.P.)

Para esta vigencia, Espuflan ESP, culminó el proceso público para la contratación de un operador de acueducto y alcantarillado, adjudicando dicha operación por 20 años a la Promesa de Sociedad Futura Aqualia Flandes S.A.S. E.S.P., contrato en el cual se aseguran inversiones por cerca de COP 58 mil millones para los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio. El nuevo operador inició operaciones el 1 de octubre de 2022.

En el marco del proceso descrito, la empresa intervenida realizó el retiro compensado de los trabajadores adscritos a los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales fueron vinculados por el nuevo operador Promesa de Sociedad Futura Aqualia Flandes S.A.S. E.S.P. ESPUFLAN obtuvo del operador recursos por concepto de valor de entrada por el monto de \$13.500 millones, los cuales están destinados al pago de sus obligaciones y saneamiento financiero de la compañía.

Conforme a lo anterior, la empresa intervenida pagó al Fondo Empresarial las obligaciones contraídas en los mutuos celebrados con el Fondo, y adelanta las actuaciones administrativas y financieras que le permitan llegar a un acuerdo con los acreedores pretoma, con el fin de pagar dichas obligaciones. El servicio de aseo continuará a cargo de ESPUFLAN y de la interventoría al citado contrato de operación.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. (ACUECAR E.S.P.)

En el marco de este proceso de intervención El Carmen de Bolívar cuenta actualmente con una cobertura total en el servicio de acueducto, gracias a las inversiones gestionadas y construida con recursos de la Nación y el Departamento de Bolívar.

En materia de alcantarillado, las obras del Plan Maestro de Alcantarillado adelantadas por la Gobernación del Bolívar tienen un avance del 99%. La empresa intervenida ha acompañado las mesas técnicas adelantadas por el Gestor del Plan Departamental de Aguas - PDA de Bolívar, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (en adelante, MVCT) y el municipio de El Carmen de Bolívar, con el fin de preparar los protocolos para recibir dicho servicio e iniciar su operación con la prestación a los usuarios beneficiarios del programa de conexiones domiciliarias del MVCT, así como a los usuarios que posteriormente se conecten al servicio. Para lo anterior, la empresa realiza las adecuaciones técnicas y administrativas para operar el servicio, tales como la capacitación al personal, la adopción de tarifas y los ajustes al Contrato de Condiciones Uniformes -CCU.

A través del Fondo Empresarial, la Superservicios apoya a la empresa intervenida en los proyectos de estabilización de los tanques de El Prado, y, con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio en el municipio, el referido patrimonio autónomo ha apoyado con la realización de los estudios para la localización de un Nuevo Pozo – Morroa y continúan los estudios necesarios para su gestionar su financiación y construcción.

Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali en liquidación (EMSIRVA ESP)

EMSIRVA continúa con las gestiones y actividades necesarias para la normalización del pasivo pensional, mediante la figura de asunción por un tercero. El 29 de diciembre de 2022 fue aprobado por el Concejo de Santiago de Cali, el Acuerdo que autoriza al Distrito de Cali, a asumir dicho pasivo.

La Liquidadora continúa adelantando las actividades necesarias para la gestión y venta de activos, conforme a las disposiciones que regulan este proceso, así como en relación con la organización y custodia de los archivos de la entidad acorde con la normatividad exigida por el Archivo General de la Nación, incluyendo las actividades que deben desarrollarse para la transferencia de las hojas de vida y demás gestiones relacionadas con los aspectos documentales del proceso.

Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación (EPQ E.S.P)

Se suscribió la prórroga hasta el 30 de junio de 2023, del Convenio de Colaboración suscrito entre EPQ ESP en liquidación y Empresas Públicas de Medellín EPM ESP, para la gestión de mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó, y se avanza en la estructuración de un Acuerdo Marco integral y de largo plazo con EPM, por un plazo de 10 años.

EPQ E.S.P. en liquidación está gestionando el aumento de producción de agua a través de la operación completa de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) Playita I y II y del proyecto de optimización del sistema de bombeo actual de la captación, con lo cual se pretende mejorar la continuidad del servicio en cerca del 50%.

Respecto al proyecto de Nuevo Vaso en el sitio actual de disposición final Marmolejo – Findeter, conforme al seguimiento que está desarrollando, se tiene un avance del 95%. De igual forma la empresa EPQ E.S.P. en liquidación diseñó una alternativa para extender la vida útil de la celda 3B del sitio de disposición final “Marmolejo” cerca de 2 meses, mientras finaliza la obra a cargo del contratista de FINDETER, de forma que se garantice en todo momento la disposición de los residuos generados por la ciudad.

Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTROLIMA S.A. E.S.P.) y Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.)

Estas dos empresas avanzan en los trámites asociados a sus respectivos procesos de liquidación, con la revisión de alternativas para la realización de activos y el cubrimiento de los pasivos, hasta donde la disponibilidad de recursos lo permita, conforme a las disposiciones que regulan dichos procesos.

De acuerdo con las funciones definidas en el Decreto 1369 de 2020, artículo 25, entre las cuales se encuentra “Realizar el seguimiento a las actividades de los Agentes Especiales y Liquidadores, conforme a los procedimientos y normas vigentes e informar al Superintendente”, durante la vigencia 2022 la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación - DEIL llevó a cabo 91 reuniones de seguimiento y monitoreo.

Secretaría General

De conformidad con las funciones asignadas 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 2022, las principales apuestas del Despacho de la Secretaría General fueron las siguientes:

Notificaciones: En lo corrido del 2022, se fortaleció el Grupo de Notificaciones, el cual fue creado mediante 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.

El objetivo de este grupo es hacer más eficiente la notificación de los 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. En ese sentido, durante el año 2022, el Grupo de Notificaciones gestionó 9.417 notificaciones, las cuales se discriminan así:

Tabla 4. Notificaciones gestionadas

Dependencia	Actos Administrativos
Despacho	19
Secretaría General	33
Dirección Financiera	9.365
TOTAL	9.417

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.

Sistema de Gestión Documental: Se avanzó en la implementación del Programa de Gestión Documental y la actualización del Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos de acuerdo con las características del nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA. Además, durante la vigencia, se trabajó junto con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC en la revisión de funcionalidades y parametrización del sistema.

Adecuación de Sedes: En el marco de la modernización de la planta de personal materializada mediante los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 y 1370 del 18 de octubre de 2020, la entidad proyectó dos nuevas territoriales, la Dirección Territorial Nororiente con sede en la ciudad de Montería y la Dirección Territorial Suroriente, con sede principal en la ciudad de Neiva, las cuales se adecuaron durante la vigencia 2022, organizando los puestos de trabajo, auditorios y demás espacios físicos necesarios para el bienestar de los usuarios y los colaboradores.

De otra parte, en la sede del nivel central se instaló la sala de innovación en cumplimiento a las apuestas de la Alta Dirección para cumplir con el objetivo estratégico 12 “Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional”, se espera que esta sala sea un espacio de experimentación de nuevas formas de generar valor público y mejorar la relación con la ciudadanía y otros grupos de valor.

Ahora bien, en consideración del retorno a la presencialidad del total de los colaboradores, tras la declaración de terminación de la pandemia del COVID-19 en Colombia y la necesidad de disponer de nuevos puestos de trabajo por el incremento de provisión de vacantes de la planta de personal, resultado del proceso de modernización, se requirió ampliar la disponibilidad de espacios físicos en las sedes de Bogotá (nivel central y Civis). En este sentido, se adelantaron procesos de arrendamiento de las oficinas 202 y 203 del edificio *Brickell*, teniendo en cuenta principalmente lo siguiente:

- ✓ Estudio del mercado inmobiliario de Bogotá
- ✓ Análisis y condiciones de los bienes inmuebles que podrían satisfacer las necesidades de la entidad, como la proximidad a las sedes vigentes y características físicas que cumplan con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo del Sistema de Gestión Ambiental.
- ✓ La distribución de cargos planteada en la Resolución SSPD-20221000287665 de 2022, incluidos los cargos nombrados y la proyección de nombramientos.

De otra parte, se identificaron necesidades de intervención en las sedes de Barranquilla y Cali por deficiencias en sus condiciones físicas, principalmente por el deterioro de la infraestructura física de las sedes, específicamente en cuanto a iluminación, ventilación, insonorización, así como deterioro en su cubierta y estructura producto de la humedad y posibles plagas. Situación que genera vulnerabilidad de las condiciones locativas de seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de la entidad. Adicionalmente, estas edificaciones presentan riesgos de infraestructura física e incumplimiento del 100% de los requisitos definidos en la norma NSR de 1998 actualizada en 2010⁶, en atención a que los predios fueron construidos anterior a la norma y no han sido actualizados. En consecuencia, para atender estas nuevas necesidades se formuló el proyecto “Adecuar Espacios físicos para la prestación de los servicios de la SSPD” para comenzar la intervención de las sedes en 2023.

Dirección de Talento Humano

Provisión de vacantes

La estructura funcional y de planta de personal de la Superservicios 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. Es de gran relevancia mencionar, que mediante Decreto 1363 del 2000, se adscribió la entidad al sector planeación.

⁶ Reglamento colombiano de construcción sismo resistente

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 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.

Al día de hoy, la Superintendencia opera con base 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 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 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.

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, la Superservicios i 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 2019⁷, 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.

⁷ Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la actualización de las plantas globales de empleo.

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 (02) 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).

Para la vigencia 2022, la planta de personal contaba con 994 vacantes, de las cuales el 81% eran Provisionales, el 11% eran de Carrera Administrativa y el 7% restante eran de Libre Nombramiento y Remoción; teniendo en cuenta que, se tiene un 89% de las vacantes provistas.

Tabla 5. Distribución provista por naturaleza del empleo

TIPO	NÚMERO EMPLEADOS
Carrera Administrativa	101
Provisionales	719
Libre Nombramiento y Remoción	63
Total de empleos planta SSPD	883

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente tabla, se muestra la provisión por subdependencia:

Tabla 6. Provisión vacante con corte al 31 de diciembre de 2022

SUBDEPENDENCIA	VACANTE TOTAL	NO VACANTE	% PROVISIÓN
DESPACHO SUPERINTENDENTE	12	9	75%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	50	45	90%
DIRECCION DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACION	13	13	100%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	27	26	96%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	17	12	71%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	53	43	81%
DIRECCION FINANCIERA	48	44	92%
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	65	59	91%
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ASEO	64	55	86%
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ENERGIA	43	35	81%
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE	27	23	85%
DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS COMBUSTIBLE	1	1	100%
DIRECCION TERRITORIAL CENTRO	67	57	85%
DIRECCION TERRITORIAL NOROCCIDENTE	61	58	95%
DIRECCION TERRITORIAL NORORIENTE	25	23	92%
DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE	27	26	96%
DIRECCION TERRITORIAL ORIENTE	28	28	100%
DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE	27	24	89%
DIRECCION TERRITORIAL SURORIENTE	22	11	50%

SUBDEPENDENCIA	VACANTE TOTAL	NO VACANTE	% PROVISIÓN
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	14	14	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	16	15	94%
OFICINA ASESORA JURIDICA	40	39	98%
OFICINA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS Y ESTRATEGIAS DE SUPERVISION	14	12	86%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	8	89%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	12	100%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	40	34	85%
SECRETARIA GENERAL	16	13	81%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	53	47	89%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE	40	32	80%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO Y LA GESTION EN TERRITORIO	63	62	98%
Total general	994	880	89%

Fuente: Elaboración propia.

Del total de vacantes provistas, el 10% de las vacantes de carrera administrativa se encontraban provistos, el 72% de las vacantes eran provistas por provisionales, el 6% provistas por funcionarios de Libre Nombramiento y remoción y el 11% restante, eran vacantes sin proveer.

Tabla 7. Distribución provista por naturaleza del empleo

TIPO	NÚMERO EMPLEADOS
CARRERA ADMINISTRATIVA	101
PROVISIONALES	719
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	63
VACANTES LNYR	10
VACANTES CARRERA ADMINISTRATIVA	101

Fuente: Elaboración propia.

Concurso de Méritos

La última convocatoria realizada con la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC para la provisión de las vacantes definitivas de la Superservicios a través de concurso público de méritos, se realizó en el año 2016- Convocatoria 430 de 2016. En este sentido, 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 señor 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 Superintendentes de cada una de las Superintendencias que hacen parte del concurso de méritos.

Ahora bien, la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, instauró proceso de simple nulidad en contra de la CNSC frente a lo cual, 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, toda vez que el acuerdo acusado, comprendió la normatividad aplicable a los procesos de selección de las siete (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.

Dado lo anterior y con el objetivo de continuar con el proceso, la Superservicios ha entregado a la CNSC, un total de \$2.452.500.000, 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
- ✓ Resolución No. SSPD - -20221000992005 del 25-10-2022 se ordenó el gasto por valor de \$700.000.000

Durante la vigencia 2022, la Superintendencia inició la etapa de planeación para adelantar el concurso de méritos con una nueva convocatoria agrupada, la cual, según cronograma informal de la CNSC, saldría a inscripciones en la vigencia 2023. Por consiguiente, en el mes de diciembre se hizo el cargue de 689 empleos en el Sistema de apoyo para la igualdad al Mérito y la Oportunidad -SIMO 4.0 de la CNSC.

Plan Institucional de Capacitación

A través del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano - DTH, se ejecutó el 100% de las actividades programadas en el Plan Institucional de Capacitación- PIC para la vigencia 2022, como se describen a continuación:

Tabla 8 . Eventos de capacitación

Eventos de capacitación	Modalidad presencial	Modalidad Virtual	Total de participantes
Cursos	20	26	1075
Jornadas de actualización, congresos, seminarios	14	12	166
Cursos y jornadas de capacitación adicionales	3	2	169

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la gestión del conocimiento, se fortalecieron la estrategia de Mentorías y Empalmes para la transferencia de conocimiento, de la siguiente forma:

Tabla 9. Empalmes y Mentorías desarrolladas

Estrategia	Total	Total de participantes
Empalmes	34	34
Mentorías	28	2.569

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, en el marco de los programas de Inducción y Reinducción de la entidad se desarrollaron las siguientes actividades:

Tabla 10. Actividades de inducción y reinducción

Actividad	Total de participantes
Curso virtual de inducción, el cual desarrolló las siguientes temáticas: Introducción Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo Introducción a la Superservicios Código de ética Administración del Talento Humano Gestión del Talento Humano Los Sistemas de Gestión Control Disciplinario Interno Gestión Documental Relacionamiento y Garantía (sindicato SSPD) Protección de Datos e Información	287
Curso virtual de reinducción CPACA	499
Curso virtual de reinducción Innovación	817
Curso virtual de reinducción Gestión del Cambio y Resolución de Conflictos	812
Curso virtual de reinducción Introducción a la Ley 142	502
Talleres de coordinadores	27

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, durante la vigencia se implementaron como parte del proyecto de inversión “Mejoramiento en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión” el programa Superlíderes Enrutadores con los líderes de los equipos de trabajo de la Superservicios, en el marco del cual se adelantaron 56 talleres (24 para el equipo directivo y 32 para el grupo de coordinadores de Grupos Internos de Trabajo). Como resultado de este proceso, se construyó un documento integrador del modelo de liderazgo de la SSPD, el cual se presenta al nuevo Directivo que ingresa.

Programa de Bienestar Social e Incentivos

Este se formuló teniendo como punto de partida el ser humano enfocado en los cinco ejes estratégicos: Equilibrio Psicosocial, Salud Mental, Convivencia Social, Alianzas Interinstitucionales y Transformación Digital, el cual tuvo una ejecución del 100%, fortaleciendo el desarrollo humano integral de los servidores públicos a través de actividades culturales, deportivas, recreativas, vacacionales y de calidad de vida laboral que conectaron a los diferentes momentos de vida que atraviesan los funcionarios y mejoraron su nivel de vida en el aspecto individual, social y familiar, contribuyendo al mejoramiento del ambiente laboral y generando equipos productivos y comprometidos en el logro de los intereses de la entidad.

De igual manera, se reglamentó el Plan de Incentivos con el fin de reconocer a los mejores servidores públicos de acuerdo con la Evaluación de Desempeño Laboral, generando un impacto positivo en la vida laboral y familiar de los servidores y promoviendo el trabajo eficiente, orientado a resultados y al desarrollo de las personas.

En la medición de clima organizacional y cultura laboral el porcentaje de la muestra de participación fue del 81,72% de la población, obteniendo como resultados un nivel de favorabilidad medio-alto tanto en el componente de clima como en el de cultura, teniendo en cuenta los resultados se destaca la mejora en la percepción sobre las actividades desarrolladas en talento humano y las instalaciones y entre los aspectos a mejorar para la vigencia 2023 se formularán actividades relacionadas con la intervención de clima laboral enfocado a los grupos focales y fortalecer las habilidades y estilos de liderazgo.

Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST

La Superservicios continuó fortaleciendo el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST dando cumplimiento del 100% de las 438 actividades programadas, las cuales estaban enfocadas en mantener ambientes de trabajo sanos y seguros, preservar, mantener y mejorar la salud de los colaboradores, mejorar la calidad de vida laboral, disminuir la tasa de ausentismo por enfermedad y reducir los accidentes de trabajo, estimulando la formación de una cultura en seguridad y auto cuidado, acorde con la normatividad vigente y el mejoramiento continuo del Talento Humano, esto desde los cinco frentes que se manejan con cada uno de los programas entre lo que se puede destacar:

- ✓ Cumplimiento del 99,4% en la ejecución de exámenes médicos ocupacionales, lo cual servirá de insumo para implementar los diferentes programas para la prevención y control de las enfermedades de posible origen laboral y de origen común que pudieran ser agravadas por las condiciones de trabajo.
- ✓ Ejecución de 206 actividades en Prevención de Desórdenes Musculoesqueléticos, con el fin de reforzar las estrategias de promoción de la salud y prevención enfermedades osteomusculares derivadas de las condiciones ergonómicas y biomecánicas de la entidad, proporcionando entornos de trabajo sanos y seguros a los colaboradores.
- ✓ Fortalecimiento del Programa de Vigilancia Psicosocial, teniendo en cuenta la crisis del COVID-19 que colocó a la salud mental en un foco de atención prioritario, por lo que se desarrollaron actividades de prevención de riesgo psicosocial, apoyo emocional, prevención de consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas, apoyo con estrategias de afrontamiento y asesoría en atención individual y grupal, en donde se impactó al 12,3% de la población en intervención individual por solicitud propia del colaborador, al 98% de los casos individuales y al 100% de intervenciones grupales identificados en un nivel de riesgo alto o muy alto en el resultado de la batería de riesgo psicosocial.

Dirección Administrativa

Grupo de Servicios Administrativos

Como parte de la gestión, se realizaron trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo con lo definido en el plan de trabajo para los servicios administrativos y de mantenimientos, tales como:

- ✓ Revisión equipos de presión, planta y puerta eléctricas, lavado de tanques del ala norte y tanque central de la sede principal en Bogotá y mantenimiento correctivo a la planta eléctrica.
- ✓ Mantenimientos preventivo y correctivo a los purificadores de agua y hornos microondas de propiedad de la entidad, ubicados en la sede principal calle 84, sede Civis en la ciudad de Bogotá.
- ✓ Mantenimiento periódico (preventivo y correctivo) a los vehículos de la Superservicios.
- ✓ Seguimiento y mantenimiento al sistema de tableros eléctricos y pararrayos.
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo requeridos para el funcionamiento de los ascensores.
- ✓ Mantenimiento preventivo de la Red contra incendio arranque y puesta en marcha de la bomba contra incendios - RCI, así como la revisión y verificación del sistema de detección y extinción de la totalidad del edificio Sede Calle 84.

Se adquirieron tres vehículos para las nuevas direcciones territoriales (Neiva y Montería) y se realizó el reemplazo por obsolescencia, dada la evaluación del costo/beneficio del vehículo de la Dirección Territorial Centro, lo anterior bajo el Contrato 555 de 2021.

Grupo de Gestión Documental

- ✓ Se realizó la implementación del Programa de Gestión Documental y sus 8 programas específicos. Asimismo, se cumplió con las actividades definidas de acuerdo con lo planificado para la vigencia, obtenido como resultado productos (formas y formularios electrónicos, documentos electrónicos, documentos vitales y esenciales, reprografía, archivos descentralizados, auditoría y control y capacitación), que son indispensables para articular la gestión de documentos electrónicos en el Sistema de Gestión Documental, Documentos Electrónico de Archivos - SGDEA y así continuar con la fase de implementación a mediano y a largo plazo para las vigencias 2022 y 2023.
- ✓ Se culminó con el proceso de actualización de las tablas de retención documental (TRD) con las diferentes dependencias de la Entidad, teniendo en cuenta la modificación en su estructura orgánica y funcional a partir de los establecido en el Decreto 1370 del 2020.

Grupo de Contratos y Adquisiciones

- ✓ Se fortaleció el proceso de contratación de la entidad, a través de la implementación de buenas prácticas que faciliten el seguimiento a la ejecución contractual en todas sus etapas (pre-contractual, contractual y post-contractual) por medio de la realización de sensibilizaciones realizadas a los supervisores en el manejo de los manuales de contratación y supervisión e interventoría y las diversas directrices sobre el uso del SECOP II.
- ✓ Durante la vigencia 2022 se gestionó el 100% de las cuentas de cobro de los contratistas a través del módulo de plan de pagos del Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP II. De igual manera, se realizaron 3 seguimientos a la ejecución contractual en la vigencia 2022, dando a conocer el estado de ejecución de la contratación de la entidad a los ordenadores del gasto.

- ✓ Se efectuó la contratación de los seguros que amparan los activos e intereses patrimoniales y bienes: Respecto a la contratación de seguros, así como los bienes de Propiedad de la Superservicios que están bajo su responsabilidad y custodia y aquellos que son necesarios para desarrollar las funciones inherentes a su actividad; se mantuvieron asegurados por parte de la Previsora S.A. Compañía de Seguro, (Cto. 736-2020), Aseguradora Solidaria de Colombia (Ctos. 682-2020, 681-2021) y Mundial de Seguros (Cto. 712-2021), de acuerdo con las normas establecidas.
- ✓ Se dio en cesión los locales de propiedad de la Superservicios mediante el contrato 739-2020, suscrito por la entidad con la Central de Inversiones SA – Cisa. En este sentido se efectuó la cesión de 3 locales ubicados en la calle 19 No. 13ª-12 edificio de Uconal, identificados con las matrículas inmobiliarias No.50C-623520, 50C-623524 y 50C-623529, los cuales fueron entregados a CISA el 09 de diciembre 2021.

Grupo de Administración de Bienes

- ✓ Se ejecutó la etapa de estabilización del aplicativo de administración de bienes (Apoteosys), el cual contiene el 100% de la información 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.
- ✓ Se realizó el 100% del inventario anual de bienes de la vigencia 2022.
- ✓ Se continuó con el proceso de depuración del inventario de bienes de la entidad, por enajenación a título oneroso, a través del sistema de Martillo, por el Banco Popular, logrando dar de baja 732 bienes, por un valor de \$4.056.655.913,24.

Dirección Financiera

Como parte del fortalecimiento de los aspectos financieros, se realizaron ajustes al trámite de cuentas por pagar. Durante el periodo, se recibieron 11.764 cuentas por pagar a proveedores, nomina, viáticos, servicios públicos, sentencias, Fondo Empresarial y FONDO NACIONAL DEL PASIVO PENSIONAL Y PRESTACIONAL DE LA ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. - FONECA de las cuales 11.255 fueron pagadas durante la vigencia y el saldo 509 fueron constituidas como cuentas por pagar al cierre de SIIF (correspondiente al 4,5% del total de cuentas recibidas).

Tabla 11. Gestión Cuentas por pagar 2022

TRÁMITE DE CUENTAS POR PAGAR		
CONCEPTO	VALOR TOTAL	CANTIDAD
Con Orden de Pago	\$ 506.424.904.749	11.255
Cuentas Por pagar	\$ 9.399.045.619	509
Total gasto Obligaciones 2022	\$ 515.823.950.368	11.764

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, en concordancia con lo establecido en la norma de presentación de estados financieros y con las exigencias de revelación y presentación de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos, la Superservicios realizó la elaboración de los Estados Financieros mensuales de enero a noviembre del 2022 y están publicados en la Página Web de la Entidad en el link: [Sitio web de la Superservicios – Estados financieros](#), los correspondientes al mes de noviembre se encuentran en trámite de firmas y para el mes de diciembre estos se deben realizar en las fechas establecidas por la Contaduría General de la Nación - CGN. Así mismo, se realizó la transmisión de la Información Financiera de la entidad realizada dentro de los términos establecido por la Contaduría General de la Nación - CGN.

Ilustración 4. Certificado envío

LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

CERTIFICA:

El estado de las categorías recepcionadas, validadas o en estado de omisión en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública – CHIP a fecha 10 de enero de 2023, hora 15:10:28 remitidas por la Entidad descrita a continuación, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para el efecto se han establecido.

Entidad Reportante	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Estado	ACTIVO
Nit	800250984.6
Representante Legal Actual	Dagoberto Quiroga Collazos
Código CGN	828100000
Departamento	DISTRITO CAPITAL
Ciudad	BOGOTÁ - DISTRITO CAPITAL
Año	2022

RELACIÓN DE CATEGORÍAS

Categoría	Ámbito	Año	Periodo	Fecha Límite de Reporte	Fecha Recepción	Estado (1)	Presentación en la CGN (2)
INFORMACIÓN CONTABLE PÚBLICA - CONVERGENCIA (Formularios)	ENTIDADES DE GOBIERNO	2022	Enero - Marzo	30/04/2022	29-abr-22 17:36:46	Aceptado	OPORTUNO
INFORMACIÓN CONTABLE PÚBLICA - CONVERGENCIA (Formularios)	ENTIDADES DE GOBIERNO	2022	Abril - Junio	31/07/2022	29-jul-22 10:00:21	Aceptado	OPORTUNO
INFORMACIÓN CONTABLE PÚBLICA - CONVERGENCIA (Formularios)	ENTIDADES DE GOBIERNO	2022	Julio - Septiembre	31/10/2022	27-oct-22 15:39:04	Aceptado	OPORTUNO

(1) Para los estados diferentes de "Aceptado" por favor comuníquese con la mesa de servicio de la CGN al PBX: 4926400 extensión 633.
(2) La entidad no es extemporánea si se encuentra dentro de las resoluciones de prórroga expedidas por la CGN publicadas en el link del normograma de la página web www.contaduria.gov.co

Fuente: Contaduría General de la Nación.

Por su parte, el Grupo de Tesorería inició la vigencia 2022 con un saldo disponible en la cuenta CUN por la suma \$44.738.582 millones y en cuentas bancarias por valor de \$5.997.3 millones.

Tabla 12. Pagos realizados en 2022

CONCEPTO	VALOR
Pagos vigencia 2022	201.369.481.483,70
FONECA	225.116.643.538
Liquidación ESSMAR Y P&K	80.301.250.000
Multas e Intereses	25.004.903.330,92

Fuente: Elaboración propia.

Durante la vigencia, se hicieron pagos por valor de \$201.369.481.483,70 y se hicieron transferencias al fondo empresarial por \$330.422.796.868,92 por concepto de FONECA, Liquidación ESSMAR Y P&K y multas e intereses. Los cuales se presentan en Tabla 12. Pagos realizados en 2022.

Al cierre de la vigencia 2022, la entidad quedó con un saldo en libreta de la Cuenta Única Nacional - CUN por valor de \$50.902.7 millones y un saldo en las cuentas bancarias por valor de \$4.848.96 millones.

De otra parte, el grupo de Tesorería realizó las siguientes actividades:

- ✓ Se realizaron reuniones de seguimiento a las partidas conciliatorias pendientes de registro.
- ✓ Se efectuaron revisiones y seguimiento a los convenios con los Bancos BBVA, Bogotá y Agrario; se realizaron mesas de trabajo para las propuestas presentadas por Bancolombia con respecto a la liquidación de Contribuciones y Recaudo.
- ✓ Reuniones con la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones – OTIC para el desarrollo del nuevo aplicativo de Tesorería Ingresos.
- ✓ Revisión y Pago de todos los impuestos liquidados por el grupo de Contabilidad.

Por otro lado, el Grupo de Gestión de Cobro recaudó con corte a 31 de diciembre de 2022 la suma de \$67.438.1 millones de pesos por gestión de cobro, desagregado de la siguiente manera:

Tabla 13. Recaudo cartera

RECAUDO DE CARTERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	
SANCIONES - AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	\$ 18.265.375.654
CONTRIBUCION ESPECIAL - AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	\$ 16.947.276.844
CONTRIBUCION ADICIONAL - AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	\$ 32.225.504.484
TOTAL GESTION RECAUDO ACUMULADO ANUAL: A 31 DE DICIEMBRE DE 2022	\$ 67.438.156.981

Fuente: Elaboración propia.

Para mejorar la gestión de cobro, se otorgaron 96 facilidades de pago (5 bajo la modalidad de compromiso unilateral de pago y 4 superiores a 12 meses), se declaró el incumplimiento de 4 facilidades de pago. De estas fueron pagadas en su totalidad 17 y se mantienen vigentes 79. Resultado de esta estrategia, se dieron facilidades de pago por valor de \$26.036.66 millones y la cartera recuperada ascendió a \$11.433.65 millones.

De otro lado, se llevaron a cabo 4 comités de depuración contable por los siguientes valores y conceptos:

- ✓ Primer Comité: Resolución SSPD 20221000659405 del 07/07/2022, se depuraron 68 obligaciones (\$21.685.976.51) bajo la causal de costo beneficio.
- ✓ Segundo Comité: Resolución SSPD 20221000863535 del 22/09/2022, se depuraron 39 obligaciones (\$1'821.062.535,08) bajo la causal de inexistencia probada del deudor y prescripción.
- ✓ Tercer Comité: Resolución SSPD 20221001140665 del 23/11/2022, se depuraron 60 obligaciones (\$449.340.407,00) bajo la causal de inexistencia probada del deudor y prescripción.

- ✓ Cuarto Comité: Resolución SSPD 20221001284915 del 23/12/2022, se depuraron 16 obligaciones (\$1.819.731,00) bajo la causal de costo beneficio.

En total se depuraron 183 obligaciones distribuidos por su fuente, así: Contribución Especial 65, Contribución Adicional 53 y por Multas 65, en total ascendieron a la suma de \$2.293.90 millones.

Oficina Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión

La gestión de la Oficina Administrativa de Riesgos y Estrategia de Supervisión - OARES, está orientada al cumplimiento de 4 objetivos estratégicos a saber:

- (i) Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación.
- (ii) Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones.
- (iii) Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios.
- (iv) Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.

En cumplimiento del objetivo *Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación*, se documentó el proceso de Riesgos y Metodologías, mediante el cual se definen e implementan los lineamientos para la supervisión basada en riesgos que debe realizar la Superservicios. En línea con el objetivo, se construyó el documento “Manual para la Definición del Marco Metodológico para la Supervisión Basada en Riesgos”, el cual ofrece lineamientos, consideraciones generales y directrices de la Supervisión Basada en Riesgos -SBR a través de una supervisión efectiva en procura de fortalecer el marco institucional de los servicios públicos domiciliarios y el robustecimiento de la gestión técnica como organismo de inspección, vigilancia y control.

De la misma manera, se construyó el procedimiento para el “Perfilamiento de Riesgos”, el cual da línea de cómo perfilar prestadores de servicios públicos domiciliarios basado en los riesgos reportados por las empresas e indicadores claves disponibles en el SUI. Para esto, en articulación con las Direcciones Técnicas, se tuvieron en cuenta los indicadores claves suministrados por ellos, los cuales fueron calculados con base en la información que los prestadores reportaron al SUI. para la construcción del procedimiento para el perfilamiento de los prestadores de servicios públicos basado en riesgos.

Con respecto a las acciones realizadas en el marco del Objetivo *Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones*, se desarrollaron tareas para la construcción del informe de vigilancia e inspección en el cual se expone la identificación de calidad de datos, análisis de los sectores vigilados en relación a la Supervisión Basada en Riesgos (SBR), y donde incluye el sistema de perfilamiento de prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo con las superintendencias delegadas, donde se efectuó una retroalimentación con respecto a la forma en que se construye el perfilamiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios con base en los riesgos que ellos enfrentan, y los resultados de la metodología a partir de la construcción de indicadores claves socializados con las direcciones técnicas de cada una de las delegadas.

En cumplimiento del Objetivo estratégico *Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios*, se realizó un flujo de información a través de las superintendencias delegadas para codificación con el estándar DIVIPOLA, el cual permite codificar e identificar las entidades territoriales por departamentos, municipios y centros poblados; - DANE el lineamiento para Indicar si en la tabla RUPS.ARE_DOMI_DOMICILIO las variables CODIGO_DEL_DEPARTAMENTO, CODIGO_DEL_MUNICIPIO, CODIGO_DEL_CTRPOBLADO, donde se presentan las actividades de la herramienta y hace referencia a las Áreas de Prestación del Servicio - APS de los prestadores, esto para el desarrollo del documento el cual permitirá realizar la evaluación de calidad de datos para el manejo de la información de vigilancia de la calidad del agua.

En segunda instancia, se realizaron mesas de trabajo y capacitaciones con la Dirección Técnica de Aseo, donde se expusieron los indicadores técnicos y los faltantes de manera que se puedan construir y articular por medio del perfilamiento, a los prestadores de servicios públicos bajo el enfoque de riesgos, de manera que se aporte en la implementación del nuevo esquema de riesgos para IVC.

Para el desempeño del *Objetivo estratégico Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna*, la OARES desarrolló acciones que van enfocadas en la disminución de los reportes inoportunos, mediante el desarrollo de tableros para las áreas misionales los cuales permiten visualizar reportes inoportunos, a partir del análisis de la información aportada, se pueden visualizar los posibles riesgos en la prestación del servicio y de esta manera aportar información confiable a las diferentes áreas.

De otra parte y en cumplimiento de las funciones dadas por el decreto 1369/2020, se han aunado esfuerzos con varias dependencias con el objetivo de oficializar ante la Superservicios, vacíos regulatorios y faltantes de información, para lo cual se replicó, ajustó y documentó el ejercicio en el “Instructivo para la elaboración de propuestas normativas respecto a vacíos regulatorios”, estructurando el paso a paso, e incluyendo la representación gráfica (Diagrama de proceso / flujo de datos) en un procedimiento, teniendo en cuenta las sugerencias de la OAPII ya que se involucra a las Unidades de Análisis Regulatorio y a las Superintendencias Delegadas de la entidad.

De la misma forma, se propuso la Resolución para el reporte de información de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, del Sistema de Gestión de Riesgo, el cual se elaboró y socializó, posteriormente se incluyeron los servicios de energía eléctrica y gas combustible. De igual forma, se estructuró el documento “Hallazgos en la reglamentación de la Metodología de Cálculo del IUS para los servicios de acueducto y alcantarillado”.

Como parte de la gestión de la OARES, se estableció la necesidad de contar con una solución dentro del Geoportal de la Superservicios que nos permita integrar la información de la capa de amenazas naturales-geológicas provenientes del Servicio Geológico Colombiano - SGC y la información de ubicación de la infraestructura con el

fin de poder establecer las amenazas - riesgos a la cual está expuesta la infraestructura deservicios públicos domiciliarios.

Gestión de la Información y el Conocimiento

En la vigencia 2021 la OARES elaboró y publicó la Política de Gestión de Datos e Información, la cual establece los lineamientos que permiten la gestión de datos e información de la Superservicios, en lo que respecta a disposición, acceso, uso, transformación, reutilización, intercambio e interoperabilidad en el marco del cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora.

Igualmente, se encuentra en construcción el documento “Plan de Gestión de datos e información” el cual permite poner en marcha la política de gestión de datos e información, a partir de la aplicación de sus lineamientos, definición de roles, las entradas, salidas y actividades que se deben tener en cuenta para dicha gestión de datos.

Ejercicio de Calidad de Datos Operaciones Estadísticas – OEE

Se apoyó a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible para efectuar la calidad de datos con el objetivo de verificar los atributos de calidad para las bases de datos de la operación estadística del componente comercial de gas por red. Se entregó a la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible mediante memorando 20221500160063 del 19 de agosto de 2022.

Datos Maestros

La OARES en el plan de arquitectura empresarial y transformación digital está encargada, en el dominio de Arquitectura de Información de los Datos Maestros, en este sentido, para el desarrollo de esta estrategia en el segundo semestre del 2021 y trimestres I, II y III de 2022, elaboró un documento con el diagnóstico y definición de un nuevo modelo para el Registro Único de Prestadores (RUPS) y la División Política - Administrativo - DIVIPOLA. Adicional a la documentación generada para esta estrategia, se realizaron mesas de trabajo con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC para socialización las estructuras de datos y posibilidad de implementación en vigencias futuras.



Teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE descritos en la metodología de diagnósticos de registros administrativos se realizó en el 2021 el autodiagnóstico de los registros administrativos Componente Comercial de Aseo, Componente Comercial de Energía, Información Técnica del Parque de Cilindros Marcados, en los cuales se evalúan los atributos de calidad de las bases de datos, se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora en la calidad de los datos, estos resultados durante el año 2022 son socializados con el equipo del DANE en la cual se recibe la retroalimentación.

Catálogo de Componentes de Información

Otro de los dominios de arquitectura de información de la estrategia de arquitectura empresarial que se están abordando desde la OARES, es el catálogo de componentes de información. En este se han priorizado los servicios y los registros administrativos que hacen parte de las operaciones estadísticas ya certificadas en la entidad.

Uso del GitLab en la entidad

Se realizaron mesas de trabajo con la OTIC, para acompañar en la construcción del instructivo para la implementación del aplicativo GitLab en la entidad. Entre los ajustes establecidos se indicó la importancia del uso de entornos de trabajo para la trazabilidad en el versionamiento y la asignación de roles de trabajo.

Acompañamiento en la implementación de la metodología CRISP-DM para la visualización de datos

La OARES realizó el acompañamiento al Grupo SUI de Energía en línea con el documento “Desarrollo de productos de analítica”, que utiliza la metodología de CRISP-DM, con el fin de mantener buenas prácticas y gestión de la analítica institucional aplicado al tablero de vigilancia inteligente (TVI).

De otra parte, se efectuó acompañamiento y revisión de la documentación del Mapa de Calor de los ODS de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas. En este, se realizaron una serie de recomendaciones técnicas en función de la Política de Gestión de Datos e Información.

Finalmente, se realizaron revisiones y recomendaciones a la documentación del tablero “Disposición Final”, elaborado en la Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo. En este se realizaron recomendaciones técnicas en función de la Política de Gestión de Datos e Información.

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII

Durante el año 2022 y en cumplimiento de los criterios establecidos en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, y Ley 2195 de 2022 “Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción”, se realizó la planeación participativa de los Programas de Transparencia y Ética, que hasta la expedición de la Ley 2195 de 2022, se nombraban “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Dicha planeación participativa contó con vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS y ciudadanos interesados de distintas regiones del país, que a través de mesas virtuales y con metodologías de innovación, brindaron sus aportes para la construcción de la primera propuesta de Programas de Transparencia y Ética para el año 2023.

Así mismo, se trabajó con base en los componentes ya dispuestos de: (i) Racionalización de trámites; (ii) Riesgos de corrupción; (iii) Transparencia y Acceso a la información pública; (iv) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; (V) Rendición de Cuentas. Con una metodología de co-creación se abordaron los diferentes aspectos que más interesan a los ciudadanos, quienes aportaron ideas que serán luego presentadas en la construcción del documento final.

En el marco de la **Política de Gestión del Conocimiento** y la Innovación y basados en los principios de la innovación pública en Colombia, definidos por el Grupo de Modernización del Estado, del Departamento Nacional de Planeación – DNP, se estructuró y dio inicio al Super-Lab, el Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios; su propósito es ser un habilitador que dinamice la relación de los actores de los servicios públicos domiciliarios en el país, así como promover la mejora continua de la gestión institucional utilizando metodologías y herramientas de innovación.

Haciendo uso del Super-Lab, la OAPII orientó iniciativas de innovación principalmente en temas de trámites, gestión de peticiones, promoción de la cultura de innovación y talleres teórico - prácticos en las Direcciones Territoriales; igualmente, dirigió metodológicamente la realización de la planeación estratégica 2022-2026 a través de herramientas de innovación, con una metodología basada en el Design Thinking y mediante las fases desarrolladas y con los aportes de diferentes actores de valor, se construyeron la nueva misión, visión, objetivos estratégicos y estrategias que guiarán el norte de la entidad durante el presente cuatrienio.

Dentro de la planeación estratégica adelantada por las dependencias y con orientación de la OAPII se clasificaron actividades dentro del plan de acción que apuntaron a la contribución de los ODS desde la Superservicios; para ello, se estableció una hoja de ruta con un respectivo seguimiento trimestral de los avances y evidencias. Los ODS que fueron trabajados durante la vigencia fueron: ODS 5: Igualdad y género, ODS 6: Agua Limpia y saneamiento, ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 12: Producción y consumo responsables, ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

Por otro lado, y teniendo en cuenta los resultados y recomendaciones de FURAG de la vigencia inmediatamente anterior, se adelantaron actividades relacionadas con las políticas y dimensiones que al interior de la Entidad podrían obtener un mejor resultado priorizando así: (i) Gobierno Digital; (ii) Seguridad Digital; (iii) Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y (iv) Racionalización de Trámites.

En el marco de la evaluación del proceso estadístico, la Superservicios priorizó en su Plan Estadístico Institucional - PEI siete 7 Operaciones Estadísticas para certificar por parte del Departamento Nacional de Estadística - DANE, el cual, para el año 2021 se certificaron 3, para el año 2022 se inició el proceso de certificación de 3 las cuales corresponden a: (i) Consumo de agua potable; (ii) Componente de aprovechamiento Aseo ;(iii) Información técnico operativa y comercial Gas Licuado de Petróleo – GLP. Para las operaciones estadísticas priorizadas en la vigencia 2021 y 2022 se revisaron los resultados de las auditorías internas realizadas por la OAPII y las auditorías externas realizadas por el DANE.

Adicionalmente, la OAPII acompañó metodológicamente en la implementación de la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020 a las Superdelegadas, realizó las auditorías internas a las operaciones estadísticas y apoyó en la formulación e implementación de los planes de mejoramiento.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que la **Arquitectura Empresarial** – AE es el habilitador de la transformación digital de la Superservicios, siendo una práctica estratégica que permite llevar a cabo la articulación de la estrategia y los procesos con las tecnologías de la información; la Superservicios continuó con la gestión de la Arquitectura Empresarial la cual se encuentra dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, en su dimensión sobre la Gestión de Valor por Resultados y la política de Gobierno Digital, siendo esta la que aporta de manera transversal a todas las dimensiones del modelo.

Con el objetivo de dinamizar la política de Gobierno Digital dentro de la entidad y posterior a la formalización de la política de Transformación Digital con actividades adelantadas en el 2021 se estableció llevar a cabo, para el 2022, el documento de análisis de arquitectura empresarial para el Dominio de Negocio bajo la responsabilidad de la OAPII, con lo cual se obtendrá la visión de la Arquitectura Empresarial de la Superservicios.

Además, se adelantaron mesas de trabajo con las dependencias para el despliegue de la Arquitectura Empresarial, las cuales abordaron once (11) de los veinte (20) procesos del SIGME, y se documentaron ocho (8) a partir de la caracterización de los mismos procesos. En estas reuniones se analizaron las capacidades de la Superservicios, las funciones misionales y su respuesta a través de los procesos, actividades, procedimientos, instructivos y formatos, complementado la gestión con el análisis del apoyo de las tecnologías de información a los procesos.

Por otra parte, en la implementación **del Sistema de Gestión Antisoborno**, para el 2022 se dio cumplimiento a todo el ciclo PHVA, a través de la auditoría interna al sistema de gestión, permitiendo evidenciar el grado de cumplimiento de los numerales de la norma ISO 37001:2016 y generando las recomendaciones pertinentes para la mejora continua. Adicional a esto, se implementaron las metodologías establecidas en el 2021 para la debida diligencia, investigaciones de actos de soborno y para la identificación de los riesgos y la actualización documental.

La actualización y seguimiento de aspectos e impactos ambientales se viene desarrollando anualmente, de acuerdo con la frecuencia establecida en el procedimiento “Identificación de aspecto y evaluación de impactos ambientales”. Durante esta revisión, se evalúan las actividades desarrolladas en las diferentes sedes de la entidad y Direcciones Territoriales; en consecuencia, durante el 2022, se actualizó la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales.

La OAPII, adelantó acciones a través del Sistema de Gestión Ambiental (en adelante SGA)– enfocadas a (i) La Certificación ISO 14001:2015 en las dos sedes y cinco Direcciones Territoriales con el ente certificador ICONTEC; (ii) seguimiento SGA en las Direcciones Territoriales de forma mensual y (iii) se adelantaron diferentes estrategias permitiendo la reducción de los impactos ambientales y la huella de carbono generados por la actividad que desarrolla la entidad en cumplimiento de su misión.

Seguimiento a los Proyectos de Inversión

Se realizó la formulación de tres 3 proyectos de inversión, así: (i) Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel Nacional, (ii) Fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel Nacional, (iii) Fortalecimiento de la gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misionalidad de la Superservicios a nivel Nacional, con el fin de atender los nuevos retos de transformación digital y fortalecer las condiciones locativas y de seguridad y salud en el trabajo de las sedes de la entidad.

Asimismo, la OAPII continuó la implementación de la estrategia de seguimiento a la ejecución presupuestal de los 8 proyectos de inversión:

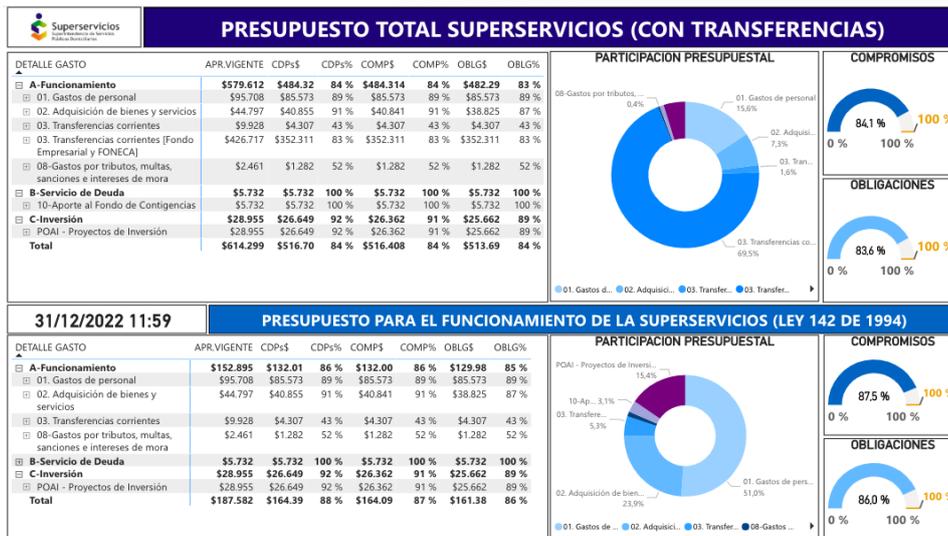
- (i) Fortalecimiento de los servicios de TIC en la Superservicios Nacional.
- (ii) Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales Nacional.
- (iii) Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento Nacional.

- (iv) Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto Nacional.
- (v) Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la Superservicios Nacional.
- (vi) Mejoramiento de la inspección y vigilancia diferencial según la clasificación del nivel de riesgo de los prestadores de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Nacional.
- (vii) Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario Nacional.
- (viii) Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible Nacional, realizando las siguientes acciones: a) Envío de alertas mensuales a los gerentes de proyectos de inversión con el estado de ejecución presupuestal al cierre de cada mes; b) mesas de trabajo trimestrales con los responsables de los proyectos para revisar los avances físico, de gestión y presupuestal, e identificar dificultades en la ejecución y tomar acciones para su solución; y c) presentación mensual de la ejecución al Comité de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público (Gestión presupuestal).

Para fortalecer el seguimiento presupuestal y con el fin de suministrar información para la toma de decisiones de la Alta Dirección, facilitando a su vez a las unidades ejecutoras realizar su programación presupuestal para la vigencia 2023 basada en información histórica, se elaboró y socializó el tablero de control para el seguimiento de la ejecución presupuestal y la visualización del comportamiento del presupuesto en los últimos cuatro años (2019-2022).

El tablero de control se compone de cuatro visuales las cuales se describen a continuación:

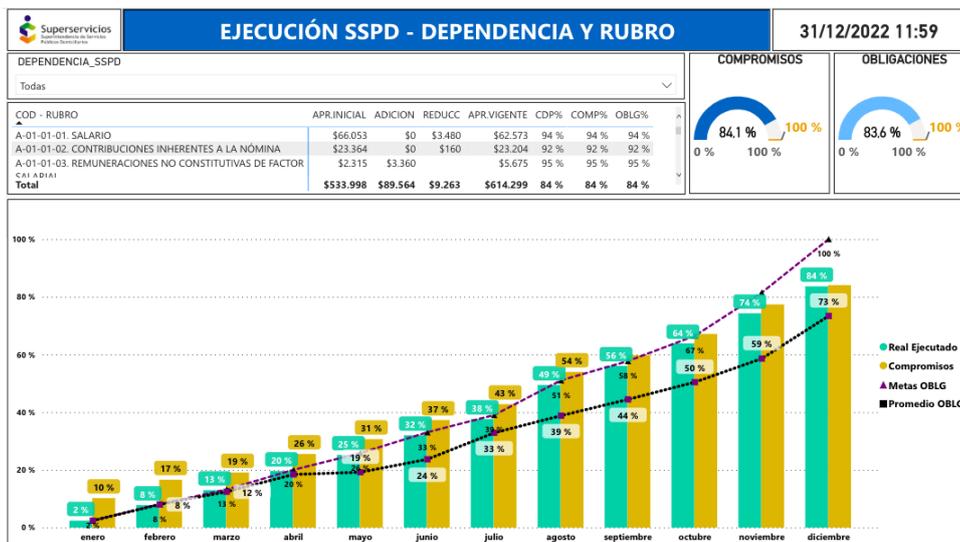
Ilustración 5. Visual ejecución general SSPD



Fuente: Información SIIF Nación cierre vigencia 2022

Esta visual presenta la ejecución presupuestal de la SSPD de la vigencia en curso con dos (2) escenarios los cuales contemplan: (i) Un escenario con el total de gastos de la vigencia, incluyendo todas las transferencias corrientes ejecutadas; y (ii) un escenario sin las transferencias del Fondo Empresarial y el FONECA, cuyo peso frente al presupuesto total es considerable con respecto a la apropiación vigente, recursos que no son ejecutados por la entidad. La información para ambos escenarios se desagrega por tipo de gasto, cuenta y rubro.

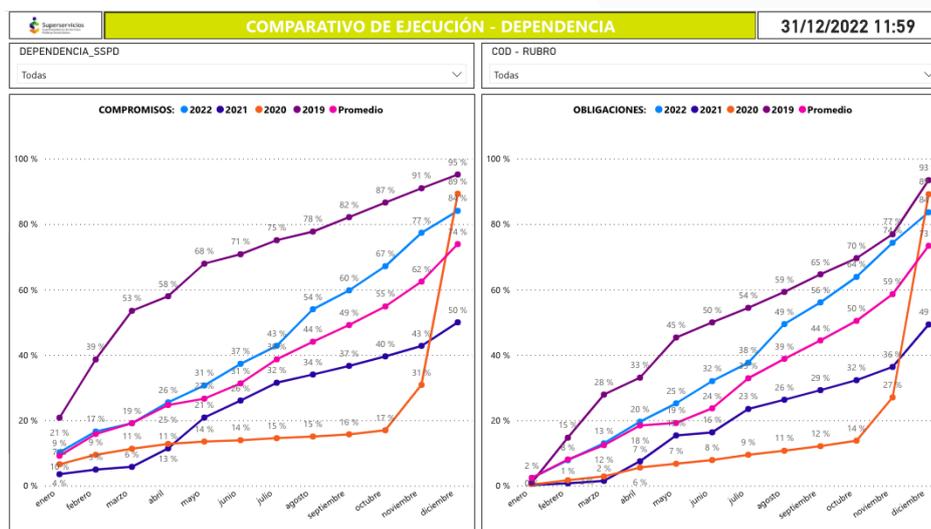
Ilustración 6. Visual ejecución detallada por dependencia y rubro



Fuente: Información SIIF Nación cierre vigencia 2022

Esta visual presenta la ejecución de la vigencia en curso, mes a mes, con las metas programadas a través del módulo de SisGestión por cada unidad ejecutora para los recursos de funcionamiento y de inversión, así como como el promedio de la ejecución obtenido en los últimos cuatro años (2019-2022); en la lista desplegable de la herramienta original se puede seleccionar la dependencia y el informe presentará datos por rubros y/o proyectos de inversión; asimismo, se muestran dos velocímetros con información del avance a nivel de compromisos y obligaciones frente a la meta programada, de acuerdo a la selección realizada en el tablero de control.

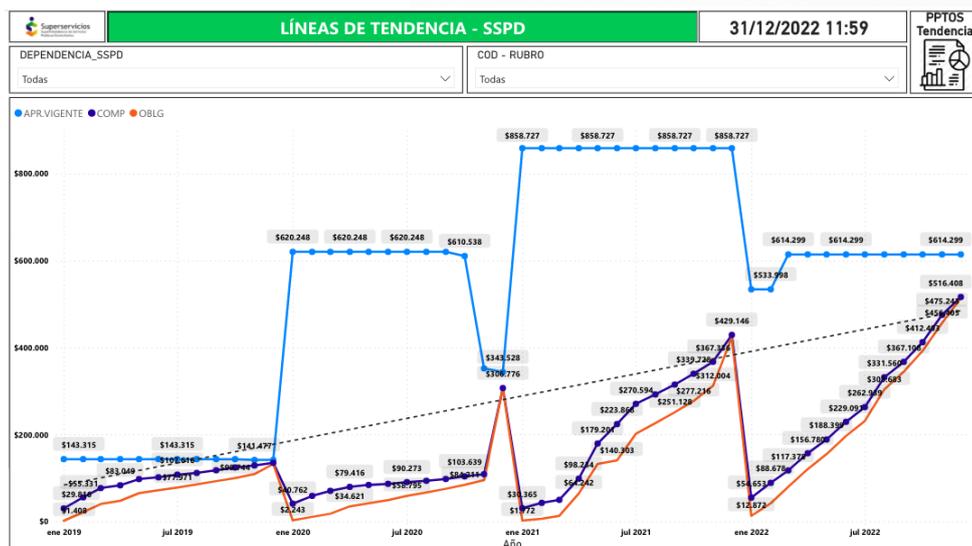
Ilustración 7. Visual comparativa de ejecución



Fuente: Información SIIF Nación cierre vigencias 2019- 2022

Esta visual presenta el comparativo de la ejecución a nivel de compromisos y obligaciones, mes a mes, de los últimos cuatro años, y su promedio. En la lista desplegable de la herramienta original se puede escoger la dependencia y los rubros de funcionamiento e inversión que estén asociados a esta.

Ilustración 8. Visual tendencia de ejecución



Fuente: Información SIIF Nación cierre vigencias 2019- 2022

Esta visual presenta la tendencia de los últimos cuatro años de los recursos asignados a las unidades ejecutoras (apropiación inicial y apropiación vigente), así como el comportamiento de la ejecución a nivel de compromisos y obligaciones; en la lista desplegable de la herramienta original se puede seleccionar la dependencia y el informe presentará datos por rubros y/o proyectos de inversión.

Oficina Asesora Jurídica - OAJ

La Oficina Asesora Jurídica, tiene como objetivo fijar la línea jurídica en los asuntos de competencia de la Superservicios, con ocasión de esta función, se absuelven las consultas jurídicas relacionadas con el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Así, en la vigencia 2022, se emitieron cerca de 700 conceptos los cuales se encuentran a disposición de la ciudadanía para su consulta en la página web de la entidad y se ubican en el siguiente enlace: [Sitio web de la Superservicios – Compilación jurídica del sector.](#)

A su turno, se expidió el Concepto Unificado No. 040 de 2022 que imparte la línea jurídica de la entidad en relación con la “*Devolución de cobros no autorizados*”, el cual fue socializado, particularmente, en el marco del Comité Interempresarial Permanente del Sector de los Servicios Públicos Domiciliarios de la Costa – CIPER, con el fin de dar a conocer el alcance de dicho concepto, de cara a la atención de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, la OAJ realizó la presentación de comentarios a diferentes proyectos de ley que tienen impacto sobre el sector de los servicios públicos, con el fin de exponer –desde el punto de vista técnico y jurídico- las consideraciones de la entidad.

De igual forma, y con el fin de prevenir el daño antijurídico, se implementó la Política de Prevención del Daño Antijurídico PPDA 2022-2023, conforme los lineamientos previstos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE. Esta Política, además de socializarse con las diferentes dependencias, se ha utilizado para generar alertas que permitan a la entidad fortalecer y optimizar sus procesos de cara a disminuir las causas litigiosas que tengan origen en los actos administrativos expedidos por la entidad.

A corte de la vigencia 2022, la entidad cuenta con 3.377 procesos judiciales activos y a efectos de ejercer la representación judicial en estos, se gestionaron aproximadamente 7.000 actuaciones en los diferentes Despachos Judiciales del país.

Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones -OTIC

La Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, tiene como propósito apoyar procesos de la entidad, indicando la priorización realizada para mejorar sistemas de información, la disposición para su explotación a través de soluciones de información y la adquisición de elementos tecnológicos, atendiendo las necesidades de la entidad.

En cumplimiento de sus funciones definidas en el Decreto 1369 la OTIC actualiza y ejecuta la quinta versión del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI 2022, definiendo e implementando las estrategias encaminadas a continuar la ejecución de los diferentes lineamientos de la política de Gobierno Digital establecidos en el Decreto 767 de 2022⁸, enfocado al uso y aprovechamiento de las TIC's y satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Entre las principales iniciativas se resaltan:

- ✓ Fortalecimiento del SUI (Mantener actualizado el SUI).
- ✓ Explotación de Información.
- ✓ Implementación Política de Gobierno Digital.

De igual manera, se ha actualizado la documentación del proceso Gestión de Tecnología de la Información con el propósito de fortalecer la definición de la estrategia de TI, desarrollo de soluciones, proyectos de TI, planificación de infraestructura de servicios de TI, gestión de información, uso y apropiación, con el fin de dar cumplimiento normativo de la política de gobierno digital y aplicación de las mejores prácticas y tendencias tecnológicas.

En cumplimiento de sus funciones, la OTIC realizó la atención de requerimientos encaminados al fortalecimiento de la IVC de los servicios públicos domiciliarios por medio del mejoramiento continuo y publicación de información del SUI, así como de los demás sistemas de información internos, Plataforma Tecnológica, Sistema de Seguridad de la Información y Gestión estratégica de TI, de acuerdo con el Plan de Acción y el Proyecto de Inversión a cargo de la oficina denominado "Fortalecimiento de los Servicios TIC de la Superservicios". De acuerdo con lo anterior, se implementaron soluciones tecnológicas atendiendo la demanda priorizada, materializada en un total de 311 requerimientos de servicio originados por las diferentes dependencias. A continuación, se presentan las soluciones tecnológicas más relevantes:

⁸ "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

- (i) Formatos y formularios para compilatoria de gas por redes SSPD
20221000665435
- (ii) Zonas No Interconectadas para servicio de energía eléctrica según resolución
SSPD 20211000859995
- (iii) Indicador Único Sectorial para servicios de acueducto y alcantarillado que
atiende la resolución CRA 906 de 2019.
- (iv) Plan de Gestión para prestadores rurales vigilados para los servicios de
acueducto, alcantarillado y aseo
- (v) Solución tecnológica que soporta la actividad de aprovechamiento de residuos
sólidos en el servicio de aseo.

Asimismo, se atendieron necesidades definidas por la Dirección Financiera en lo relacionado con la solución tecnológica para la gestión de la contribución especial de que trata la ley 142 de 1994 y se implementaron mejoras a la aplicación de Cuentas por Cobrar.

De otra parte, se atendieron 8.416 solicitudes de soporte técnico relacionado con mantenimiento y ajustes a los sistemas de información, contribuyendo con los procesos misionales y de apoyo en el cumplimiento de las funciones legales de IVC de los servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional, realizando soporte principalmente al conjunto de aplicaciones del SUI, gestión documental y las necesidades del área Financiera.

De la misma manera se atendió la necesidad del sector en cuanto a la centralización y explotación de la información, la OTIC ha logrado fortalecer sus procesos de validación y publicación para garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información permitiendo la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas, resolviendo de esta forma durante la vigencia 2022 130 requerimientos para soluciones de información, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 14. Requerimientos soluciones de información

Requerimientos	Cantidad
Soluciones de información	60
Construcción de reportes y Bodegas	33
Actualización Geoportal	13
Implementación solución Datalake en nube	12
Migración Fábrica de Reportes	7
Mantenimiento Infraestructura Soluciones BI	5

Fuente: Elaboración propia.

Para esta vigencia, la OTIC ha establecido políticas y ha adoptado mejores prácticas para mitigar y gestionar los incidentes de seguridad informática por medio de la implementación de controles eficientes, análisis de riesgos de ciberseguridad y modernizando la arquitectura de seguridad informática con la adquisición de nuevos componentes de hardware y ejercicios de ethical hacking periódicos.

En materia de redes de comunicaciones e infraestructura se realizó la administración, mantenimiento, renovación de licenciamiento y soportes para solución de Hiperconvergencia asociada a los servidores de la entidad y sus sistemas de información; también se resalta la gestión realizada desde la Mesa de Servicios de TI, la cual gestiona a través de la herramienta para gestión de servicios de TI – Aranda y la ext. 4500, atendiendo un total de 26.702 casos de los cuales se cerró el 98% en la vigencia 2022. La OTIC también realizó adquisiciones de los siguientes elementos:

Tabla 15. Adquisición elementos

Cantidad	Elemento	Contrato
384	Computadores de escritorio	394 del 2022
24	Impresoras	391 del 2022
16	Scanners	390 del 2022
10	Ticketeras	410 del 2022
5	Videobeam	408 del 2022

Fuente: Elaboración propia

Se subraya que un 45% de estos elementos están destinados a cumplir con la renovación de equipos para disminución de la obsolescencia tecnológica en la entidad y el resto para atender la necesidad de proveer equipos tecnológicos surgido de la ampliación de planta de personal en la entidad.

Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC

La Oficina Asesora de Comunicaciones creada mediante el Decreto 1369 de 2020, destaca su gestión con los siguientes resultados durante la vigencia 2022.

En cumplimiento de su gestión se realizaron 4.972 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de los portales web, SUI e Intranet; redes sociales, correo electrónico y carteleras virtuales. Ver Anexo 1. Divulgación de contenidos institucionales.

De igual forma, se realizó la divulgación de 873 menciones en medios de comunicación derivadas de comunicados de prensa y otras acciones de divulgación realizadas por la entidad mediante ruedas de prensa, declaraciones, visitas técnicas, mensajes en redes sociales, entre otras. En términos monetarios, estas menciones catalogadas como 'free press' equivalen a \$ 3.584.356.090, valor que no tuvo que invertir la superintendencia para dar a conocer esos contenidos.

Apoyo en la producción y divulgación de 68 campañas informativas y pedagógicas. De estas, 12 fueron externas por redes sociales sobre temas del quehacer institucional, uso racional y seguro de los servicios públicos, entre otras. Los 56 restantes fueron campañas internas para sensibilizar al personal sobre el código de ética e integridad, y disciplinario; retorno a la oficina, nuevo gestor documental, uso adecuado de recursos, entre otras. Adicionalmente, organizó y/o apoyo a 18 eventos o transmisiones institucionales: 14 dirigidos a grupos externos de interés, entre ellos, socialización sobre el Indicador Único Sectorial IUS y PGR para acueductos y alcantarillados, encuentro regional para acueductos rurales, audiencia pública de rendición de cuentas.



VII encuentro ZNI, foro riesgo eléctrico, foros sobre derechos y obligaciones de usuarios(as) de servicios públicos. Y 4 eventos internos: Día nacional del servidor público, entrega de incentivos a los mejores funcionarios, Halloween, Encuentro virtual con el superintendente. Ver

Anexo 2. Eventos y transmisiones institucionales organizados o **apoyados**.

Se elaboraron 240 informes de alertas y noticias de interés sobre la entidad y el sector vigilado con destino a la alta dirección para la toma de decisiones informada; así como 12 informes de presencia en medios de comunicación y redes sociales para el seguimiento de menciones, tono de la información, valor de las noticias y favorabilidad en los medios.

La OAC, apoyo el desarrollo de 7 ruedas de prensa sobre temas institucionales de interés público: cierre de liquidación de Eicviro en Villa del Rosario, Santander, proceso de intervención de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta - Essmar, vigilancia al relleno El Carrasco en Bucaramanga, aperturas de las direcciones territoriales Nororiente y Suroriente, entre otras.

Se realizaron actividades de sensibilización al personal sobre la aplicación de los criterios de accesibilidad web en los documentos institucionales, con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI). Y se formalizó el "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web".

Oficina de Control Interno - OCI

La Oficina de Control Interno realizó 7 auditorías de gestión y 35 informes de ley, dando cumplimiento al Plan anual de auditorías en un 100%. En cada informe se identificaron fortalezas, puntos críticos, se alertó sobre la exposición a posibles riesgos y se generaron recomendaciones.

Con el fin de efectuar aportes a la mejora institucional la OCI, mediante la implementación de la estrategia de Autoconocimiento, Autogestión y Autocontrol (Estrategia AAA), identificó elementos de control a los puntos críticos relevantes para optimizar la Gestión Institucional y el Sistema de Control Interno en procesos priorizados de la entidad.

Como actividades de fortalecimiento de la cultura de control, se realizaron jornadas de capacitación a los nuevos funcionarios vinculados gracias a la modernización de la Superservicios, sobre los componentes del Sistema de Control Interno, el aporte

individual y las responsabilidades de cada funcionario y los roles de la oficina de Control Interno.

Alertas preventivas y monitoreo automatizados

Mediante el uso de la analítica de datos, se diseñaron rutinas de auditoría para generación de alertas preventivas en relación con las operaciones de Actualización Registro Único de prestadores de servicios públicos - RUPS, Contribución especial e intereses de mora, Recobro de incapacidades e Información Peticiones Quejas y Reclamos del SUI.

A corte 31 de diciembre de 2022 se encuentra suscrito un plan de mejoramiento con la Contraloría General de la República con 38 hallazgos. De igual forma, la OCI ha realizado los seguimientos semestrales para el reporte al aplicativo SIRECI de la Contraloría.

Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI

Con respecto a la función disciplinaria, la Oficina de Control Disciplinario Interno, en la vigencia, gestionó 250 quejas asignadas al área, las cuales una vez recibidas debieron ser atendidas según los hechos denunciados y la competencia prevista en la Ley 1952 de 2019, bien con auto inhibitorio, o de remisión por competencia o incorporación o proceso disciplinario propiamente dicho. A las quejas recibidas se les dio el siguiente trámite:

Tabla 16. Quejas recibidas

Actuaciones	2022
Incorporaciones	40
Inhibitorios	32
Remisiones por competencia	51

Elaboración propia

Cabe precisar que no necesariamente coincide el número de actuaciones con el número de quejas recibidas, porque en ocasiones una decisión (auto inhibitorio, o de remisión por competencia, etc.) puede tener origen en una o más quejas.

De igual forma, durante la misma vigencia la OCDI para dar trámite tanto a las quejas como a los procesos en curso, ordenó la apertura de 62 indagaciones y 88 investigaciones disciplinarias contra funcionarios y exfuncionarios de la entidad. Se profirieron 73 autos de archivos definitivos en expedientes disciplinarios que así lo requirieron.

En el mismo período y mientras tuvo la competencia para hacerlo, la dependencia profirió 4 fallos de primera instancia. Se formularon 6 autos de cargos en el período.

En cuanto a la labor preventiva: Desde su creación la OCDI, realiza actividades de prevención de conductas con incidencia disciplinaria con el fin poner a disposición de los servidores de la entidad el conocimiento adquirido y evitar la incursión en comisión de falta disciplinaria. Para ello se realizaron las siguientes actividades para la vigencia 2022:

- ✓ 44 Tips disciplinarios con apuntes de prevención o especial cuidado para los servidores con contenido de deberes y prohibiciones de la ley disciplinaria.
- ✓ 4 capacitaciones de manera presencial: 1 café disciplinario y 3 capacitaciones a las territoriales de Oriente, Nororiente y Suroriente.
- ✓ 4 “Informados disciplinarios” remitidos a todos los servidores vía publicación en el “Infórmate” institucional.
- ✓ 6 recomendaciones se remitieron vía memorando a algunas dependencias con el fin de sugerir especial atención en asuntos que pudieran generar la comisión de falta disciplinaria.
- ✓ 6 videos adicionales informando con la serie “Normando, Faltita y Faltón” para dar a conocer a todos los servidores la ley disciplinaria mediante la exposición de situaciones en las que se podía incurrir en falta disciplinaria y como prevenir la comisión de esta.
- ✓ 8 artículos con contenido disciplinario publicado en el “Infórmate” de la entidad.

PRINCIPALES LOGROS

Sector acueducto, alcantarillado y aseo

En cumplimiento de la función de IVC, en este sector se describen los principales logros de la vigencia:

Se llevó a cabo el proceso de evaluación y certificación de las Operaciones Estadísticas bajo la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020: (i) Operación estadística Información Técnico-Operativa del Servicio de Aseo; (ii) Estado de la disposición final en Colombia; (iii) Operación Estadística Consumo de Agua Potable; (iv) Operación Estadística Información Técnico Operativa del Servicio de Aseo Actividad de Aprovechamiento.

Se formularon planes de acción contruidos con la participación de múltiples actores del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB, en el marco del memorando de entendimiento firmado entre el Instituto Internacional de Agua de Estocolmo (SIWI, por sus siglas en inglés) y la Superservicios, para el fortalecimiento de los procesos de IVC que realiza la SSPD.

Se creó un dashboard (i.e. herramienta de visualización) a través de ArcGIS, el cual, ilustra los indicadores generales, administrativos, técnicos, tanto de los sistemas de suministro de agua como del servicio de aseo. El enlace disponible es: Dashboard Inventario Rural SSA (arctgis.com), y para el dashboard del servicio de aseo, el enlace es: Dashboard Inventario Rural Servicio de Aseo (arctgis.com).

Sector energía y gas combustible

- Desde la Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas – UMMEG, la entidad mantiene actualizada la base de datos de los mercados de energía y gas para el análisis y toma de decisiones. Lo anterior con el propósito de realizar análisis de competencia que puedan ser tomados en consideración para definir la política pública y/o regulación, establecer indicadores reales que permitan dar las señales en relación al desempeño de los mercados de energía y gas y establecer el trabajo inter institucional con otras entidades de vigilancia con el fin de tener acciones más articuladas y coordinadas en relación con las actuaciones de los agentes en el mercado.

- Se diseñó la Cartilla Orientadora para el Reporte de Información Financiera NIF, Acuerdo de nivel de servicio con la Bolsa Mercantil Colombiana - BMC, lo que permite elaborar herramientas basadas en modelos de analítica con los datos reportados en el SUI y Talleres Regionales SUI (se realizaron 4 talleres regionales en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla), con una cobertura de 200 asistentes.
- Se efectuó el diseño y estructuró una metodología para el análisis regulatorio, normativo y de política, aplicando las mejores prácticas de Análisis de Impacto Normativo vigentes con el objetivo de efectuar recomendaciones oportunas a las entidades responsables de la producción normativa, que promuevan la calidad, seguridad, eficiencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios correspondientes.
- Con el propósito de acceder de manera inmediata a las empresas, en los casos que requieran atención prioritaria, se creó el directorio de “*persona de contacto*” en cada empresa de energía y gas.
- Se fortaleció el Comité de Seguridad de Gas Licuado del Petróleo - GLP y se formalizó la participación de la Policía Nacional de Colombia (POLFA y DITRA) y la Fiscalía General de la Nación como miembros.
- Mediante comunicado No. 20222203388851 del 11/07/2022, la Superservicios puso en conocimiento de la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible el cobro de energía reactiva y la participación en el control automático de tensión a usuarios de Autogenerador a Pequeña Escala - AGPE, ya que parecía estar limitando la implementación de la política de transición energética al considerar que desincentivaba la entra de nuevos proyectos de este tipo y a la desconexión voluntaria de los mismo.

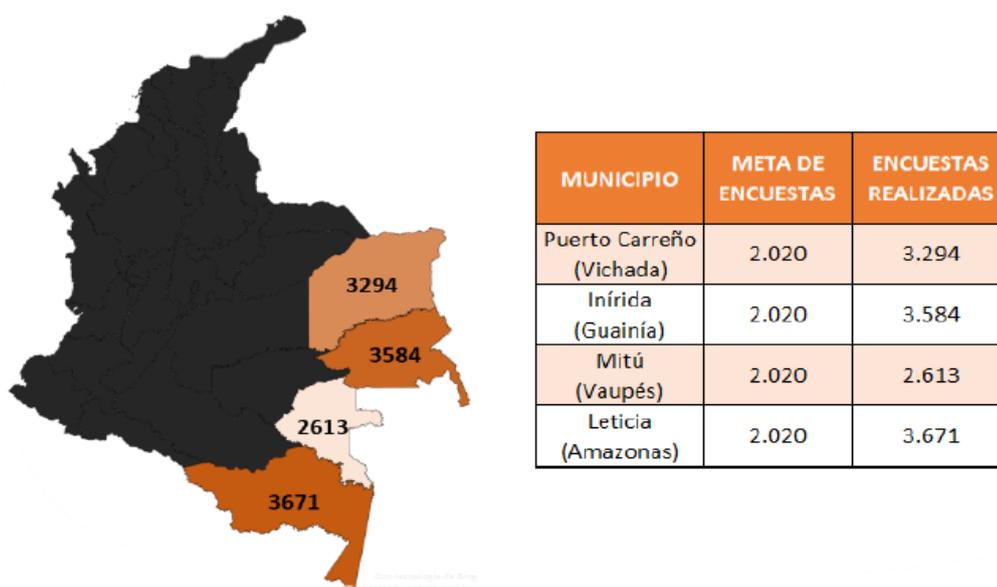
Desde el punto de vista del ciudadano

Se diseñó y aplicó el Plan Choque Región Amazónica, en el cuál se efectuaron 13.162 encuestas de percepción ciudadana que representan un insumo importante de información alrededor de los servicios públicos domiciliarios en 4 municipios apartados del país. Esta iniciativa busca realizar un acercamiento a las regiones y en particular a aquellas en donde la presencia de la entidad no ha sido recurrente.

El Plan Choque pretende recopilar información en torno a diferentes temáticas que permitan conocer las percepciones de las personas y principalmente sus necesidades en cuanto a servicios públicos domiciliarios y sujetos a inspección, vigilancia y control. Este acercamiento a las regiones implica un traslado de la oferta institucional a los territorios.

Para 2022 se dispuso que esta iniciativa se realizara en formato presencial en los departamentos de Vichada, Guainía, Vaupés y Amazonas, los cuales forman parte de la nueva Dirección Territorial Suroriente, y a su vez, son regiones que no han contado con la presencia de la entidad de forma periódica. Ver Ilustración 9. Presencia institucional Dirección Territorial Suroriente.

Ilustración 9. Presencia institucional Dirección Territorial Suroriente



Fuente: Elaboración propia

La entidad, realizó la Caracterización rural, mediante la cual se pretende lograr un impacto en la recolección y obtención de una muestra de usuarios, a los ciudadanos de las zonas rurales y periferias de los departamentos de Vichada, Guainía, Vaupés, Amazonas, identificando las principales necesidades y problemáticas de los habitantes y usuarios, así como evidenciar el estado actual y la calidad de la prestación de los servicios públicos.

La ejecución de esta iniciativa logró recopilar 12.828 encuestas distribuidas en 4 municipios (Ver Tabla 17. Encuestas realizadas en caracterización rural por municipio), las cuales permiten a la entidad tener datos desagregados de los usuarios de las periferias de las zonas donde se llevó a cabo la ejecución, lo que le facilita generar acciones para reconocer la titularidad de los derechos a grupos sociales que no cuentan en su totalidad con el goce efectivo de estos derechos, de igual forma, al reconocer a estos actores, la entidad los visibiliza permitiendo desarrollar estrategias diferenciadas para las distintas poblaciones a las que ofertan sus servicios.

Tabla 17. Encuestas realizadas en caracterización rural por municipio

Departamento	Municipio	Duración	Encuestas
Vichada	Puerto Carreño	8 de agosto al 8 de septiembre	3.521
Guainía	Inírida	1 de septiembre al 30 de septiembre	3.856
Vaupés	Mitú	10 de octubre al 8 de noviembre	2.642
Amazonas	Leticia	1 de noviembre al 30 de noviembre	2.809

Fuente: Elaboración propia

Logros asociados a los procesos de intervención

Empresa de servicios públicos del distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.)

Se continuó garantizado la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Santa Marta, con mejoras en materia de cobertura y continuidad, así como en relación con los indicadores de calidad del agua apta para el consumo humano. Es importante mencionar, que se avanza en la estructuración e implementación de proyectos de mediano plazo para la mejora en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Es de resaltar que en todos los procesos relacionados con empresas intervenidas que actualmente se encuentran desarrollando actividades de prestación de servicios, se pueden evidenciar avances importantes en materia de indicadores, como puede **observarse a continuación:**

Tabla 18. Indicadores de ESSMAR E.S.P.

Indicador		ESSMAR E.S.P		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
USUARIOS		117.581	120.369	
		106.948	111.188	
COBERTURA		77.12%	77.97%	
		70.32%	72.02%	

Indicador		ESSMAR E.S.P		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
	IANC	61.60 %	57.88 %	
	Micromedición	ND	55.30 %	
	IRCA	"11.8 % (Sept)- 3.0% (Oct)"	1.36% <small>*IRCA Reportado por las PTAPs</small>	
	Continuidad	16.41 horas	18.46 horas	
	Reportes	66.0%	94.0%	

Fuente: Elaboración propia

Frente a los indicadores de la empresa Essmar se puede resaltar el avance en los siguientes indicadores: en el Índice de Agua no Contabilizada- IANC a la fecha de la intervención del 2021 estaba en un 61.60% y al cierre de la vigencia del 2022 en un 57.88% teniendo una mejora del 3%, por otra parte, el indicador del Índice de Riesgo de Calidad del Agua-IRCA en el 2021 estaba en un 11.8% y al cierre del 2022 se redujo al 1.36%, cumpliendo los estándares de agua apta para el consumo humano.

Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. (P&K S.A.S. E.S.P.)

Se contrató por el Fondo Empresarial de la Superservicios, una planta desalinizadora localizada en el sector de “Agua Mansa” de la isla de Providencia, con una capacidad de producción de 600 m3/día, la cual entró en operación en el mes de julio de 2022, con el fin de mejorar el indicador de continuidad, que a junio de 2022 se encontraba en el 3%, superando el déficit de agua potable en la isla que en la actualidad es de aproximadamente del 50%, asegurando el suministro de agua desalinizada del volumen requerido entre el 1 de julio de 2022 y el 31 de diciembre del 2023, el cual corresponde a 324.000 m3.

En línea con lo anterior, durante el segundo semestre de 2022, P&K S.A.S. ESP logró aumentar en un 50% la continuidad del servicio de acueducto por red, al 100% de la población, llegando a prestar el servicio 24 horas en algunas zonas de las Islas. Igualmente, ejecutó las acciones operativas con las cuales logró una cobertura del 100% en la prestación del servicio de aseo; incorporó un sistema comercial y financiero, cuya parametrización concluyó en el mes de abril, con el cual en los meses de mayo y junio de 2022 dio inicio a la facturación de la cartera y del servicio de aseo, respectivamente.

Tabla 19. Evolución Indicadores de P & K E.S.P.

Indicador		P&K		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
USUARIOS		1.444	1.444	
		46	46	
		1.231	1.663	
COBERTURA		100.0%	100.0%	
		3.2%	3.2%	
		0.0%	100.0%	

Indicador		P&K		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
	IANC	ND	ND	ND
	Micromedición	ND	ND	ND
	IRCA	23.73%	ND	
	Continuidad	1.3 Horas	12.24 Horas	
	Reportes	0.0	80.0 %	

Fuente: Elaboración propia

En la empresa P&K se ha tenido una evolución en los indicadores de Continuidad de la prestación del servicio a la fecha de la intervención estaba en 1.3 horas y al cierre del 2022 aumento a 12.24 horas un aumento más del 50% en la continuidad, frente al indicador de reportes se evidencio un avance en el cargue de la información al SUI así en la intervención no

habían reportado por lo cual estaba en 0.0% en cambio al cierre del 2022 reportaron en un 80.0% la información. Se resalta igualmente la cobertura del servicio de aseo que paso del 0.0% al 100% gracias a las estrategias trazadas durante el proceso de intervención.

Empresa de Servicios Públicos de Vélez (EMPREVEL E.S.P)

Tabla 20. Evolución Indicadores EMPREVEL E.S.P.

Indicador		EMPREVEL E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
USUARIOS		3.266	3.827	
		2.899	3.395	
		3.081	3.621	
COBERTURA		100.0%	100.0%	
		89.0%	89.0%	
		94.0%	95.0%	

Indicador		EMPREVEL E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
IANC		57.2%	46.0%	
Micromedición		79.6%	96.89%	
IRCA		3.4%	0.00%	
Continuidad		9.7 horas	14.8 horas	
Reportes		84.4%	96.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la empresa Emprevel se ha tenido un gran avance en los indicadores de Índice de Agua no Contabilizada- IANC a la intervención estaba en 57.2% y al cierre del 2022 ha tenido una disminución al 46.0%, por otra parte, el indicador del Índice de Riesgo de Calidad del Agua- IRCA en el 2016 se encontraba en el 3.4% teniendo una disminución para el cierre del 2022 quedando en el 0.0% apta para el consumo humano. En cuanto a la continuidad de la prestación del servicio a la intervención solo se suministraba en 9.7 horas día y actualmente se alcanza 14.8 horas día.

Empresa de Servicios Públicos de Flandes (ESPUFLAN E.S.P.)

Tabla 21. Evolución Indicadores ESPUFLAN E.S.P.

Indicador	ESPUFLAN E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
Usuarios 8.074	11.406		
Cobertura 67.0%	71.0%		
Cobertura Barrido y limpieza ND	62.0%		
Cobertura Recolección y transporte ND	68.0%		

Indicador	ESPUFLAN E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
Continuidad 23.5 horas	24 horas		
Disposición final ND	510,08 Toneladas		
Reportes 	69.6%	91.0% 	

Fuente: Elaboración propia

En relación con el proceso de intervención de Espuflan es importante resaltar el avance en el Índice de Riesgo de Calidad del Agua-IRCA, agua apta para el consumo humano, en relación con el registrado al momento de la intervención de 14.9%, cuando no era apta para el consumo humano, frente al cual consideramos resaltar el resultado de 1.66% de dicho indicador para el cierre del 2022. Frente al indicador de reportes se evidenció un avance al cierre de 2022 en el cargue de la información al SUI de 91%, en relación con el momento de la intervención, el cual fue de 69.6%.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. (ACUECAR E.S.P.)

Tabla 22. Evolución Indicadores ACUECAR E.S.P

Indicador	ACUECAR S.A. E.S.P.		
	Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
USUARIOS 	0	13.575	
	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 Noviembre de 2022	Evolución
IANC ND	33.7%		
Micromedición 0,0%	93.4%		
IRCA 63%	0.00 %		
Continuidad 0 horas	21.6 horas		
Reportes 	34.2%	96.0% 	

Fuente: Elaboración propia

En relación con esta empresa intervenida, consideramos destacar el avance registrado en los siguientes indicadores: la cobertura del servicio de acueducto paso del 0.0% al 100%, gracias a las estrategias diseñadas durante el proceso de intervención; el indicador de micromedición al momento de la intervención se encontraba en el 0.0% y al cierre del 2022 aumentó al 93.4%; así mismo, uno de los indicadores que consideramos resaltar es el Índice de Riesgo de Calidad del Agua-IRCA, el cual al momento de la intervención se encontraba en 63.0%, teniendo una disminución para el cierre del 2022 quedando en el 0.0%, agua de óptima calidad apta para el consumo humano. En cuanto a la continuidad de la prestación del servicio, al momento de la intervención estaba en 0 horas al día, mientras que al cierre del 2022 aumentó el suministro del servicio a 21.6 horas al día.

Procesos en liquidación

Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación (EPQ E.S.P)

Tabla 23. Evolución Indicadores ACUECAR E.S.P

Indicador		EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
USUARIOS		ND	19.961	
		ND	6.474	
		ND	38.587	
COBERTURA		20.0%	49.69%	
		11.0%	16.12%	
		Sin medición	96.06%	

Indicador		EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.		
		Fecha de intervención	Cierre de Noviembre de 2022	Evolución
	IANC	65.0%	76.23%	
	Micromedición	0,0%	93.6%	
	IRCA	Sin medición	3.13%	
	Continuidad	1.5 horas	12.2 horas	
	Reportes SUJ	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia

La empresa EPQ (hoy en liquidación), ha registrado un avance importante en el Índice de Riesgo de Calidad del Agua-IRCA, el cual en 2005, año de la intervención, no contaba con medición, y gracias a las estrategias implementadas, al cierre de 2022 es de 3.13%. En cuanto a la continuidad de la prestación del servicio, al momento de la intervención solo se suministraba en 1.5 horas por día, y actualmente se encuentra en 12.2 horas por día. Cabe resaltar de igual manera en cuanto a la micro medición, que dicho indicador estaba en 0.0% al momento de la intervención, y al cierre de 2022 aumentó al 93.6%.

Levantamiento de la medida de toma de posesión

Mediante Resolución 20221000677225 del 28 de julio de 2022, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenó el levantamiento de la toma de posesión de La Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario (EICVIRO E.S.P.) y dispuso medidas para la consolidación del esquema de solución, tras la superación de las causales de toma de posesión por parte de EICVIRO E.S.P. y considerando que, al darse cumplimiento a las demás medidas señaladas para asegurar la viabilidad de la empresa, se garantizará en el corto, mediano y largo plazo, la prestación de los servicios públicos a cargo de la misma.

Durante el proceso de intervención, Eicviro recibió apoyo financiero por más de \$4.000 millones del Fondo Empresarial de la Superservicios, que permitió asegurar la prestación del servicio y mejorar su operación.

Fondo Empresarial

La Superservicios apoyó a las empresas intervenidas con recursos del orden de \$49.457 millones para la vigencia 2022, para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de las mismas y para la mejora de los mismos; lo anterior a través del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial.

Desde el punto de vista Administrativo

- Durante la vigencia 2021 conforme a lo establecido por el Decreto 1369 de 2020 (el cual modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios) en particular lo dispuesto en su artículo 23 parágrafo 1, el Grupo de Servicios Administrativos llevó a cabo las actividades de contratación necesarias para la adecuación de las sedes de las nuevas direcciones territoriales de la Entidad ubicadas en las ciudades de Neiva y Montería.

- Con el fin de dar cumplimiento a la metas y objetivos establecidos por la Entidad, se dio trámite a 724 solicitudes de contratación, a partir de los requerimientos de las áreas, bajos las diferentes modalidades de contratación: (i) Acuerdo marco; (ii) Bolsa mercantil; (iii) Concurso de méritos; (iv) Contratación directa; (v) Convenio; (vi) Licitación; (vii) mínima cuantía; (viii) subasta inversa.
- Se implementó el nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, con lo cual se concluyó la fase de análisis, tecnología y documentación previstas en el cronograma de trabajo. Además, el contratista definió, socializó y obtuvo aprobación por parte de la entidad para la adquisición de las firmas y certificados digitales a implementar en la vigencia 2022. De otra parte, se aprobó la nueva metodología para la validación de los requisitos funcionales sobre las cuales operará el aplicativo de gestión documental.
- Finalmente se avanzó en la verificación de 346 requisitos que integran el nuevo aplicativo de gestión documental, logrando la aprobación de 213 requisitos funcionales, alcanzando el 62% de avance frente a la validación funcional.

Desde los controles

- Fortalecimiento del enfoque preventivo de la Oficina de control Interno en el desarrollo de sus roles y funciones generando alerta para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.
Evolución de la auditoria hacia el monitoreo preventivo estandarizado con soporte en las tecnologías de la información y comunicaciones, como una fuente generadora de alertas tempranas.
- Generación de competencias en líderes de procesos para fortalecer esquemas de control y autocontrol (estrategia AAA, incrementando valor agregado a la Entidad por las Líneas de defensa.

- Separación efectiva de los roles de instrucción y juzgamiento del proceso de control disciplinario interno en la Superservicios, en aplicación de la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021 que así lo ordenó, mediante el desarrollo de las actividades que competían al área, en la que en su fase inicial se elaboró toda la documentación necesaria para ese fin como fue proyecto de decreto, proyecto de resolución, borrador de manuales de funciones y de documentación del proceso.
- Actualización de toda la documentación del Proceso de Control disciplinario interno (CD-PR-001) y sus procedimientos y formatos mediante la creación de los formatos propios de las etapas de instrucción y juzgamiento, creando el procedimiento de instrucción disciplinaria (CD-P-006) y procedimiento de juzgamiento disciplinario (CD-P-007) y sus respectivos documentos.

Desde lo ODS

Frente al ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas

El Oficina Asesora de Comunicaciones desarrollo estrategias que le permitieron obtener los siguientes logros frente al manejo los medios de comunicación y redes sociales institucionales:

- Incremento en el número de menciones sobre la Superservicios en los medios de comunicación masiva monitoreados por la oficina; y superación de la meta del indicador de favorabilidad de estas menciones. En 2022 se monitorearon 4.146 menciones sobre la entidad, 15% más que las 3.594 monitoreadas en 2021. Del total monitoreado en 2022, 3.575 tuvieron tono positivo y neutro, representando un índice de favorabilidad del 89,89%, mayor a la meta esperada del 80 %. Ver Anexo 1. Divulgación de contenidos institucionales.

- Crecimiento de seguidores en las cuentas institucionales en redes sociales. Se registró un crecimiento de seguidores en todas las redes del 11,30% (136.330) con respecto al 2021 (122.490 seguidores): Twitter registró 7.500 nuevos seguidores para un total de 88.946 seguidores a diciembre de 2022; 9,21% más con relación a los 81.446 seguidores a diciembre de 2021. Facebook sumó 8.093 nuevos seguidores para un total de 32.292 a diciembre de 2022; 33,44% más con relación a los 24.199 en 2021. YouTube tuvo 616 nuevos seguidores para un total de 2.616 seguidores al finalizar 2022; 30,80% más con relación a los 2.000 seguidores en 2021. LinkedIn sumó 2.255 nuevos seguidores para un total de 10.035 seguidores a diciembre de 2022; 28,98% más con relación a los 7.780 seguidores en 2021. Instagram logró 1.113 nuevos seguidores para un total de 2.441 a diciembre de 2022; 83,81% más con relación a los 1.328 en diciembre de 2021. Ver Anexo 4. Crecimiento de seguidores en redes sociales.
- Incremento en la satisfacción de los servidores de la entidad con los canales internos de comunicación (correo electrónico, boletín infórmate, intranet, carteleras digitales y fondos de pantalla). En 2022 se obtuvo un 88,52% de satisfacción frente al 88,12% de 2021. El boletín virtual Infórmate obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción (94,76%). Le sigue el correo electrónico (94,52%). Fondos de pantalla (89,76%). Intranet (83,10%) y carteleras digitales (80,48%). Ver an de acción 2022 - Sisgestión.



- Anexo 3. Anexo 3. Aceptación (satisfacción) canales de comunicación interna.

ASPECTOS FINANCIEROS.

Contribuciones

Durante la vigencia, se liquidaron 4.478 liquidaciones de la contribución Especial 2022⁹, equivalentes a 3.371 empresas por valor de \$187.312 millones de pesos, que corresponde al 99.8% del presupuesto asignado para esta vigencia. Por otro lado, se tienen pendientes por liquidar 137 liquidaciones de 97 empresas las cuales fueron requeridas por calidad en el reporte de información financiera en el SUI.

Tabla 24. Valor contribuciones liquidadas

VALOR PRESUPUESTO 2022		\$ 187.581.923.073		
CONTRIBUCIONES LIQUIDADAS				
LIQUIDACIONES	EMPRESAS	VALOR LIQUIDADADO	% VALOR LIQUIDADADO/ PRESUPUESTO	
4478	3371	\$ 187.312.765.452	99,8%	
FALTAN				
LIQUIDACIONES	EMPRESAS			
137	97			

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se liquidaron 4.734 contribuciones de vigencias anteriores por concepto de Contribución Adicional¹⁰ y Contribución Especial. De las cuales 1.610 corresponden a contribución especial y 3.124 corresponden a contribución adicional. Ver

⁹ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios se encuentra facultada para cobrar anualmente una contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios y a quienes desarrollen las actividades complementarias a dichos servicios, tal como lo establecen las Leyes 142 y 143 de 1994, con el propósito de recuperar los costos de inspección, vigilancia y control que corresponden que preste dicha entidad en la respectiva anualidad.

¹⁰ El artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, estableció una contribución adicional a la definida en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, destinada al fortalecimiento del Fondo Empresarial de la

Tabla 25. Liquidaciones contribución especial vigencias anteriores y Tabla 26. Liquidaciones contribución adicional vigencias anteriores.

Tabla 25. Liquidaciones contribución especial vigencias anteriores

Vigencia	Valor Liquidaciones	N° Liquidaciones
2010	\$ 459.361.000	1
2018	\$ 1.154.733.000	409
2019	\$ 147.775.576	202
2020	\$ 1.900.199.408	613
2021	\$ 3.485.774.911	385
Total general	\$ 7.147.843.895	1.610

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. Liquidaciones contribución adicional vigencias anteriores

Vigencia	Valor Liquidaciones	N° Liquidaciones
2020	\$ 8.314.751.088	618
2021	\$ 16.086.243.063	2.506
Total general	\$ 24.400.994.151	3.124

Fuente: Elaboración propia.

Superservicios. Se liquidó en las vigencias 2020 y 2021; la Corte Constitucional declaró la inexecutable para las posteriores vigencias.

Presupuesto de Ingresos y Gastos

De acuerdo con el comportamiento del recaudo por concepto de contribución especial y contribución adicional se presentan las siguientes cifras.

Tabla 27. Relación de ingresos por concepto

CONCEPTO	AFORO	RECAUDO
Contribución Especial	\$ 187.591.923.073,00	\$ 172.563.204.057,11
Contribución Adicional	\$ 121.299.092.880,00	\$ 46.892.882.319,54
TOTAL INGRESOS	\$ 308.891.015.953,00	\$ 219.456.086.376,65

Fuente: SIIF Nación.

Es importante tener en cuenta que la Contribución Adicional se ve afectada por la entrada en vigencia de las sentencias de la Corte Constitucional C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021 a través de las cuales se declaró inexecutable el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019¹¹.

Ahora bien, la entidad tuvo una apropiación inicial de \$533.997.659.49, conforme a lo establecido en el Decreto No. 1793 de 2021¹². Posteriormente, a través de la Resolución No.0661 del 17 de marzo de 2022 expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se hizo una distribución en el presupuesto de gastos del Ministerio y se adicionó una partida presupuestal por valor de \$80.301.250.000 al presupuesto de la

¹¹ “ARTÍCULO 314. CONTRIBUCIÓN ADICIONAL A LA CONTRIBUCIÓN DEFINIDA EN EL ARTÍCULO 85 DE LA LEY 142 DE 1994 PARA EL FORTALECIMIENTO DEL FONDO EMPRESARIAL. A partir del 1 de enero de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2022 se autoriza el cobro de una contribución adicional a la regulada en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Dicha contribución se cobrará a favor del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD (...).”

¹² Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2022, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos.

Superservicios con destinación específica al Fondo Empresarial. En consecuencia, la apropiación definitiva para la vigencia de 2022 ascendió a \$614.298.909.491.

Tabla 28. Relación de gastos por fuente

DESCRIPCION	VALOR
Gastos de funcionamiento	585.343.946.217
Gastos de Inversión	28.954.963.274
TOTAL INGRESOS	614.298.909.491

Fuente: SIIF Nación.

De este presupuesto, corresponden \$585.343.946.217 a gastos de funcionamiento (95%) y \$28.954.963.274 fueron recursos de Inversión (5%). Frente a los gastos de funcionamiento, es importante precisar que \$426.716.986.418 fueron transferencias con destino al Fondo Empresarial que se distribuyeron así: (i) \$121.299.092.880 por concepto de contribución adicional, (ii) 80.301.250.000 aportes recursos Nación para atender empresas intervenidas y en toma de posesión y (iv) \$225.116.643.538 con destino al Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – FONECA para la atención de sus obligaciones. Por otro lado, la suma restante de \$158.626.959.799 de gastos de funcionamiento, se destinó a atender la operación de la entidad.

Tabla 29. Ejecución presupuestal 2022

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	% Ejec. Compr.	Obligación	% Ejec. Oblig.	Pagos	% Ejec. Pagos
RECURSOS DE FUNCIONAMIENTO							
Funcionamiento	\$ 158.626.959.799,00	\$ 137.735.822.668,40	86,8%	\$ 135.719.776.148,58	85,6%	\$ 131.626.898.162,97	83,0%
Inversión	\$ 28.954.963.274,00	\$ 26.361.627.337,49	91,0%	\$ 25.662.416.223,36	88,6%	\$ 23.500.094.974,37	81,2%
TOTAL RECURSOS PROPIOS	\$ 187.581.923.073,00	\$ 164.097.450.005,89	87,5%	\$ 161.382.192.371,94	86,0%	\$ 155.126.993.137,34	82,7%
TRANSFERENCIAS							
Foneca	\$ 225.116.643.538,00	\$ 225.116.643.538,00	100,0%	\$ 225.116.643.538,00	100,0%	\$ 225.116.643.538,00	100,0%
Fondo Empresarial - Contribución Adicional	\$ 121.299.092.880,00	\$ 46.892.882.319,54	38,7%	\$ 46.892.882.319,54	38,7%	\$ 45.854.628.323,97	37,8%
Fondo Empresarial - Recursos Nación	\$ 80.301.250.000,00	\$ 80.301.250.000,00	100,0%	\$ 80.301.250.000,00	100,0%	\$ 80.301.250.000,00	100,0%
TOTAL TRANSFERENCIAS	\$ 426.716.986.418,00	\$ 352.310.775.857,54	82,6%	\$ 352.310.775.857,54	82,6%	\$ 351.272.521.861,97	82,3%
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 614.298.909.491,00	\$ 516.408.225.863,43	84,1%	\$ 513.692.968.229,48	83,6%	\$ 506.399.514.999,31	82,4%

Fuente: SIIF Nación

Al cierre de la vigencia, la ejecución con respecto a la apropiación presupuestal definitiva, fue la siguiente:

- ✓ Los compromisos ascendieron a \$516.408.225.863,43 equivalente al 84,06%.
- ✓ Se constituyeron obligaciones por valor de \$513.692.968.229,48 correspondientes al 83,62%.
- ✓ Se ejecutaron pagos por \$506.399.514.999,31, que equivale al 82,44%.

Cabe mencionar, que los recursos Fondo Empresarial - Contribución Adicional por valor de \$121.299.092.880 corresponden a recursos que la entidad está obligada de recaudar a favor del Fondo Empresarial de acuerdo con lo establecido en el artículo 314 de la Ley 1955 y que fueron causados con anterioridad a la declaración de inexequibilidad. En este sentido, la entidad recaudó la suma de \$46.873.611.543,19.

ASPECTOS AMBIENTALES

El Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME abarca los diferentes subsistemas de gestión que implementa la entidad, entre ellos el Sistema de Gestión Ambiental – SGA, el cual desarrolla diferentes programas para la gestión adecuada de recursos y manejo adecuado de residuos como uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía y manejo de residuos sólidos.

Por medio de estos programas se asegura en primera medida la reducción de los impactos ambientales derivados de las actividades misionales y de funcionamiento ejecutadas en la entidad, el cumplimiento normativo ambiental aplicable a la Superservicios e incentivar el cuidado y conservación de los recursos naturales por parte de todos los colaboradores.

A continuación, se presentan las principales acciones adelantadas a través del Sistema de Gestión Ambiental durante la vigencia 2022:

- ✓ **Seguimiento certificación ISO 14001:2015:** Durante el primer semestre de la vigencia se realizó la auditoría de seguimiento a la certificación en la norma ambiental ISO 14001:2015 de la sede principal de la Superservicios, con el objetivo de mantener la sostenibilidad ambiental implementada en la entidad.
- ✓ **Certificación ISO 14001:2015:** Se obtuvo la certificación de la Dirección Territorial Oriente, dando cumplimiento meta establecida para el ODS 12 Producción y Consumo Sostenible.
- ✓ **Direcciones territoriales:** la implementación del sistema de gestión ambiental en las direcciones territoriales se desarrolló a través del seguimiento periódico a las

acciones adelantadas por cada uno de los apoyos ambientales, donde se verificó el buen manejo de los recursos naturales, la generación de residuos reciclables y ordinarios, la vinculación de asociación recicladora de oficio. De esta forma, se viene creando un sentido de pertenencia de los colaboradores en el desarrollo de la implementación del sistema.

- ✓ **Consumo y manejo de recursos:** El sistema de gestión ambiental cuenta con 26 indicadores que permiten la medición de consumos per cápita de energía, agua y generación per cápita de residuos ordinarios y residuos potencialmente reciclables, los cuales presentaron un cumplimiento del 100% frente a la meta programada para la vigencia, como resultado de las diferentes estrategias implementadas en la entidad, permitiendo un uso eficiente y racional de los recursos naturales.

- ✓ **Buenas prácticas ambientales:** se adelantaron diferentes estrategias permitiendo la reducción de los impactos ambientales y la huella de carbono generados por la actividad que desarrolla la entidad en cumplimiento de su misión.
 - (i) Planta solar: Con respecto a la generación de energía fotovoltaica de la sede principal, se generó un ahorro del 5,65% del total de energía utilizada para el funcionamiento de la sede, a partir de la producción de 4.631,75 KW durante la vigencia.

Asimismo, a partir de los paneles ubicados en la Dirección Territorial Oriente se obtuvo un ahorro aproximado del 54% de energía utilizada para el funcionamiento de la sede, a partir de la producción de 5.238 KW durante la vigencia.

- (ii) **Implementación de biciparqueadero:** se instaló el biciparqueadero en la sede CIVIS y se amplió el de la sede principal, permitiendo que el uso de la bicicleta sea un medio de transporte alternativo de los funcionarios y contratistas. Durante la vigencia se realizaron en promedio 2.280 viajes en bicicleta contribuyendo de esta forma a la movilidad de la ciudad y a la disminución de gases de efecto invernadero por el uso de hidrocarburos fósiles.

RETOS

- Documentar y evaluar, los riesgos naturales y socioeconómicos de eventos materializados sobre alternativas de energía renovables (eólicas y solares) en desarrollo de los lineamientos de transición energética que se incorporen en el Plan Nacional de Desarrollo - PND, que permitan establecer alternativas para acciones de reducción del riesgo y propender por la continuidad en generación del servicio de energía.
- Mantener actualizada la base de datos de los mercados de energía y gas para los análisis y toma de decisiones.
- Realizar análisis de competencia que puedan ser tomados en consideración para definir la política pública y/o regulación.
- Establecer indicadores reales que permitan dar las señales en relación al desempeño de los mercados de energía y gas y establecer el trabajo inter institucional con otras entidades de vigilancia con el fin de determinar acciones más articuladas y coordinadas en relación con las actuaciones de los agentes en el mercado.
- Seguimiento a la recuperación de saldos derivados de la Resolución CREG 048¹³ de 2020.

¹³ Esta Resolución tiene por objeto establecer una Opción Tarifaria de carácter transitorio, que las empresas comercializadoras de gas combustible por redes de tubería obligatoriamente deberán ofrecer a los usuarios regulados, para determinar el Componente Variable del Costo Unitario de Prestación del Servicio

- Implementación de la Resolución compilatoria de gas combustible por Redes.
- Implementación de la herramienta de vigilancia a la infraestructura de Transporte y Distribución.
- La vigilancia a la licuefacción y regasificación a pequeña escala.
- Formulación de formatos de cargue en SUI para la actividad de promotores de proyectos, Construcción de herramienta para la verificación tarifaria por parte de los agentes del servicio de GLP en cilindros o a granel, Continuidad en el fortalecimiento del Comité de Seguridad de GLP con la vinculación de representación del nivel central de la Policía Nacional y Visitas conjuntas entre la SSPD y la SIC, a plantas de envasado de GLP.
- Continuar con el fortalecimiento del trabajo interinstitucional con el Ministerio de Minas y Energía para la revisión de situaciones que se presentan con los comercializadores en materia de subsidios.
- Hacer seguimiento al comportamiento de los Saldos Acumulados de la Opción tarifaria y la senda prevista para su recuperación. Así mismo, participar activamente en el proceso de construcción regulatoria de una propuesta para aliviar los saldos acumulados que han afectado el flujo de caja de los agentes.
- Reiterar a los prestadores que conforman la cadena de prestación del servicio de energía eléctrica la obligatoriedad y la importancia en la contratación de Auditores Externos de Gestión de Resultados con el objeto de contar con mayor información sobre la gestión de las empresas e identificar alertas tempranas sobre posibles dificultades que afecten la prestación del servicio.
- Construcción e implementación de la Resolución sobre cargue de información al SUI por parte de prestadores con soluciones individuales solares fotovoltaicas (en adelante, SISFV).
- Intensificar la presencia de la Superservicios en los territorios de las ZNI y realizar la verificación tarifaria para las SISFV operativas en las ZNI.
- Gestionar todos los procesos administrativos sancionatorios que cursan dentro de las áreas misionales, encaminados a ejercer medidas de control y de esta manera, contribuir con la buena prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país y garantizar la implementación de buenas prácticas jurídicas, con el fin de evitar demandas a los actos administrativos.

- Definición del Convenio marco para el esquema de operación de largo plazo para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó.
- Implementación de soluciones sostenibles a largo plazo a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en 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.
- Definir y/o materializar la ejecución de proyectos e inversiones a cargo de la ESSMAR, así como las fuentes de recursos necesarias, conforme al diagnóstico realizado por EPM como Agente Especial de la empresa intervenida, dirigidos a garantizar en condiciones de calidad, cobertura y continuidad en el corto, mediano y largo plazo, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Santa Marta.
- La Superintendencia tiene como objetivo verificar la puesta en marcha de las obras de Alcantarillado adelantadas por el gestor del Plan Departamental de Aguas de Bolívar (El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P), con el fin de que se preste este servicio de acuerdo a lo reglamentado en la regulación vigente, y que además, la empresa esté en la capacidad de operar dicha infraestructura en debida forma, garantizando la efectiva prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes del municipio. En este mismo proceso, se tiene como reto avanzar en la consolidación del proyecto para la construcción y puesta en marcha de un nuevo pozo que garantice el caudal de agua necesario para garantizar la continuidad en el servicio de acueducto.
- Mantener el Fondo Empresarial como herramienta indispensable para garantizar el fortalecimiento de las empresas en toma de posesión y garantizar la viabilidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos a cargo de todas las empresas objeto de intervención, teniendo en cuenta que dicho Fondo , con origen en la Ley 812 de 2003 y ratificado por los Planes Nacionales de Desarrollo subsiguientes, las Leyes 1151 de 2007, 1450 de 2011, 1753 de 2015 y 1955 de 2019, es un Patrimonio Autónomo de carácter mercantil irrevocable.
- Adelantar las gestiones que se consideren pertinentes, dirigidas a agotar la totalidad de las etapas regladas normativamente, encaminadas a la pronta

culminación del proceso de liquidación de Electricaribe, proceso en curso a cargo de la Liquidadora designada para tal propósito.

- Adelantar las gestiones que se consideren necesarias para la culminación del proceso de liquidación de EMSIRVA, a cargo de la Liquidadora, teniendo en cuenta la aprobación por el Concejo de Santiago de Cali, del Acuerdo para la asunción por parte del Distrito de Cali del pasivo pensional de la empresa intervenida.
- Definición de los mecanismos legales que permitan a Electrolima en Liquidación cumplir con las obligaciones laborales a su cargo, y en el mismo sentido la pronta culminación de este proceso de liquidación.
- Adelantar las acciones conjuntas correspondientes que permitan a ESPUFLAN contar con los recursos y herramientas necesarias para garantizar en el largo plazo la prestación del servicio de aseo en el municipio, y de esta manera proceder a evaluar por parte de la SSPD el levantamiento de la toma de posesión de la empresa, y su respectiva devolución al municipio de Flandes.
- Consolidar y materializar los proyectos y ejecución de las inversiones dirigidas a garantizar la adecuada prestación de los servicios a cargo de P&K S.A.S. E.S.P., con lo cual se contemplaría la posibilidad de ordenar el levantamiento de la toma de posesión de la empresa.
- En el marco del crédito celebrado entre el Fondo de Sostenibilidad Financiera del Sector Eléctrico – FONSE y el Fondo Empresarial, por la suma de \$1.988.609.729.959, 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, y considerando la declaratoria de inexecutable de los artículos 313 y 314 de la Ley 1955 de 2019 por parte de la Corte Constitucional, se hace necesario definir un mecanismo legal que permita establecer una solución definitiva para el pago del crédito, considerando el saldo de la deuda por cerca de \$1,46 billones.
- 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.

- Actualizar y ajustar el Plan Estadístico Institucional – PEI teniendo en cuenta las necesidades de información estadística de la entidad en el marco de los objetivos estratégicos 2022-2026.
- Planificar, programar y ejecutar las auditorías internas a las operaciones estadísticas certificadas garantizando la continuidad de la certificación, la implementación de la Política de Gestión de Información Estadística de MIPG y el cumplimiento del Plan Estadístico Institucional.
- Armonizar la visión de la Arquitectura Empresarial con la planeación estrategia de la entidad 2023-2026.
- Establecer el mapa de ruta de navegación de la transformación digital mediante ejercicios de arquitectura con la identificación de requerimientos tecnológicos, y la definición de recursos para su desarrollo.
- Incluir en la medición de huella de carbono institucional a las direcciones territoriales Nororiente y Suroriente.
- Crear la Matriz de identificación de peligros para las nuevas Direcciones Territoriales de Nororiente y Suroriente y la actualización de las demás Direcciones Territoriales.
- Fortalecer el Super-Lab mediante la orientación y ejecución de ejercicios de innovación, iniciativas de lenguaje claro y socialización de buenas prácticas documentadas.
- Adelantar acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía.
- Mantener una alta favorabilidad en medios de comunicación (mayor al 80%) y fortalecer el relacionamiento con los periodistas frente a la agenda institucional.
- Ampliar el radio de divulgación de contenidos institucionales y de campañas institucionales informativas en los territorios mediante las emisoras y canales comunitarios; y otros medios alternativos disponibles.
- Actualizar y dinamizar los productos audiovisuales para lograr mayor impacto informativo y pedagógico entre los diferentes grupos de interés.
- Fortalecer el posicionamiento de la entidad en las redes sociales (interacciones) y enmarcarnos en las tendencias digitales.

- Consolidar los portales web de la entidad en aspectos relacionados con la accesibilidad de los documentos remitidos por las diferentes dependencias de la entidad.
- Completar la actualización del buscador de normas del portal web institucional con apoyo de las dependencias que emiten resoluciones, circulares y conceptos.
- Fortalecer la etapa de instrucción del proceso de control disciplinario al interior de la Superintendencia, mediante el desarrollo de las actividades necesarias para atender los procesos disciplinarios en curso, profiriendo las decisiones de trámite y definitivas que se requieran de manera oportuna y con garantía de los principios de debido proceso, contradicción y defensa de los sujetos procesales.
- Realizar acompañamiento a las diferentes dependencias con el fin de fortalecer la prevención del daño antijurídico en la Superservicios, así como fortalecer y actualizar la línea jurídica en los asuntos de competencia de la entidad.
- Generar espacios que permitan la democratización de las acciones de inspección, vigilancia y control por medio de la participación ciudadana en eventos dónde interactúe la Superintendencia, las entidades prestadoras de servicios públicos y los ciudadanos.

ANEXOS

Anexo 1. Divulgación de contenidos institucionales

CANAL	CANALES EXTERNOS									CANALES INTERNOS					
	MES	Comunicad	De Interés	Twitter	Facebook	You Tube	LinkedIn	Instagram	Web	SUI	Intranet	Boletín	Infórmate	Correos	Carteleras
Enero	4	0	92	47	5	9	2	79	11	39	2		30	2	3
Febrero	7	3	133	44	15	16	5	72	17	23	4		25	11	3
Marzo	10	4	181	61	15	17	8	89	21	19	4		35	19	6
Abril	2	0	134	46	11	11	11	67	14	27	4		27	14	4
Mayo	5	1	129	34	8	15	7	78	18	13	4		39	15	5
Junio	6	3	118	35	11	12	9	106	1	31	4		52	12	4
Julio	3	1	151	50	7	12	5	89	24	45	5		43	14	2
Agosto	8	1	123	47	18	23	7	99	13	46	4		42	16	4
Septiembre	3	0	140	46	6	17	6	94	16	21	5		37	16	3
Octubre	4	0	126	46	12	11	4	113	15	20	4		44	22	4
Noviembre	5	1	166	52	5	15	5	104	17	28	4		50	11	2
Diciembre	4	1	127	40	6	15	4	137	8	30	4		38	16	1
Total	34	15	1.620	548	119	173	73	1.127	175	342	48		462	168	41

Fuente: Estadísticas de la Oficina Asesora de Comunicaciones, reportes Plan de acción 2022.

[Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales](#)

Anexo 2. Eventos y transmisiones institucionales organizados o apoyados

FECHA	EVENTO	CIUDAD	MODALIDAD	PUBLICO	DEPENDENCIA	EVIDENCIA
2-may-22	Indicador Único Sectorial IUS y PGR para acueductos y alcantarillados	Bogotá	Virtual	Externo	SDAAA	Enlace video – Socialización IUS y PGR para acueductos y alcantarillados
11-may-22	Presentación de Boletín de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas	Bogotá	Virtual	Externo	SDEGC	Enlace video - Presentación de Boletín de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas
25-may-22	Encuentro Regional para Acueductos Rurales	Bogotá	Virtual	Externo	SDAAA	Enlace video – Encuentro Regional para Acueductos Rurales
29-jun-22	Audiencia pública de rendición de cuentas	Bogotá	Virtual	Mixto	Institucional	Enlace video – Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021
30-jun-22	Socialización sobre el plan de gestión y resultados para acueducto y alcantarillado	Bogotá	Virtual	Externo	SDAAA	Enlace video – Socialización sobre el plan de gestión y resultados para AA
4-jul22 15-jul-22	VII encuentro ZNI	Neiva	Presencial	Externo	SDEGC	https://twitter.com/hashtag/7ZNI?src=hashtag_click https://twitter.com/hashtag/EncuentroZNI2022?src=hashtag_click
12-jul-22	Webinar sobre reconocimiento a prestadores	Bogotá	Virtual	Externo	Despacho	ABC #MejoresPrácticasDeServicio a usuarios

21-jul-22	Foro Riesgo de Desastre	Bogotá	Presencial	Externo	SDEGC	Enlace videos – Foro Gestión del Riesgo de Desastres
26-jul-22	Capacitación SUI a prestadores de energía y gas	Bogotá	Presencial	Externo	SDEGC	https://twitter.com/Superservicios/status/1551930512956182529
19-ago-22	Presentación Boletín trimestral de seguimiento a los mercados de energía y gas	Bogotá	Virtual	Externo	SDEGC	Enlace video – Boletín trimestral de seguimiento a los mercados de energía y gas
17-nov-22	Seguimiento a los mercados de energía y gas. Junio-Agosto 2022	Bogotá	Virtual	Externo	SDEGC	Enlace video – Seguimiento a los mercados de energía y gas
29-nov-22	Foro Riesgo Eléctrico	Bogotá	Presencial	Externo	SDEGC	Libreto en https://drive.google.com/drive/folders/1pi1Lbnlr8KNm2Kub0CdtVGDPgwl-1MzX?usp=share_link Fotos en https://photos.app.goo.gl/MHfNFSsPKGA5uRib9 . Divulgación en Superservicios en la Semana y redes sociales en https://www.youtube.com/watch?v=Ur_vvoQQLq0&list=UU-BRrLBExTeqBYvUXRkHfFg&t=23s y https://twitter.com/superservicios/stat

						us/1597615843416080384?s=46&t=PhhewMHTqtLCrpCyXXn-Hw
15-dic-22	Foro Derechos y obligaciones de usuarios(as) de servicios públicos.	Neiva	Presencial	Externo	DT Suroriente	https://drive.google.com/drive/folders/1Sqpynoa-VFuIGDXd6k52x27c19bKfKRA?usp=share_link https://www.youtube.com/watch?v=njMbd4fwAUy y https://twitter.com/Superservicios/status/1603860458183745541
16-dic-22	Foro Derechos y obligaciones de usuarios(as) de servicios públicos.	Natagaima	Presencial	Externo	DT Suroriente	https://drive.google.com/drive/folders/1Sqpynoa-VFuIGDXd6k52x27c19bKfKRA?usp=share_link https://www.youtube.com/watch?v=njMbd4fwAUy y https://twitter.com/Superservicios/status/1603497071104909332

Fuente: Estadísticas de la Oficina Asesora de Comunicaciones, reportes Plan de acción 2022 - Sisgestión.

Anexo 3. Presencia en Medios de Comunicación

MES	MENCION COMUNICADOS	MENCION ACCIONES DE DIVULGACIÓN	OTRAS NOTICIAS	TOTAL MENCIONES POR MES	MENCIONES CRÍTICAS POR MES	% MENCIONES CRÍTICAS	% DE FAVORA BILIDAD
Enero	42	8	125	175	34	19,43 %	80,57%
Febrero	114	11	89	214	23	10,75 %	89,25%
Marzo	68	20	283	371	57	15,36 %	84,64%
Abril	34	12	235	281	35	12,46 %	87,54%
Mayo	32	11	263	306	16	5,23 %	94,77%
Junio	28	24	244	296	31	10,47 %	89,53%
Julio	15	12	291	318	41	12,89 %	87,11%
Agosto	80	14	353	447	55	12,30 %	87,70%
Septiembre	57	2	671	730	35	4,79 %	95,21%
Octubre	89	26	364	479	23	4,80 %	95,20%
Noviembre	35	62	222	319	35	10,97 %	89,03%
Diciembre	46	31	133	210	4	1,90 %	98,10%
TOTAL	640	233	3.273	4.146	389	10,11 %	89,89 %

Fuente: Monitoreo de medios de comunicación Oficina Asesora de Comunicaciones.

Anexo 4. Crecimiento de seguidores en redes sociales

RED SOCIAL	Seguidores 31 diciembre 2021	Seguidores 31 diciembre 2022	Nuevos seguidores 2022 versus 2021	% incremento de seguidores
Twitter institucional	81.446	88.946	7.500	9,21 %
Facebook	24.199	32.393	8.093	33,44 %
You Tube	2.000	2.616	616	30,80 %
LinkedIn	7.780	10.035	2.255	28,98 %
Instagram	1.328	2.441	1.113	83,81 %

Fuente: Estadísticas de las redes sociales – Monitoreo de prensa y redes sociales Oficina Asesora de Comunicaciones.

[Informe de presencia en medios y redes sociales](#)

Anexo 5. Aceptación (satisfacción) canales de comunicación interna

CALIFICACIÓN POR CANAL	INFORMÁTE	CORREO ELECTRÓNICO	INTRANET	CARTELERAS	FONDOS DE PANTALLA	No. Total de calificaciones
Muy Satisfecho	220	210	105	98	149	782
Satisfecho	178	187	244	240	228	1077
Poco satisfecho	14	13	54	59	25	165
Nada satisfecho	8	10	17	23	18	76

Totales encuestas diligenciadas	420	420	420	420	420	2100
Calificación Satisfactoria (Muy satisfecho + Satisfecho)	398	397	349	338	377	1859
% Aceptación	94,76	94,52	83,10	80,48	89,76	88,52

Fuente: Encuesta virtual interna realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones