

INFORME DE GESTIÓN DE  
**La Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios**  
Con enfoque en Responsabilidad Social

**VIGENCIA 2023**



## Contenido

CAPÍTULO 1.   Mensaje del Superintendente.....	5
1.1 ¿Quiénes somos? .....	2
1.2 Construcción e implementación del plan de acción 2023.....	2
1.3 Principales logros .....	3
1.4 Principales avances respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS .....	16
1.5 Gestión de control interno, programas de ética e integridad .....	22
CAPÍTULO 2.   Principales resultados de los objetivos estratégicos .....	24
CAPÍTULO 3.   Actividades e impactos de la Superservicios .....	25
3.1 Mapa de procesos.....	25
3.2 Sistemas de Gestión, premios y certificaciones.....	26
Balance de ciclo de auditorías internas y externas 2023.....	27
3.3 Reconocimientos y convenios.....	29
CAPÍTULO 4.   Gestión por dependencias.....	29
Gestión grande prestadores .....	32
Acciones para mejorar la calidad del agua .....	36
CAPÍTULO 5.   Dimensión económica.....	87
5.1 Contribuciones y Cuentas por Cobrar .....	87
5.2 Presupuesto de ingresos y gastos. ....	87
5.3 Ejecución presupuestal .....	88
CAPÍTULO 6.   Dimensión ambiental.....	90
6.1 Implementación de prácticas amigables con el ambiente para el fortalecimiento de la responsabilidad social de la Superservicios:.....	90
6.2 Medidas para lograr un ahorro efectivo de agua. ....	93
6.3 Medidas para racionalizar el consumo de energía.....	94
6.4 Medidas para la optimización en el consumo y disposición de residuos .....	96
6.5 Medidas para promover medios de transporte y movilidad sostenibles .....	98



6.6	Cumplimiento programa Carbono neutral (informes huella de carbono, actividades con el Departamento Nacional de Planeación – DNP.....	98
CAPÍTULO 7.   Dimensión social.....		98
7.1	Actividades de diálogos ciudadanos .....	98
7.2	Acciones con usuarios .....	99
7.3	Planta de personal .....	101
7.4	Generación de empleo.....	101
7.5	Caracterización del personal .....	102
7.6	Reestructuración.....	103
7.7	Requisitos para nombramiento.....	105
7.8	Formación y desarrollo.....	105
7.9	Alianzas interinstitucionales.....	106
7.10	Actividades de bienestar .....	106
7.11	Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.....	108
7.11	Participación y promoción de la actividad sindical para el fortalecimiento de la responsabilidad social de la Superservicios.....	114
CAPÍTULO 8.   Retos de la entidad .....		115

## Lista de tablas

Tabla 1 Seguimiento Sanciones Oligopolios Acueducto Y Alcantarillado .....	30
Tabla 2 Informes de Vigilancia e Inspección detallada y concreta .....	33
Tabla 3 Trámites adelantados en el proceso de notificaciones .....	71
Tabla 4 No de Pagos vigencia 2023 .....	73
Tabla 5 No Comisiones Sedes .....	74
Tabla 6 Divulgación de contenidos institucionales .....	83
Tabla 7 Presencia en medios de comunicación .....	84
Tabla 8 Tasa de retorno Free Press .....	85
Tabla 9 Liquidaciones expedidas en 2023.....	87
Tabla 10 Comportamiento del recaudo por concepto de Contribución .....	88
Tabla 11 Apropiación Presupuestal 2023 .....	88
Tabla 12 Distribución del presupuesto 2023.....	89
Tabla 13 Rezago Presupuestal 2023.....	89
Tabla 14 Negocios verdes realizados 2023 .....	91
Tabla 16 Comportamiento del consumo de agua en la Superservicios.....	93
Tabla 17 Histórico consumo de energía Superservicios .....	94
Tabla 18 Generación de Energía Por Paneles Solares – DT Oriente .....	95
Tabla 19 Generación de Energía por Paneles Solares – Nivel Central .....	95
Tabla 19 Generación de Residuos Reciclables .....	96
Tabla 21 Actividades de Participación Ciudadana Objetivo 1 .....	100
Tabla 22 Actividades Participación Ciudadana objetivo 2 .....	100
Tabla 23 Actividades de participación Ciudadana objetivo 3.....	101
Tabla 24 Provisión de la planta de personal por niveles.....	101
Tabla 25 Caracterización de la población por edad y género .....	102
Tabla 26 Caracterización sociodemográfica por nivel educativo.....	102
Tabla 27 Cantidad de colaboradores que evacuaron y tiempos de evacuación por sede.....	109
Tabla 28. Relación plan de ayuda mutua por Sede.....	110



## Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Enfoque ciudadano frente a las funciones de la Superservicios .....	10
Ilustración 2 Consolidado grado de madurez – SSPD .....	11
Ilustración 3 Tableros de Control Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo .....	12
Ilustración 4 Tableros de Control Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo .....	13
Ilustración 5 Tablero de Control Gasoductos .....	14
Ilustración 6 Mapa de Procesos Superservicios 2023 .....	26
Ilustración 7 Plan anual de auditorías 2023 .....	28
Ilustración 8 Gestión de tramites por dependencia 2022 y 2023 .....	50
Ilustración 9 Tramite por vigencia .....	50
Ilustración 10 Evidencia fotográfica presentación de resultados de la Estrategia al Comité Directivo.....	51
Ilustración 11 Evidencia fotográfica talleres todas y todos por el diálogo ciudadano .....	52
Ilustración 12. Evidencia fotográfica taller con OCSAS realizado en la ciudad de Medellín, Antioquia .....	54
Ilustración 13 Evidencia campaña para planeación participativa del Programa de Transparencia y Ética ...	55
Ilustración 14 Proyectos de inversión formulados y viabilizados en el 2023 .....	57
Ilustración 15 Ejecución presupuestal proyectos de inversión.....	58
Ilustración 16 Cantidad de muestras que presentan cumplimiento e incumplimiento de parámetros analizados .....	62
Ilustración 17 Nivel de riesgo obtenido en las muestras que presentaron incumplimientos .....	62
Ilustración 18 Estructura organizativa para el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital y AE.....	67
Ilustración 19 Roles y responsabilidades del Arquitectura Empresarial.....	67
Ilustración 20 Enfoque del Grupo de Trabajo de AE en el marco de la Política de Gobierno Digital.....	68
Ilustración 21 Propuesta de Conformación del Comité Técnico de Arquitectura Empresarial.....	68
Ilustración 22 Fases de la Construcción de la Metodología SBR .....	78
Ilustración 23 Fallos de la entidad 2023.....	81
Ilustración 24 Porcentaje de Cumplimientos de proyectos de Tecnologías de la Información -TI .....	82
Ilustración 25 Objetivos estrategia participación ciudadana 2023. ....	99



## CAPÍTULO 1. | Mensaje del **Superintendente**

El 2023 fue el primer año que la actual administración de la Superintendencia de Superservicios Públicos ejecutó en su totalidad. El esfuerzo del Despacho del Superintendente, las Superintendencias Delegadas, las Oficinas Asesoras y Direcciones fue el de poner en marcha el Plan Estratégico que alinea las acciones de la entidad con el Plan Nacional de Desarrollo – PND “Colombia Potencia Mundial de la Vida”. Nuestro objetivo a lo largo de este primer año fue ajustar las acciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC con las necesidades y expectativas de un gobierno para transformar las relaciones de desigualdad en la sociedad colombiana.

¿Pero cómo debe ser una Superintendencia que aporta a la reducción de las desigualdades sociales? Debe ser una entidad que nivela la cancha entre usuarios y empresas prestadoras de servicios públicos, pues la política regulatoria en Colombia ha estado más preocupada por proteger la rentabilidad de los inversionistas que por los derechos de los ciudadanos. Esto a pesar de que la Constitución de 1991 consagra los servicios públicos como derechos ciudadanos y fines sociales del Estado y faculta la intervención del Estado para asegurar la prestación continua y eficiente, garantizar la libre competencia y evitar la utilización de la posición dominante.

Al poner a los usuarios en el centro de nuestras actividades de IVC buscamos equilibrar la relación con las empresas. Creemos que la regulación de los servicios debe estar orientada a proteger el acceso a derechos. Desde la Superservicios hemos liderado las discusiones en torno a la urgencia de reducir las tarifas de energía, pues en algunas regiones del país los incrementos desmedidos resultan un obstáculo al acceso a este servicio. Ejemplos de ello fueron la iniciativa para recuperar las facultades regulatorias del Presidente de la República y propuestas regulatorias para modificar las fórmulas tarifarias.

El desequilibrio entre usuarios y empresarios se puede disminuir al elevar la voz y capacidad de incidencia de la ciudadanía. Encontramos un modelo de prestación en el que el relacionamiento entre empresas y ciudadanos se reduce a la radicación de quejas. Nos esforzamos para establecer un esquema en el cual se pueda resolver de manera colectiva los conflictos entre estos dos grupos. Para lograrlo desplegamos una estrategia territorial que incluyó la realización de 11 encuentros regionales para conocer las preocupaciones de la ciudadanía y resolver problemas recurrentes en la prestación de servicios públicos.

También hemos detectado una desigualdad en la forma como la Superintendencia de Servicios Públicos se relaciona con las empresas que vigila. El modelo de IVC no diferencia entre grandes y pequeños prestadores. En términos generales, un acueducto rural comunitario debe cumplir con los mismos requisitos que la Empresa de Acueducto de Bogotá, sin embargo, el acueducto comunitario no cuenta ni con los recursos técnicos, ni administrativos para reportar todas las variables que el Sistema Único de Información - SUI demanda. Por esta razón, desde el año pasado comenzamos a aplicar un modelo de vigilancia diferencial que incentive la formalización y registro de las organizaciones que prestan servicios públicos.

Una Superintendencia más proactiva en la discusión regulatoria, más interacción con la ciudadanía para resolver problemas estructurales en la prestación de servicios públicos y modelos de inspección diferencial son algunos ejemplos del giro en la gestión de la Superintendencia en el último año. Con este enfoque buscamos una entidad centrada en la protección del usuario y en encontrar soluciones a problemas crónicos en la prestación.

## Responsabilidad Social en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El concepto de la Responsabilidad Social día a día genera mayor interés entre las empresas privadas y públicas, por la conciencia y necesidad de mantener un comportamiento socialmente responsable que permita contribuir para suplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas o Stakeholders, en términos de aportar al Desarrollo Sostenible desde el punto de vista del crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales; y desde el ámbito social.

La responsabilidad social ha sido objeto de permanentes revisiones y actualizaciones teóricas y prácticas en diferentes sectores, tales como organismos de carácter internacional, como el Global Compact (Pacto Mundial (2007) de la Organización de las Naciones Unidas) que es



una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con principios aceptados universalmente agrupados en las siguientes áreas temáticas: (i) derechos humanos, (ii) estándares laborales, (iii) medio ambiente y (iv) anticorrupción e iniciativas para la rendición de cuentas global.

En particular, Colombia no ha sido ajena a esta tendencia mundial, desde las organizaciones públicas y privadas han definido lineamientos que permiten que las organizaciones generen iniciativas encaminadas a beneficiar a los trabajadores y las comunidades menos favorecidas.

Por ejemplo, la creación de viviendas populares, centros de salud y educativos, así como la creación del sistema de subsidio familiar. En la década de los años 70 la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI, construyó y propuso un Modelo de Balance Social, que se adaptó de otras experiencias GTC-180 (2008). Además, Colombia también cuenta con una iniciativa importante como el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial.

Adicional, las agremiaciones empresariales han encaminado sus estrategias en temas como la generación de empleo, respaldo a comunidades vulnerables, y fomento de la educación y la formación tecnológica, como forma de crecimiento de la población colombiana más joven con un enfoque en el emprendimiento como herramienta de desarrollo sostenible.

Mencionado lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos, alineada a los compromisos del gobierno nacional y dando cumplimiento con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aportando a la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas, mediante el cumplimiento de los compromisos que adquirió el Gobierno Nacional al participar dicho pacto global, se suma a la lista de entidades públicas que quieren dar a conocer todas las iniciativas y actividades de impacto social, ambiental y económico que genera la misionalidad de esta entidad y contribuir aún más en los logros de los retos establecidos por este gobierno.



Fuente: UNIT ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social y GTC 180: 2008  
Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social

Es por esto que, el informe de gestión para la vigencia 2023, contará con la exposición de las actividades que han desplegado las diferentes dependencias de la entidad que están alineadas con los tres componentes principales de la Responsabilidad Social que hacen alusión a la sostenibilidad ambiental, principalmente ejecutadas por la Dirección Administrativa, la sostenibilidad económica, pensada y gestionada desde la Dirección Financiera y la sostenibilidad social, dada desde la Superintendencia para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, sienta el área misional que está de cara a los usuarios de los

servicios públicos y la Dirección de Talento Humano, al ser la responsable de la administración del recurso más preciado de la entidad, el humano.

## 1.1 ¿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.

Mediante nuestra función de IVC se garantiza 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

### 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

## 1.2 Construcción e implementación del plan de acción 2023.

En cumplimiento de las funciones de IVC la Superservicios, para esta vigencia adoptó un nuevo esquema de planeación institucional que abordó el proceso desde una perspectiva más estratégica en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo – PND “Colombia Potencia Mundial de Vida”. En este sentido, la entidad definió su hoja de ruta en el marco de los objetivos estratégicos determinados para el periodo 2022 – 2026, las estrategias, los productos y actividades que van a desarrollar las dependencias que componen la entidad para contribuir al cumplimiento de las metas anuales y a los indicadores cuatrienales.

Como parte de la hoja de ruta anual, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII socializó la plataforma estratégica definida a partir del ejercicio de planeación estratégica que se llevó a cabo entre octubre y noviembre del 2023, así como los

lineamientos generales de la planeación institucional, la metodología para la construcción y formulación de planes de acción y los clasificadores determinados. Mediante mesas de trabajo con las dependencias ejecutoras, se construyeron y formularon los planes de acción para la vigencia 2023, las cuales contaron con el acompañamiento de los jefes de las dependencias y los enlaces respectivos.

Como estrategia para dar cumplimiento a la planeación institucional, la Superservicios estableció su armonización con los objetivos institucionales, esto le permitió controlar y evaluar el cumplimiento del referente estratégico institucional.

### 1.3 Principales logros

#### En el Sector acueducto, alcantarillado y aseo

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

En consonancia con el PND se realizaron acciones para garantizar calidad en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel nacional, que apuntan a la protección de los acuíferos y los suelos, que se genera por la contaminación provocada por algunas de las actividades que son materia de – IVC. Cabe destacar, que con estas acciones se logró alcanzar la protección de la vida, la salubridad y el acceso al agua potable y de calidad de los habitantes que se encuentran en la zona de influencia, promoviendo dentro de las empresas prestadoras el mejoramiento continuo en la prestación de este importante servicio, por lo cual la entidad, da inició a 31 investigaciones.

Con el fin de determinar el nivel de riesgos de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, para este periodo se calculó y publicó el resultado del Indicador Único Sectorial - IUS de la vigencia 2022 en el marco de lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA de acuerdo con lo establecido en la Resolución 906 de 2019 y sus modificatorias. Los resultados se pueden encontrar en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

Por otra parte, en el proyecto de inversión *Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto*, se realizó la actualización de la base consolidada de mapas de riesgo para la vigilancia de la calidad del agua destinada para consumo humano, a partir de la información remitida por los prestadores o autoridades municipales o sanitarias. Es importante mencionar, que las elaboraciones de los mapas de riesgo tienen una gran relevancia debido a que su propósito se centra en definir los parámetros



de interés especial que deben ser incluidos en los monitores de calidad del agua que realizan los prestadores, como las autoridades sanitarias.

Del mismo modo se construyó el modelo identificación de los oligopolios en este sector, dicha información permite, a las Direcciones Técnicas identificar mercados donde la competencia es limitada y donde las empresas podrían estar incurriendo en prácticas anticompetitivas. Con base en estos hallazgos, se han tomado acciones de seguimiento a los prestadores teniendo en cuenta el nivel de riesgo, perfil de riesgo, evaluación de gestión y resultados, monitoreo de planes y/o de denuncia ciudadana. Adicionalmente, se han iniciado investigaciones sobre posibles prácticas anticompetitivas, como la fijación de precios concertados o la colusión entre empresas.

Así mismo, se destaca que en el proyecto de inversión *Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas Rurales*, se implementó el reporte simplificado de información para efectos de la liquidación de la Contribución especial dirigida a las organizaciones prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de acueducto, alcantarillado y/o aseo con menos de 2.500 suscriptores y organizaciones prestadoras en área rural.

Con el fin de promover el desarrollo institucional, se dio inicio a la ejecución de la consultoría con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID para la Planeación de la Arquitectura Empresarial (en adelante, AE) y la transformación del Sistema Único de Información - SUI en el componente de acueducto, alcantarillado y aseo, la cual consolida y suministra información sobre las dinámicas propias del sector de agua y saneamiento básico en el país; entre otras funciones.

Se resaltan los avances obtenidos respecto a las más de 70 visitas a infraestructuras de suministro de agua en las comunidades Wayuu de los Municipios de Maicao, Manaure, Uribá y el Distrito de Riohacha, que contribuirá a alimentar la información del esquema de monitoreo, estimar los indicadores respectivos en los casos que así sea posible y dar los traslados a las que haya lugar para garantizar el derecho de estas comunidades a contar con agua potable en los términos señalados en la Sentencia T-302.

Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo con los Municipios del Departamento del Chocó beneficiados con las obras del Programa Todos por el Pacífico, se logró elaborar un diagnóstico con el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, permitiendo elaborar un plan de seguimiento especial que conlleve al mejoramiento y fortalecimiento de los prestadores de esta región.

Se destaca el seguimiento a las devoluciones identificadas por la entidad producto de cobros no autorizados efectuados por los prestadores del servicio público de aseo que ascienden a \$46.793.238.172, de los cuales \$26.728.987.364 son producto de la gestión del año 2023 para 27 áreas de prestación, lo cual garantiza la correcta aplicación de la metodología tarifaria y la defensa de los derechos de los usuarios. Por otra parte, se logró gestionar la reversión de

370.365 toneladas de la actividad de aprovechamiento, las cuales no fueron facturadas y cobradas a los usuarios del servicio público de aseo.

Con el fin de optimizar los procesos de vigilancia preventiva, direccionar y gestionar acciones hacia los prestadores, entidades del sector y entes territoriales, la entidad creó el Grupo de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas - GMPAT mediante la Resolución SSPD 20231000649555 del 13/10/2023, con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios, así como promover la implementación de medidas efectivas y oportunas ante la identificación de una condición de alerta.

## En el sector energía y gas combustible

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

Como parte del Proyecto de Inversión de *Innovación del Modelo de Vigilancia de los Prestadores de los Servicios Públicos de Energía Eléctrica y Gas Combustible*, se ejecutó el 100% de la fase de evaluación sobre la infraestructura del sistema de transporte y distribución a los prestadores que participaron en la prueba piloto sobre la herramienta de IVC. De igual manera, se avanzó en el 50% en la identificación de las oportunidades de mejora de los instrumentos que complementan la herramienta de IVC, para posteriormente, desarrollar la implementación con el equipo SUI y se realiza seguimiento y consolidación del resultado de la evaluación del sistema de distribución.

La entidad realizó el II Foro de Gestión de Riesgos de desastres variabilidad climática, con lo cual se pretende la prevención e impactos a la comunidad y se efectuó seguimiento y vigilancia a la prestación calidad y continuidad en el servicio de energía a los transmisores, distribuidores y comercializadores de energía de la zona del eje cafetero y zonas de afectación de la amenaza del volcán Nevado del Ruiz.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución CREG No. 038 de 2014<sup>1</sup>, se efectuó una mesa de trabajo con las firmas verificadoras, XM SA ESP, CAC - Comité Asesor de comercialización y Superservicios para conocer los criterios donde se han tenido diferencias en el marco de las verificaciones quinquenales a las fronteras comerciales. En este sentido, se realizaron 5 mesas de trabajo con prestadores con el objeto de facilitar y aclarar las dificultades presentadas entre agentes en el proceso de cambio de comercializador.

---

<sup>1</sup> Por la cual se modifica el Código de Medida contenido en el Anexo general del Código de Redes.

Entre los logros destacados para esta vigencia, se encuentran las visitas de inspección realizadas a centrales de generación con Obligaciones de Energía Firme - OEF. Dichas visitas se han realizado con el fin de verificar el estado general de los activos de generación del Sistema Interconectado Nacional – SIN previo a la temporada de verano la cual coincide con la declaración por parte del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM de la ocurrencia del Fenómeno de El Niño. Se realizaron 17 visitas a lo largo del territorio nacional, de las cuales 13 corresponden a centros de generación térmicas y los 4 restantes a centrales hidráulicas.

Se implementó la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de IVC a los prestadores del servicio público domiciliario de Gas Combustible, con el propósito de subsanar las problemáticas identificadas en el marco de una vigilancia diferencial. Asimismo, y para una mayor medida de seguridad, la entidad fortaleció en esta vigencia el Comité de Seguridad de Gas Licuado del Petróleo y desarrolló la campaña “*Buenas prácticas para la compra y uso del gas licuado de petróleo en cilindros y tanques*”, en cumplimiento de una mejor utilización de este servicio.

Adicionalmente, se realizó un informe sectorial de las empresas de las Zonas No Interconectadas – ZNI para lo cual se analizaron 31 prestadores de un universo total de 89, se destaca la zona insular como la de mayor representación financiera entre las zonas evaluadas. En este sentido, se identificaron prestadores con un pasivo por un total de \$208,637 millones en el año 2022, monto que equivale al 50% del total de activos de los prestadores ZNI que realizaron cargue en la vigencia 2022 (aproximadamente \$418,468 millones).

Adicionalmente y con el fin de fortalecer a los prestadores de las ZNI se adelantaron acciones orientadas a: (i) priorización de las Jornadas de capacitación interinstitucional; (ii) mesas de trabajo con los prestadores ZNI y entidades del sector; (iii) revisiones y expedición de boletines tarifarios; (iv) implementación de herramientas tecnológicas de vigilancia e informes de codificación de localidades.

Para la vigencia 2023 se logró el desarrollo de la herramienta financiera con información cargada al SUI en formato XBRL, para los informes anuales y trimestrales que se genera a los prestadores del sector. Esta herramienta fortalece la vigilancia que se le realiza a cada prestador, dado que se evidencia información individual e información agrupada, que genera estudios de indicadores, de mercado, así como análisis financieros de diversos periodos que permiten su comparación.

Con el propósito de revisar, unificar y realizar propuestas en aspectos normativos y regulatorios vigentes de este sector, la entidad realizó mesas de trabajo con la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG, la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC y el Ministerio Minas y de Energía - MME.

## Desde el punto de vista al ciudadano



Durante el 2023 la entidad, elaboró e implementó el Modelo Operativo de Inspección, Vigilancia y Control – IVC, en el marco del cual, se realizó la evaluación del servicio de atención a los usuarios y la evaluación al debido proceso, del trámite de reclamaciones de los usuarios a 12 empresas priorizadas según el número de reclamaciones registradas en el SUI:

1. AIR-E S.A.S. E.S.P.
2. ENEL COLOMBIA SA ESP.
3. VANTI S.A. ESP.
4. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.
5. GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP.
6. GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP.
7. ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
8. EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.
9. GASES DE OCCIDENTE S. A.
10. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
11. EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
12. EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

En estas visitas, se evaluaron aspectos relacionados con los canales de atención presencial, virtual, canal telefónico, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y recursos. Cada visita generó hallazgos específicos que permitieron plantear acciones de mejoras, las cuales son la base para la disminución de las reclamaciones futuras y permitirá a la entidad realizar el monitoreo y control frente a las conductas indebidas identificadas.

## Desde el punto de vista Administrativo y de Talento Humano

Con el fin de garantizar el funcionamiento de la entidad bajo los principios de calidad en la gestión administrativa, en la vigencia 2023 se efectuaron las siguientes acciones:

En el marco de los procesos de auditoria que lleva a cabo la entidad, se desarrolló la Auditoria de Seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental – SGA bajo la norma ISO 14001:2015, como parte del sostenimiento del certificado ISO Ambiental otorgado por el ente ICONTEC, a la entidad en el 2022, por lo que se tomaron muestras de seguimiento en las Direcciones Territoriales Oriente y Suroccidente, así como la sede principal y Sede CIVIS para revisar el estado de implementación de las directrices ambientales impartidas en la entidad. Como resultado de lo anterior, se obtiene el mantenimiento del certificado a la entidad para sus Direcciones Territoriales Occidente, Suroccidente, Noroccidente, Oriente, Centro y Nivel Central.

De igual manera, se cumplió con una jornada de “Reciclatón”, donde se recolectaron diferentes aparatos eléctricos y electrónicos, los cuales fueron traídos por los colaboradores generados

desde sus hogares, resaltando que estos elementos eran considerados como residuos. Estos, elementos fueron entregados a diferentes gestores ambientales quienes evalúan el funcionamiento de cada pieza electrónica para ser introducida posteriormente en un nuevo proceso productivo, aportando de esta manera a una producción sostenible.

Con el propósito de integrar las dependencias, y fortalecer el bienestar del funcionario y la atención a la ciudadanía se realizó la adecuación de la sede Bogotá calle 84 e Instalación de Pérgolas en el piso 8. Para lo cual, se ejecutó el contrato 527 de 2023 correspondiente a las adecuaciones de los pisos 1, 4, y 8, mediante el cual se realizaron las actividades preliminares de desmonte y traslado de mobiliario y enceres propiedad de la entidad. Así mismo, mediante contrato 457 de 2023 para la instalación de Pérgolas en el piso 8, se realizó la instalación correspondiente de un material más liviano para no generar permisos adicionales para la intervención.

A su vez, se estabilizó la herramienta del Sistema de Gestión Documental de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA - CRONOS, dado el proyecto de adquisición e implementación del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivos y se efectuaron mejoras con los diferentes actores del sistema, así como acompañamiento a los usuarios del sistema en la interiorización de funcionalidades.

Con el fin de dar cumplimiento a la metas y objetivos establecidos por la entidad en materia contractual, se dio trámite a 622 solicitudes de contratación, a partir de los requerimientos de las áreas.

Como parte de la gestión del talento humano, la entidad aumento la provisión de la planta de personal al 92,25% que corresponde a 923 cargos, del total de 994 cargos aprobados en el Decreto 1370 de 2020. Adicionalmente, incrementó en un 107% las mentorías (58 en total), permitiendo a los funcionarios tener nuevos espacios de aprendizaje y motivarlos a aumentar su sentido de pertenencia por la entidad.

Desde el punto de vista Financiero

Como parte del fortalecimiento de los aspectos financieros, se efectuaron las siguientes actividades: (i) presentar una propuesta de modificación al artículo 85 de la Ley 142 para implementar una tarifa diferencial; (ii) incluir en la ley de Presupuesto 2024, los recursos para la modernización de la planta de personal de la entidad; (iii) se realizaron los flujogramas de los procesos y procedimientos de la Dirección Financiera para iniciar con el proceso de automatización e interoperabilidad de los aplicativos que se emplean en esta dirección; (iv) creación de un nuevo sistema de reporte simplificado para liquidar la contribución del sector acueducto, alcantarillado y aseo a los pequeños prestadores rurales.

Adicionalmente, se actualizó el instructivo de gestión de viáticos y trámites de legalizaciones con el propósito de realizar controles de la oportunidad y la creación del ABC para el procedimiento de la conciliación de las operaciones recíprocas.

En materia contable, se realizó la depuración de las cuentas en cartera por antigüedad mayor a 5 años, dando aplicación a la nueva política de saneamiento contable, dado que se venía generando un hallazgo constante de la Contraloría General de la República – CGR desde el año 2018 por sobre estimación en los estados financieros, con lo cual, se espera fenecer ese hallazgo.

Desde la Planeación Institucional

Como logro importante se destaca el desarrollo de siete (7) iniciativas a través del Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios, Super-Lab, cuyo objetivo es dar soluciones a retos o problemáticas de la entidad que generen valor público. En este sentido, se adelantaron las siguientes iniciativas:

1. Iniciativa de innovación Todas y Todos por el diálogo ciudadano.
2. Iniciativa de innovación BPMN.
3. Iniciativa de innovación formulación de planes de acción.
4. Iniciativa de innovación seguimiento a planes de acción.
5. Iniciativa de innovación CRONOS.
6. Iniciativa de innovación OCSAS. Iniciativa planeación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024.

De las iniciativas implementadas en esta vigencia se destaca el logro de coordinar una metodología en acompañamiento a la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo la cual se encaminó a la revisión de las Organizaciones Comunitarias de Agua y Saneamiento - OCSAS y las variables de reporte del formulario para cargar la información al SUI que se adecuan más a sus contextos territoriales a través de talleres con metodologías de innovación. Esta iniciativa permite brindar las bases para un reporte diferencial a futuro, escuchando y construyendo la misma solución con las organizaciones.

Así mismo, se resalta la iniciativa de innovación “Todos y Todas por el Dialogo Ciudadano” la cual tiene un enfoque hacia la ciudadanía toda vez que se alinea con lo indicado por Jorge Iván González Borrero al asegurar que: “Siendo la sociedad y la ciudadanía el cliente único del Estado, es esta a quien se debe el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institucionalidad determinante para la cohesión social y el crecimiento inclusivo de mayor bienestar” (González, 2024, pág. 159).

Adicionalmente como lo ha manifestado el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Dagoberto Quiroga Collazos: “La ciudadanía es el centro de la labor estatal”.

Es así, que se buscó con la presente estrategia garantizar que estos principios sobre el rol de la ciudadanía frente a las acciones estatales fuera parte integral de las labores de todas y todos en la Superservicios.



*Ilustración 1 Enfoque ciudadano frente a las funciones de la Superservicios*



Fuente: Elaboración propia

Dicha iniciativa de innovación se cerró en la jornada de planeación estratégica que se llevó a cabo con la alta dirección de la Superservicios en el mes de octubre 2023 cuyo principal objetivo era orientar y dirigir las actividades para revisar, concertar, concretar, y plasmar las estrategias que se van a desplegar por los líderes de procesos que permitan alcanzar los cinco objetivos estratégicos definidos dentro de la plataforma estratégica de cara a lo dispuesto en atención a las necesidades y requerimientos de la grupos de interés de manera coherente con sus competencias y los compromisos nacionales establecidos Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo – PND “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, compromisos sectoriales señalados en Plan Estratégico del Sector Planeación y los compromisos internacionales señalados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

Con el apoyo de la alta Dirección se aprobó la propuesta del Modelo de Gobierno y Gobernanza de la Arquitectura Empresarial liderado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII, así como el enfoque de gerencia de proyectos tanto generales como de inversión con enfoque en la metodología PMI (por sus siglas en inglés).

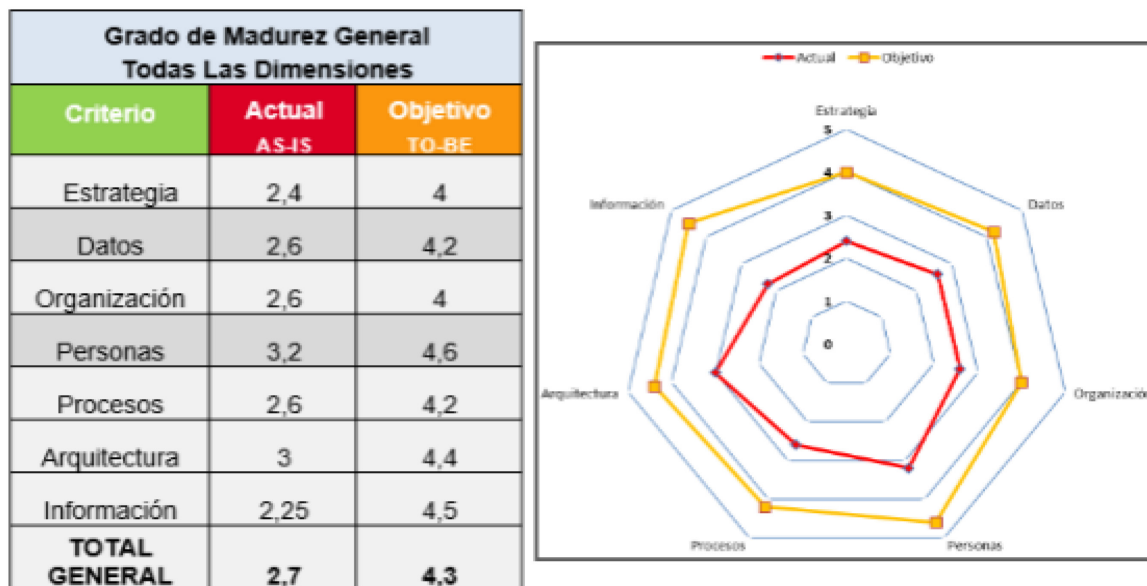
## Desde la Supervisión Basada en Riesgos

Se definió y se socializó la Metodología para la Supervisión Basada en Riesgos. En el marco de las funciones establecidas en el decreto 1369 de 2020, la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión – OARES, viene desarrollando la Metodología para la Supervisión Basada en Riesgos – MSBR. En el proceso de construcción se realizó la pre definición de conceptos asociados al diseño de la metodología, donde a partir de un contexto de todos los servicios, se realizó la identificación de los procesos de cada uno por segmento, para luego definir la categorización de riesgos por proceso y los métodos de calificación de estos.

Asimismo, se definió la priorización de procesos para identificar aquellos que son clave en la evaluación de la gestión de riesgos, la asociación de estos con los factores de riesgo, la calificación del nivel de riesgo inherente, el papel de los mitigadores de riesgo, la determinación del riesgo residual y el uso de este como criterio de priorización. Adicionalmente, se ha venido ejecutando un trabajo articulado con las direcciones técnicas, donde se destacan las mesas de trabajo, en las que se ha logrado concertar los macroprocesos (técnico-operativo, administrativo, comercial, financiero y tarifario) definidos en la metodología.

Se establecieron los lineamientos del Gobierno de Datos para la entidad, que permiten definir claramente el esquema para la toma de decisiones, los mecanismos de verificación, de monitoreo, de control y de seguimiento; relacionado con la producción, la manipulación y el uso de los datos en el marco de la gestión institucional. Lo anterior fue posible tras el resultado del análisis del grado de madurez, donde se muestran las tres fases que se definieron para desarrollar esta iniciativa. En la primera fase se determina la evaluación de la madurez de la información en la entidad. En la evaluación general y consolidada se ha obtenido el nivel de madurez para la Superservicios, el cual se determinó en un Nivel actual de 2,7 sobre un nivel objetivo a alcanzar de 4,3 lo que representa un Nivel de Madurez de un 62,8 % en la gestión de datos.

*Ilustración 2 Consolidado grado de madurez – SSPD*



*Consolidado Grado de Madurez SSPD*

Fuente: Elaboración propia

Para 2023, se trabajó en el diseño, creación y prueba de un Modelo de Gestión de Necesidades de Analítica; el modelo es una serie de pasos que, en su conjunto, trazan una hoja de ruta para que las personas o áreas de la organización desplieguen prácticas y habilidades de manera organizada y a su vez documenten los avances de las diferentes etapas del proceso, así como los diferentes resultados y/o aprendizajes del mismo.

Se realizó junto con las direcciones técnicas de acueducto y alcantarillado y aseo el levantamiento de los indicadores priorizados, dentro de los cuales se identificaron en la dimensión técnica, entre estos se encuentran para el servicio de acueducto y alcantarillado el Índice de Continuidad (IC), Índice de Macromedición Efectivo (IMI), Índice de Reporte de Calidad del Agua Potable (IRCAP), Índice de Atención de PQR Acueducto (IPQRAC), entre otros. Una vez definidos los indicadores, se efectuó el análisis de las fuentes, el modelado y la optimización de los resultados en los datos.

La generación de tableros de control es una parte importante del proceso de análisis de datos, los tableros de control ayudan a comprender mejor la información disponible en el SUI y a partir de estos, orientar la toma de decisiones de manera más informada.

*Ilustración 3 Tableros de Control Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo*

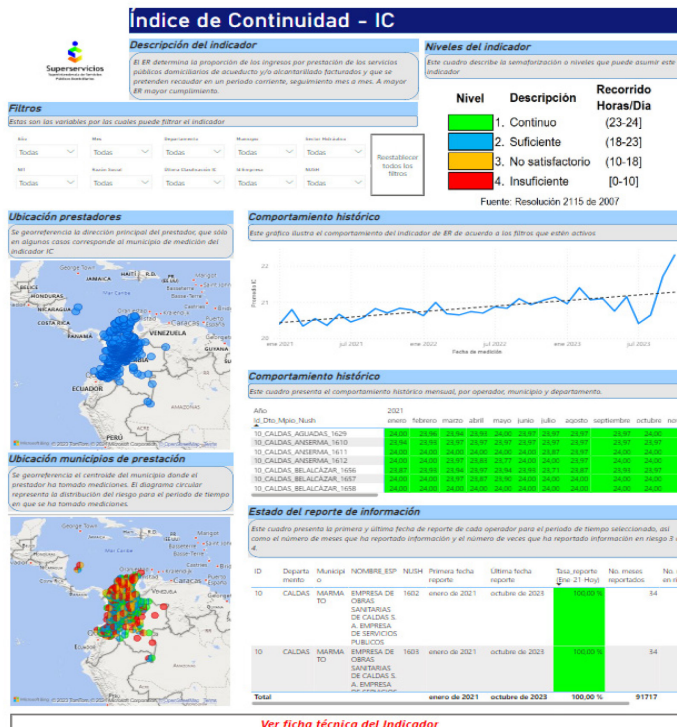




Ilustración 4 Tableros de Control Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo



Para una mejor apreciación del contenido de cada tablero, se presenta la siguiente imagen:



Fuente: Elaboración propia

La generación de tableros de control es una parte importante del proceso de análisis de datos. En relación con la analítica de datos, la generación de tableros de control tiene las siguientes ventajas: a) Mejorar la comprensión de grandes cantidades de datos, b) Facilita la toma de decisiones y c) Socialización de los datos.

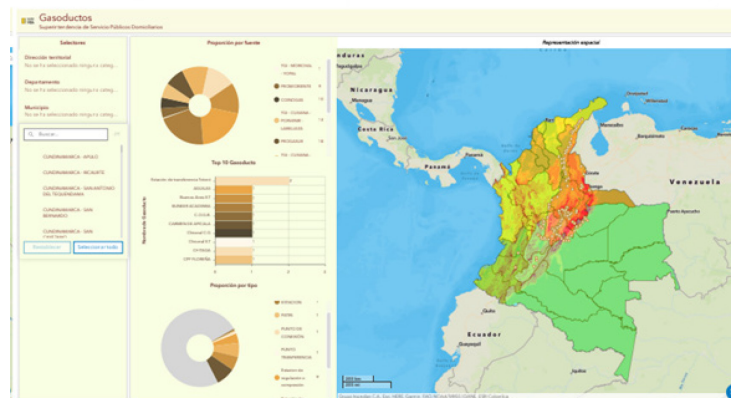
Adicionalmente, se realizó un ejercicio de cauterización con el fin de explorar una posible segmentación de las empresas proveedoras de servicios públicos que sea independiente de la clasificación NIIF bajo la cual realizan los reportes financieros en el SUI. Este ejercicio se hizo a partir de las variaciones porcentuales anuales de los valores de siete variables financieras en el periodo 2018-2022, a saber: 1. Activos totales, 2. Pasivos totales, 3. Ingresos ordinarios, 4. Otros ingresos, 5. Ingresos financieros, 6. Ganancias/pérdidas, 7. Patrimonio Total.

Para el año 2023, se desarrolló una herramienta para automatizar la consulta, descarga y análisis de información de facturación electrónica reportadas por las organizaciones de recicladores como prestadores de la actividad de aprovechamiento, basados en información SUI. Esta iniciativa optimizó el proceso de descarga y revisión de facturas, mejorando el nivel de revisión al 100% de la facturación para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023.

Se desarrolló el prototipo de una herramienta capaz de comparar bases de datos (SUI y DANE) y detectar automáticamente inconsistencias en la información, como discrepancias en valores a diferentes niveles. Este prototipo consiste en una serie de Python Scripts para comprobar la integridad de los datos de la DIVIPOLA DANE alojados en la base SUI.

Se diseñó una herramienta que permite caracterizar la infraestructura asociada a los servicios de gas combustible y a su vez integrar información auxiliar proveniente de estadísticas oficiales. El tablero de gasoducto a corte del 22 de noviembre permite visualizar tres capas con los gasoductos de Colombia, por Departamentos y Municipios. Cuenta con 6 filtros para caracterizar los gasoductos así: Por Dirección Territorial, Departamento, Municipio, Tipo – Gasoducto, Fuente de gasoducto y Gasoducto.

Ilustración 5 Tablero de Control Gasoductos



Fuente: Superservicios Delegada para Energía y Gas

Desde las comunicaciones

En desarrollo de la estrategia y el plan de acción de comunicaciones, la entidad orientó las acciones de divulgación de la gestión de la siguiente manera:

A nivel externo, se incrementó la favorabilidad en medios de comunicación del 92,35 %, superior a la meta programada del 80%; del total de 5.688 menciones sobre la entidad monitoreadas en los medios de comunicación, 5.242 menciones fueron positivas y neutras, frente a las 446 menciones negativas. De otra parte, a nivel interno se aumentó la satisfacción de los servidores de la entidad con los canales internos de comunicación.

Como parte de la aceptación de canales de comunicación interna, se rediseño el home del portal web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), incluyendo segmentación de los contenidos para ciudadanos y prestadores. Para el segmento de ciudadanos se destacaron los módulos de organizaciones de recicladores, vocales de control social, canales de atención, mapa de territoriales, canal de transparencia, entre otros, para dar mayor relevancia a los usuarios, razón de ser de la entidad; y de temáticas prioritarias del Plan Nacional de Desarrollo – Colombia Potencia Mundial de la Vida.

## Desde las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

En desarrollo de la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, para la vigencia 2023 se obtuvieron los siguientes logros:

Se realizó la suscripción para la implementación de infraestructura en nube - DRP<sup>2</sup> (Disaster Recovery Plan), con el fin de restablecer las aplicaciones de los procesos críticos del Negocio en caso de la materialización del desastre. La estrategia planteada para la recuperación de las aplicaciones críticas que respaldan los servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales de la entidad, es la estrategia de nube, la cual nos permitirá subir los servicios misionales y poner en funcionamiento las aplicaciones en el menor tiempo posible posterior al evento de desastre.

Como parte de la ampliación de la infraestructura tecnológica de la entidad se adquirieron nodos de Hiperconvergencia, lo que permitió la ampliación de la capacidad de memoria y con esto mayor rendimiento en los sistemas de información de la Entidad.

En el marco de la estrategias y lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia - MINTIC, se actualizó y publicó el Plan Estratégico de

---

<sup>2</sup> Un plan de recuperación ante desastres es un proceso de recuperación que cubre los datos, el hardware y el software crítico, para que un negocio pueda comenzar de nuevo sus operaciones en caso de un desastre natural o causado por humanos.



Tecnologías de la Información - PETI, el cual apalanca los propósitos de la Política de Gobierno Digital, conforme a la estrategia de la entidad y fomenta el desarrollo de iniciativas para generar beneficios a la ciudadanía y al Estado, obteniendo una hoja de ruta de los proyectos con componentes de Tecnologías de Información -TI a vigencia 2023-2026.

Se destaca, la articulación realizada por la entidad desde el nivel directivo en los temas de prevención, uso y apropiación de la Ciberseguridad, generando una cultura de seguridad digital en todos los funcionarios para proteger los datos, efectuar medidas y herramientas de ciberseguridad, así como para evitar interrupciones en las operaciones debido a una actividad de red no deseada, para esto se identificaron riesgos de ciberseguridad.

En materia de control disciplinaria

La entidad cuenta con una labor de instrucción efectiva dentro del nuevo rol del proceso de control disciplinario interno, en aplicación de la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021 que así lo ordenó y el Decreto 1547 de 2022 que reglamentó la separación de roles para la entidad. Adicionalmente, se cuenta con una labor de prevención dinámica e integral que abarcó a todo el nivel territorial no solo en temas disciplinarios propiamente sino en tareas de supervisión contractual con el fin de advertir de forma directa las implicaciones disciplinarias de dicha labor.

## 1.4 Principales avances respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS

Respecto al sector acueducto, alcantarillado y aseo y en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo – PND, la gestión en términos de ODS, se enfocó en actividades relacionadas con el acceso, calidad y disponibilidad del servicio público de agua potable y saneamiento básico asociada a los ODS 6 y 11, en particular en este sector se han adelantado acciones del ODS 6 “Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, asociados a las metas 6.1, 6.3 y 6.4.

Respecto a la meta 6.1, “De aquí a 2030, se pretende lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos”, para lo cual la entidad, ha definido una meta propia: “A 2025 contribuir con información base sobre calidad de agua, cobertura y costos e iniciar la línea base” en este sentido, se definieron para el 2023 los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de municipios con reporte de información de calidad del agua en el SIVICAP, para el área urbana 93,9% del país con información de calidad del agua y para el área rural 94,2% del país con información de calidad del agua.

2. Porcentaje de municipios con acceso al agua apta para consumo humano de acuerdo al reporte en SIVICAP (Para el área urbana, de los 1103 municipios del país, se cuenta con información para 1036) teniendo en cuenta muestras tomadas en red de distribución y en puntos intradomiciliarios, de estos municipios, 586 distribuyen agua apta para consumo humano (IRCA entre 0% y 5%), lo que representa el 53,1% del país. Para el área rural, de los 1103 municipios del país, se cuenta con información para 658 teniendo en cuenta muestras tomadas en red de distribución y en puntos intradomiciliarios; de estos municipios, 586 distribuyen agua apta para consumo humano (IRCA entre 0% y 5%), lo que representa el 11,5% del país.
3. Porcentaje de municipios con dato de cobertura de acueducto y dato de cobertura municipal. 100%, los datos desglosados por municipios pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>.
4. Cobertura acumulada a nivel nacional de muestras de calidad de agua (% de municipios): En general, para el año 2023 se realizó la toma de 258, muestras a 124 prestadores, a cargo de 131 áreas de prestación del servicio de acueducto, ubicados en 97 municipios y 21 departamentos. Esto representa una cobertura del 8.79% del total de municipios del país (1.103).
5. Devoluciones realizadas por un valor de \$235.360.548 y 41.646 para usuarios beneficiados para usuarios de acueducto y devoluciones por un valor de \$134.908.835 y 13.902 usuarios beneficiados para usuarios de alcantarillado.
6. Mediante la toma de muestras realizada por la Superservicios, se obtuvo información de la calidad de agua suministrada por los prestadores a cargo de 80 APS que no realizan análisis de control o no reportan los resultados en el SUI, y que adicionalmente, las autoridades sanitarias no presentan información de vigilancia de calidad del agua en SIVICAP. Por lo tanto, la única información de la calidad del agua suministrada por estos prestadores, es la obtenida de los muestreos realizados por la SSPD, lo que representa una herramienta valiosa y oportuna para el desarrollo de las funciones de la entidad.

Respecto a la meta 6.3 “De aquí a 2030, se pretende mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial”.

Adicionalmente, la entidad ha definido una meta propia la cual es “A 2025 contribuir con información base sobre porcentaje de agua residual tratada e iniciar la construcción de línea base de prestadores que hacen reuso al agua”. Para ello definimos durante el 2023 los siguientes indicadores con su respectivo resultado: (i) porcentaje de agua residual tratada: 43.91%; (ii) número de prestadores con reuso de agua: 12 prestadores fueron identificados durante la vigencia 2022; (iii) caudal de reuso de agua residual: Utilizando un total de 3280.84 L/s

Respecto a la meta 6.4 “De aquí a 2030 aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua”.

Por otra parte, la Superservicios ha definido una meta propia la cual es: “De aquí a 2025 contribuir con información sobre el consumo de agua en el país”. Para ello definimos durante el 2023 los siguientes indicadores con su respectivo resultado: Consumo promedio nacional de 2022 por suscriptor: 11.70 m<sup>3</sup> /suscriptor-mes y Porcentaje de pérdidas de agua: 10.51 m<sup>3</sup> /suscriptor-mes

En particular sobre el ODS 11. “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, la gestión se ha enfocado específicamente en la meta 11.6 “De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de desechos municipales y de otro tipo.”. Para esta meta, se ha definido una meta propia la cual es “De aquí a 2025, contar con información del 100% de los municipios colombianos sobre tipo de disposición final, aprovechamiento y toneladas de residuos dispuestos y aprovechados con el fin de facilitar la toma de decisiones. Así como, información sobre el aprovechamiento de toneladas de residuos dispuestos y aprovechados en aquellos municipios con prestadores registrados.”. Para ello definimos durante el 2023 los siguientes indicadores con su respectivo resultado:

- Número de sitios de disposición final: 262 sitios para la vigencia 2022
- Porcentaje de municipios con disposición final en sitios autorizados: 66.41%
- Porcentaje de toneladas dispuestas en sitios autorizados: 98.1% de toneladas
- Prestadores totales de aprovechamiento: 1063
- Estaciones de clasificación de aprovechamiento- ECAS registradas: 2.464
- Toneladas efectivamente aprovechadas: 2.439.620
- Número de recicladores reportados en SUI: 68.100

En línea con el ODS “Energía asequible y no contaminante” la entidad, ha seguido de manera permanente los proyectos pilotos que las empresas prestadoras del servicio de gas combustible han desarrollado en relación con la inyección de hidrogeno en los sistemas de transporte de gas natural, en aras de avanzar en la transición energética.

Adicionalmente y con el fin de contribuir al cumplimiento de la estrategia “Proponer las medidas de regulación que faciliten las acciones de inspección, vigilancia y control, acorde a las características particulares de las nuevas tecnologías de suministro energético”, se elaboró informe de propuestas regulatorias con las nuevas tecnologías de suministro energético, en el cual se plantean algunas alternativas de ajuste regulatorio, buscando eficiencia en la tarifa la cual permitirá lograr una mejor integración de las nuevas tecnologías.



Así mismo, se realizó seguimiento periódico a la ventanilla única de proyectos definida en la Resolución CREG 075 de 2021<sup>3</sup>.

En atención a lo dispuesto en el objetivo 7 de los ODS de la ONU, acerca de aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas, se hace vigilancia a lo definido por la Resolución CREG 075 de 2021, con relación al tiempo máximo que tienen las firmas desarrolladoras de los proyectos de generación para firmar el contrato de conexión con las empresas transportadoras (empresas transmisoras o distribuidoras), posterior a la emisión del concepto de viabilidad de conexión emitido por la Unidad de Planeación Minero energética - UPME, el cual no puede superar los cuatro (4) meses. Para dichos efectos, se han realizado requerimientos y reuniones con los implicados, todo, enfocado a garantizar el derecho de libre acceso a la red.

Desde la OAPII se asociaron actividades a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS priorizados por la entidad, algunas de ellas, relacionadas a la implementación de la primera fase del modelo de operación por procesos lo que permitirá en esta etapa inicial que se lleve a cabo un exhaustivo análisis de los procesos existentes, identificando sus fortalezas y debilidades. Adicionalmente, este enfoque sistemático permitirá una comprensión integral de las operaciones, desde la entrada de datos hasta la entrega de resultados.

Durante esta fase, se establecerán flujos de trabajo claros y eficientes, eliminando redundancias y optimizando cada paso del proceso. Se asignarán responsabilidades específicas a los equipos involucrados, fomentando la colaboración y la comunicación fluida entre las distintas dependencias de la entidad. Además, se implementarán herramientas tecnológicas avanzadas que facilitarán la automatización de tareas repetitivas y la recopilación de datos en tiempo real.

El objetivo principal es crear una base sólida para futuras fases del modelo, que se centrarán en la mejora continua y la adaptabilidad a cambios en el entorno empresarial. La implementación de esta primera etapa sienta las bases para una gestión más eficiente, transparente y orientada a resultados, proporcionando a nuestra entidad una ventaja competitiva en los sistemas integrados de gestión los cuales están en constante evolución.

Con esto se pretende estructurar e implementar herramientas para la adecuada transformación de necesidades del negocio en resultados de aprovechamiento para la mejora en el desempeño institucional, actualizar las capacidades institucionales de acuerdo con la plataforma estratégica y el modelo de procesos de la entidad, así como operativizar las capacidades institucionales con el modelo de procesos (implementación de plan de trabajo. Definición y diagramación de flujos), actividades que apunta a la meta la meta 9.4 de los ODS: De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con

---

<sup>3</sup> Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para a asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional.

mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

Para la meta anterior también se asocia la actividad estructurar y evaluar hoja de ruta para incrementar el nivel de madurez de la arquitectura empresarial en el modelo de operación de procesos, que permitirá garantizar la eficacia y la alineación estratégica en el entorno organizativo; esta evaluación se basa en una valoración holística de los procesos clave, examinando la coherencia, la integración y la eficiencia operativa. Al aplicar este enfoque, se analizan las capacidades existentes, identificando las áreas de mejora y estableciendo un marco claro para la evolución continua.

La evaluación del nivel de madurez permite a la organización comprender su posición actual en términos de arquitectura empresarial y define una hoja de ruta para alcanzar niveles más altos de madurez. Este enfoque no solo proporciona una visión integral de la arquitectura empresarial, sino que también sirve como base para la toma de decisiones informadas y la implementación de iniciativas estratégicas que impulsan la innovación y la competitividad en el panorama empresarial. Con esto al evaluar el nivel de madurez de la arquitectura empresarial en el modelo de operación de la entidad, también estamos apuntando al cumplimiento de la meta 9.b de los ODS: Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.

Es válido aclarar que, el ODS 9, centrado en “Industria, Innovación e Infraestructura”, desempeña un papel fundamental en la promoción de un crecimiento económico sostenible y equitativo a nivel global. Este objetivo busca impulsar la construcción de infraestructuras resilientes, sostenibles e inclusivas, fomentar la industrialización responsable, y promover la innovación tecnológica y la investigación y desarrollo.

Al abordar la mejora de la infraestructura y la promoción de la innovación, este ODS contribuye directamente a la creación de empleo, el aumento de la productividad y la facilitación del acceso a servicios básicos, especialmente en regiones en desarrollo. Además, la promoción de prácticas industriales sostenibles ayuda a reducir la huella ambiental y a avanzar hacia un desarrollo más respetuoso con el medio ambiente. En última instancia, la implementación efectiva del ODS 9 no solo fortalecerá las bases para un desarrollo económico sólido, sino que también contribuirá de manera significativa a la consecución de otros objetivos de desarrollo sostenible, generando un impacto positivo a largo plazo en las comunidades y el planeta.

Mientras que, el ODS número 11, centrado en Ciudades y Comunidades Sostenibles, destaca la esencial contribución de un entorno urbano planificado y gestionado de manera sostenible para el bienestar humano y el equilibrio ambiental. La importancia de este ODS radica en su capacidad para promover la eficiencia en el uso de recursos, la infraestructura accesible, y la mejora de la calidad de vida de las comunidades. Al fomentar la planificación urbana sostenible, la gestión de residuos, el acceso a espacios verdes y el transporte público eficiente, este objetivo contribuye directamente a la reducción de la huella ecológica y a la creación de entornos

urbanos más equitativos y saludables. El cumplimiento del ODS 11 se convierte en un eje central al diseñar un Sistema de Responsabilidad Social – SRS a nivel institucional en la Superservicios, en el que se pretende realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26000. La implementación de prácticas y políticas que fomenten ciudades y comunidades sostenibles se traduce en un compromiso con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la preservación del entorno.

En este contexto, la entidad puede desarrollar estrategias que promuevan la planificación urbana sostenible, la eficiencia en la gestión de recursos y la equidad en el acceso a servicios básicos. Además, la adopción de medidas para garantizar la inclusión social, la seguridad y la resiliencia de las comunidades refleja el compromiso de la institución con la consecución de un desarrollo urbano armonioso y sostenible. Al incorporar estos principios en su SRS, la entidad no solo contribuye al ODS 11, sino que también demuestra un liderazgo proactivo en la promoción de prácticas organizacionales que generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. En el cumplimiento de la meta 11.6 de los ODS, la cual busca reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades para 2030, se vuelve especialmente relevante el realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26000, dado que la norma ISO 26000 proporciona un marco integral para la responsabilidad social, abordando aspectos clave como el impacto ambiental, la calidad del aire y la gestión de desechos. Al realizar un análisis de cumplimiento de los requisitos de esta norma, se puede evaluar de manera precisa cómo las prácticas y políticas institucionales de la ciudad están contribuyendo a la meta 11.6.

Además, la sensibilización de la norma ISO 26000 puede servir como un catalizador para la implementación de medidas concretas que reduzcan el impacto ambiental per cápita. Este enfoque integral no solo fortalece el cumplimiento de los objetivos del ODS 11, sino que también destaca el compromiso de la entidad con la sostenibilidad ambiental y la mejora continua de su desempeño social y ambiental.

De acuerdo con la responsabilidad del cumplimiento del ODS 12 “Producción y Consumo Sostenible”, desde la Dirección Administrativa durante el 2023, se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a la economía sostenible con el objetivo de apoyar a emprendedores del distrito capital y de las diferentes ciudades donde se encuentran las direcciones territoriales, en jornadas de Ferias de Negocios Verdes; en ese sentido, se adelantaron campañas de “Ropatón” en colaboración con la Corporación Organización El Minuto de Dios, donde se pretendía darle otra oportunidad a las prendas de ropa que los colaboradores ya no utilizaran introduciéndolas en un nuevo ciclo de vida donándolas a personas en condición de vulnerabilidad.



## 1.5 Gestión de control interno, programas de ética e integridad

La gestión del Control Interno se realiza a través de la implementación del Esquema de Líneas de Defensa, en este sentido la 1ª línea de defensa es responsable de diseñar y ejecutar los controles internos requeridos para el manejo de los riesgos que pueden afectar la gestión institucional, reportando los avances en dicha gestión, mientras la 2ª línea de defensa orienta a la 1ª línea en el diseño e implementación de los controles, monitoreando su implementación y la periodicidad de los reportes, todo ello en concordancia con la planificación institucional. Por otro lado, la 3ª línea de defensa identifica desviaciones y oportunidades de mejora en los procesos internos, lo que permite gestionar los riesgos asociados a los mismos.

Como gestión importante y siguiendo los derroteros según los cuales es mejor prevenir que corregir, la entidad realizó ejercicios de consultoría, acompañamiento y asesoría, al tiempo que se adelantaron las habituales actividades de aseguramiento (auditorías y seguimientos al cumplimiento de las normas). Tanto el aseguramiento como la consultoría son servicios prestados por la Oficina de Control Interno – OCI a través de los cuales se brinda una perspectiva imparcial y objetiva sobre la gestión institucional y la forma en qué se realiza, promoviendo una gestión adecuada de los riesgos para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el fortalecimiento cultura del control y, por ende, de su Sistema de Control Interno.

Es importante resaltar que el aseguramiento se enfoca en áreas específicas del control interno y busca determinar si las unidades auditables están funcionando según lo previsto, a través de evaluaciones independientes, en tanto la consultoría examina los procesos y sistemas de control desde una perspectiva amplia y en conjunto con el responsable de los mismos. El informe de auditoría incluye una opinión sobre la eficacia del control interno evaluado, mientras, en el informe de consultoría se incluyen alternativas y recomendaciones sobre cómo mejorar el control interno. La auditoría se desarrolla, principalmente, en ejercicio del rol de Evaluación y Seguimiento, en tanto, la consultoría se adelanta en virtud del Rol de Enfoque Hacia la Prevención.

En tal contexto y dado que, en la preparación del proyecto de Plan Anual de Auditoría 2023, fue priorizado para ser auditado el Proceso de Fortalecimiento del Control Social, la Oficina de Control Interno propuso realizar una consultoría respecto de este proceso, a través de la Estrategia Triple A (Autoconocimiento, Autoevaluación y Autocontrol), para ser implementada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, y sus direcciones territoriales.

Este ejercicio consultor permitió identificar las oportunidades de mejora en la documentación del proceso en alineación al referente estratégico de la entidad y evidenciar las prácticas de cultura organizacional que es preciso intervenir, de manera transversal para optimizar las actividades propias del proceso objeto de consultoría. Se identificaron unidades auditables priorizadas para auditoría, que se encontraban en un nivel bajo de maduración, por lo que se combinaron los servicios de aseguramiento y consultoría, para generar aportes de valor que permitan una mejora significativa de estas unidades. Tales unidades fueron: La Política de Mejora Normativa, el Proceso de Normativa y Proceso de Riesgos y Metodologías.

Respecto a la Política de Mejora Normativa y al Proceso de Normativa, y teniendo en cuenta que Colombia hace parte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, que promueve la implementación de políticas para mejorar la calidad de vida de todas las personas, la Superservicios debe asumir tres roles frente a dicha política que es incorporada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Estado Colombiano – MIPG -, por parte del Departamento Administrativo de la Función Públicas – DAFP, estos roles son:

1. Como entidad generadora de norma que emite actos administrativos de carácter general en temas relacionados con el SUI y la fijación de las tarifas de la contribución especial.
2. Como entidad técnica experta en materia de servicios públicos domiciliarios que emite conceptos sobre la aplicación del régimen de servicios públicos domiciliarios e iniciativas normativas sobre el tema.
3. Como supervisora de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios en Colombia que ejerce las funciones de IVC y debe participar en la evaluación ex post de las normas en materia de servicios públicos domiciliarios.

En desarrollo de su gestión la OCI emitió 5 alertas tempranas que son herramientas de advertencia empleadas para prever e informar, con anticipación, sobre posibles amenazas que afectan la gestión de la entidad permitiendo a los líderes de los procesos tomar medidas encaminadas a minimizar los riesgos identificados. El fundamento normativo de estas alertas se encuentra en los Decretos 648 de 2017 y 1081 de 2015, y pueden ser automatizadas y no automatizadas.

Las alertas automatizadas se generaron a partir del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Herramienta ACL<sup>4</sup>), en tanto, las alertas no automatizadas se elaboran a partir del análisis de eventos críticos que se presentan en la entidad. Las temáticas sobre las que se emitieron alertas, en la vigencia 2023, fueron las siguientes:

- Función de Inspección y Vigilancia.
- Módulo de Indicadores del Sistema Integrado de Planeación y Mejora SIGME
- Reporte actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS
- Empresas sin cargue del Formato Anexo A –Reporte en el Aplicativo del SUI de las Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR que los suscriptores elevan a los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

---

<sup>4</sup> La Herramienta ACL que permite establecer unos criterios de monitoreo en los datos que se analizan, con base en la configuración de reglas y condiciones específicas predefinidas, que al cumplirse generan la advertencia para los usuarios designados y llamados a tomar las acciones preventivas a que haya lugar. La Oficina de Control Interno corre las rutinas realizadas en ACL, con una periodicidad definida, para generar alertas tempranas de utilidad a los líderes de los procesos correspondientes.

- Estado de atención de requerimientos de mesa de ayuda realizados por los prestadores

Asimismo, se actualizó la Política de Gestión de Riesgos - PGR, mediante la aprobación de la propuesta elaborada por la - OAPII por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, las 2ª y 3ª líneas de defensa realizaron el seguimiento y evaluación del Programa de Ética e Integridad, realizando las alertas requeridas para su cumplimiento.

Adicionalmente, la 3ª línea de defensa efectuó seguimiento trimestral al Plan de Mejoramiento suscrito entre la Contraloría General de la República y la entidad, conformado por 63 hallazgos con sus respectivas acciones correctivas, generando alertas para lograr su ejecución conforme a lo previsto. Es importante mencionar que el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, pretenden dotar a la entidad de las herramientas que le permitan alcanzar la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de sus funciones, salvaguardando los recursos públicos y apoyando el cumplimiento de su misión y objetivos.

## CAPÍTULO 2. | Principales resultados de los objetivos estratégicos

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 en los temas estratégicos de la entidad, desde la OAPII se aplicó la metodología de Cocreación, en la cual se realizaron consultas a los grupos de valor internos (colaboradores), 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, a nivel interno fue enviada por correo electrónico para la participación de los colaboradores.

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), enviar sus ideas, propuestas y posibles retos de la entidad 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 definidos en los 5 objetivos estratégicos definidos en el Referente Estratégico 2022- 2026, mediante los cuales se formuló la planeación institucional de la vigencia 2023.

## Objetivos estratégicos Institucionales

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.
3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad de la prestación del servicio público domiciliario de energía y gas combustible 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.

## CAPÍTULO 3. | Actividades e impactos de la Superservicios

### 3.1 Mapa de procesos

En cumplimiento de la misión institucional, le corresponde a la Superservicios atender los requerimientos de tipo documental y procedimental que requieren las partes interesadas, para lo cual, se cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, cuyo objetivo es establecer las políticas integradas de los sistemas de gestión, los objetivos estratégicos, y aquellos asociados a los sistemas de gestión complementarios implementados.

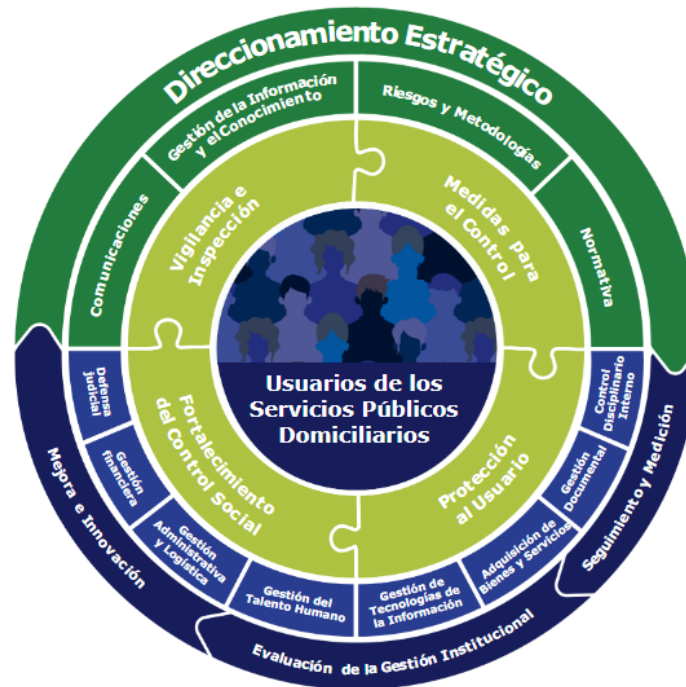
El SIGME, está compuesto por un mapa de 20 procesos que hacen parte del modelo de operación y se tipifican en: procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación. Los procesos misionales han permitido el cumplimiento de las funciones que le ha otorgado la Constitución Política y la Ley 142 de 1992 a la Superservicios, relacionado con la IVC de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, garantizando que los servicios públicos se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad.

Los procesos estratégicos emiten los lineamientos, políticas y directrices para el funcionamiento de la entidad, de otra parte, se garantiza la provisión de recursos para la operación; por su parte, los procesos de apoyo soportan la operación de la entidad, necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Finalmente, los procesos de evaluación se encargan de realizar la medición



del desempeño mediante la recopilación de datos, son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales. El modelo fue actualizado mediante Resolución 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020 y se representa en la siguiente ilustración:

*Ilustración 6 Mapa de Procesos Superservicios 2023*



Fuente: Aplicativo SIGME

### 3.2 Sistemas de Gestión, premios y certificaciones

Es importante mencionar que durante la vigencia 2023 la entidad mantuvo las certificaciones en los Sistemas de Gestión de Calidad – SGC - ISO9001:2015 y Ambiental ISO 14001:2015, así como la certificación de las siguientes Operaciones Estadísticas NTC PE 1000:2020, esta última se obtuvo en las siguientes operaciones:

- Operación estadística información técnico-operativa del servicio de aseo actividad de aprovechamiento
- Operación Estadística Componente Comercial de Energía
- Operación Estadística Componente Comercial de Gas por Red
- Operación Estadística Consumo de Agua Potable
- Operación Estadística Estado de la Disposición Final en Colombia

Es de resaltar que estas certificaciones le permiten a la entidad brindar información consistente y de calidad sobre el ejercicio de IVC que se realiza a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

### Balance de ciclo de auditorías internas y externas 2023.

En ejercicio del Plan Anual de Auditoría 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC, se adelantaron auditorías internas de gestión, con enfoque en administración de riesgos, a las cinco unidades auditables priorizadas, a saber: Procedimiento Programación Presupuestal, Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Proceso de Normativa y Política de Mejora Normativa, Proceso Gestión de Talento Humano - Manual Prestacional, Salarial y Otros Pagos y Proceso Riesgos y Metodologías.

Es importante mencionar, que durante el 2023 se cumplió en el 100% el programa de auditoría interna y externa programada a los sistemas de gestión implementados: (i) Sistema de Gestión de Calidad- SGC; (ii) Sistema de Gestión Ambiental – SGA; (iii) Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – SSSTI; (iv) Sistema de Seguridad y Privacidad de la Información SIGESPI; (v) Sistema Antisoborno – SAS; (vi) Sistema de Calidad del Proceso Estadístico – SPE.



Como resultado de las auditorías internas a los Sistemas de Gestión implementados en la entidad, se identificaron 60 No conformidades- NC y 137 Oportunidades de Mejora - OM, los cuales están enfocados a los siguientes aspectos: SGC 37, SGA 3, SST 3, OPE 17.

Los principales aspectos sobre los cuales se detectarán las NC y OM, están asociadas a las siguientes causas:

- Actualización en la documentación de los procesos

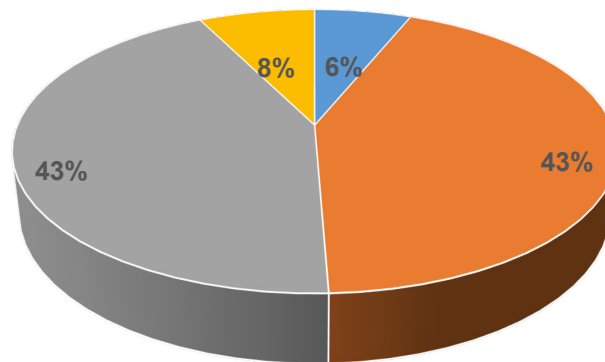
- Fortalecer los mecanismos de control para las inducciones a contratistas
- Revisar y ajustar los controles de las operaciones estadísticas certificadas
- Oportunidad en el reporte de los mecanismos de seguimiento y medición.

Los informes de auditoría contienen la evaluación de los aspectos relevantes de la gestión institucional, cuyo resultado se resumió en la generación de observaciones, recomendaciones y aspectos por mejorar en cada una de dichas unidades.

Como resultado de este ejercicio se definieron las acciones correctivas pertinentes para subsanar las no conformidades identificadas y de esta manera fortalecer la gestión de los procesos de la entidad. El desarrollo de estas auditorías le ha permitido a la entidad fortalecer sus controles y definir acciones de mejora encaminadas al mejoramiento de la gestión institucional.

El otro aspecto relevante del Plan Anual de Auditoría 2023, fue la elaboración de los informes de ley y de seguimiento que se realizan en cumplimiento de los diversos requerimientos normativos y funciones establecidas en la entidad, para lo cual en la vigencia 2023 se elaboraron 35 informes.

*Ilustración 7 Plan anual de auditorías 2023*



- Auditorías de Gestión
- Auditorías Sistemas de Gestión
- Informes de Ley y Seguidimientos
- Actividades de prevención

Fuente: Elaboración propia

Es de resaltar que Las observaciones implicaron la formulación de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora – ACPM con el fin de subsanar o mitigar las debilidades o irregularidades evidenciadas por esta oficina. Adicional, se efectuaron recomendaciones, con el fin de que las unidades auditables, aborden las oportunidades de mejora contenidas en los informes correspondientes.

### 3.3 Reconocimientos y convenios

El Superintendente de Servicios Públicos y Andesco realizaron la cuarta versión del reconocimiento a buenas prácticas de servicio a usuarios; en concreto, se premiaron 8 iniciativas presentadas por 7 prestadores, dichas iniciativas que fueron implementadas entre los años 2021 y 2022. Las empresas premiadas desarrollaron prácticas innovadoras en materia de atención a usuarios, atención a población con discapacidad o zonas de difícil acceso, promoción del uso sostenible de los servicios públicos domiciliarios e impacto social sobre los usuarios.

Durante 2023, la entidad desplegó una estrategia internacional con el fin de conseguir recursos de cooperación técnica para su fortalecimiento, en este sentido se gestionó un convenio con la Embajada de Cuba para recibir asistencia en la inspección y fortalecimiento a acueductos comunitarios. Así mismo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) puso a disposición de manera gratuita, herramientas tecnológicas para mejorar la gestión administrativa de las empresas bajo el control de la Superservicios, en particular, empresas intervenidas.

Adicionalmente, a través de la Agencia de Cooperación de Brasil, se consiguió un cupo para participar en un seminario para la gestión de pérdidas de acueducto en la ciudad de Sao Paulo. Dicho curso se realizará en febrero de la vigencia 2024.

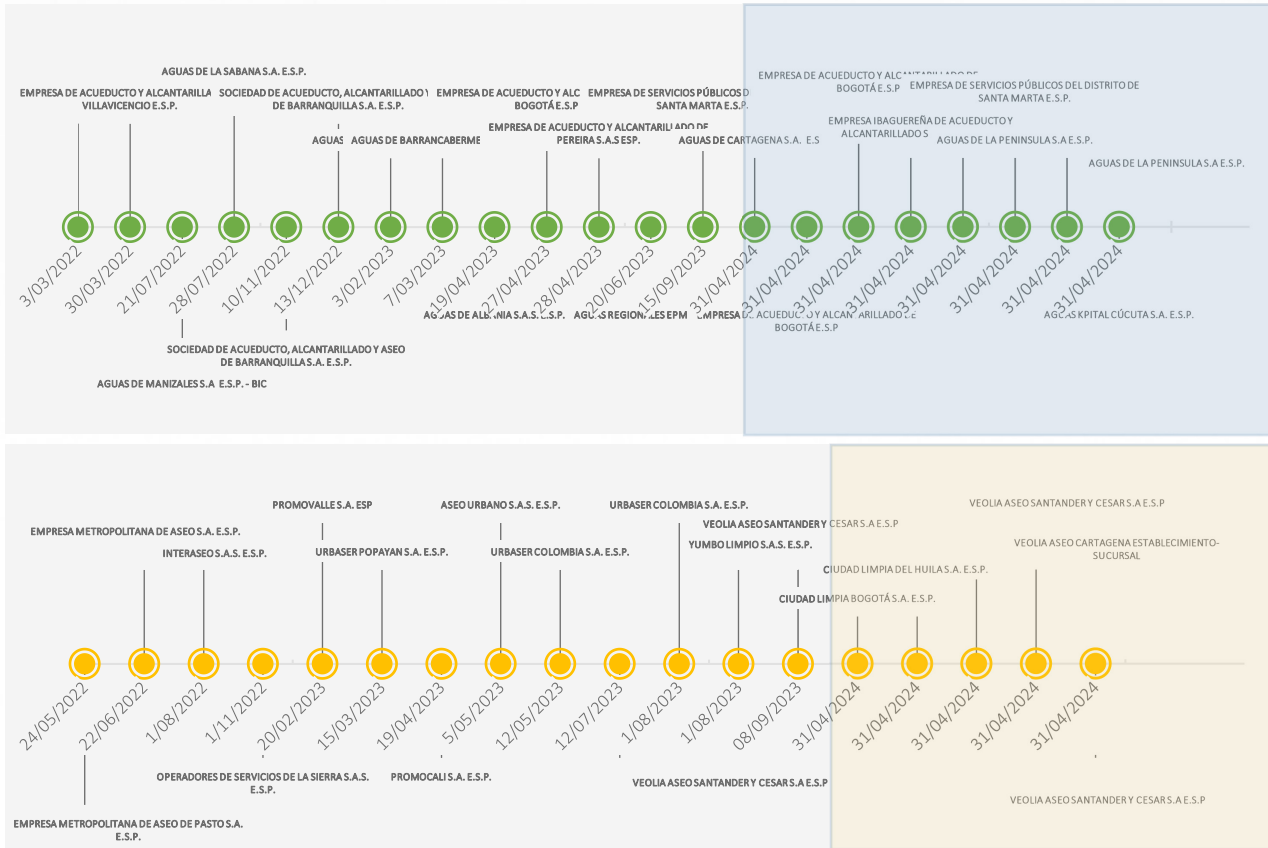
## CAPÍTULO 4. | Gestión por dependencias

### Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Con el objetivo de cumplir con las funciones de - IVC, en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo la entidad realiza seguimiento a los prestadores de este sector, teniendo en cuenta su nivel de riesgo, perfil de riesgo, evaluación de gestión y resultados, de monitoreo de planes y/o de denuncia ciudadana en iniciación de investigaciones sobre posibles prácticas anticompetitivas, como la fijación de precios concertados o la colusión entre empresas. En la siguiente tabla se refleja el seguimiento realizado a los oligopolios identificados en el sector:



Tabla 1 Seguimiento Sanciones Oligopolios Acueducto Y Alcantarillado



Fuente: Elaboración propia

### Gestión pequeños prestadores

Con el fin de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de estos prestadores, se realizaron 28 informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta y se efectuaron 33 controles tarifarios. Asimismo, se efectuaron, visitas de casos especiales mediante 18 eventos en los municipios de Riohacha (La Guajira), Ibagué (Tolima), Palmira (Valle del Cauca), Chaguaní (Cundinamarca), Suesca (Cundinamarca), El Águila (Valle del Cauca), Neiva (Huila), Bucaramanga (Santander), La Unión (Sucre), Villavicencio (Meta), Río Quito (Chocó), Pereira (Risaralda), Medellín (Antioquia), con el fin de atender situaciones particulares frente a la prestación de los servicios públicos de acueducto, destacando el cumplimiento a la sentencia T-302 de 2017 de La Guajira y el acompañamiento a acueductos comunitarios.

En cumplimiento de las acciones de control, se efectuó el seguimiento al programa de gestión de la Asociación de Usuarios de Acueducto Regional de Rasgata y otras de los municipios de Tausa, Nemocón, Cucunubá, Sutatausa y Cogua. Se adelantaron acciones para los trámites de negativas de viabilidad y disponibilidad del servicio de los prestadores: APC Acueducto Piendamó Morales Organización Autorizada, Energía & Agua SAS ESP, Junta de Servicios

Públicos del municipio de Chocontá y de la Asociación Junta Administradora del acueducto y alcantarillado rural de Botanilla.

Adicional, se realizaron 3 investigaciones de méritos así:

1. Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque con los cargos por no atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes de información y requerimientos realizados y por no contar con manuales de operación y mantenimiento para los sistemas de acueducto y alcantarillado.
2. Unidad Administradora de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Benito – Santander con cargos por el incumplimiento del régimen de funcionamiento al operar los sistemas sin contar con los permisos de que trata el artículo 22 de la Ley 142 de 1994; falta de medición de caudales en la entrada y salida de los tanques de almacenamiento, ni en la red de distribución; por no contar con el contenido mínimo de la factura; por el incumplimiento del marco normativo contable definido en la Resolución 533 de 2015, en la preparación y presentación de los Estados Financieros del 2020 y 2021, y por incumplimientos en las muestras de calidad del agua 2022, y muestras de calidad del agua de vigilancia 2022 y 2023.
3. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Curití S.A.S. E.S.P. – CURITEÑA con cargos por no realizar la medición de caudales en la captación de agua, a la entrada y salida de la PTAP; por no contar con manuales actualizados de operación y mantenimiento para el sistema de acueducto; por falta de medición de presiones en la red de distribución; por incumplimiento en las muestras de calidad del agua de vigilancia 2021 y 2022; por no contar con la cobertura mínima de micromedición para la determinación del consumo facturable para el cobro del servicio de acueducto; incumplimiento con el reporte de información al SUI y Actualización RUPS; por no contar con el contenido mínimo de la factura; por incumplimiento con los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016; por no aplicar los factores de subsidios y contribución establecidos en el acuerdo Municipal; por mala calidad de la información reportada en el SUI y por incumplir con lo dispuesto en el artículo 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Para este grupo de prestadores se tramitaron en el Sistema de Gestión de documentos electrónicos-CRONOS, 598 derechos de petición, 247 reversiones de información, 38 insumos para dar respuesta a procesos de acciones de tutela, se asignaron 3484 radicados de entrada, se proyectaron 3588 radicados de salida y 669 radicados sin antecedentes.

### Gestión grande prestadores

Para el caso de estos prestadores, las acciones de IVC se enfocó en la realización de 9 informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta y 9 controles tarifarios. De igual manera, se efectuó vigilancia especial a 3 empresas; Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura, Empresa de acueducto y alcantarillado de Prolatam, Aguacaribe y se dio inicio en diciembre de 2023 a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.-EAAB. Dentro de las acciones IVC se apoyó el componente tarifario a las empresas de Servicios Públicos de Flandes - ESPUFLAN E.S.P. y la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. E.S.P. - EMDUPAR S.A. E.S.P.

Adicionalmente y por ejercicios de verificación tarifaria, se ordenó la devolución de \$375.089.689, y existen ordenes pendientes de cuantificar correspondientes a las empresas Aguas de Barrancabermeja en la E.I, Empresas Publicas del Quindío y Aguas Kpital Cúcuta

Como parte del control se remitieron 5 memorandos de recomendación de toma de posesión a los prestadores: Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá, Aguas de la Península S.A. E.S.P., Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAA y EICE E.S.P., Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. ESP. Adicionalmente, se proyectaron 8 memorandos de investigación por presuntos incumplimientos normativos desde aspectos financieros, comerciales, técnicos, tarifarios y de cargue al SUI y se adelantaron 17 acciones de firmeza y 3 casos cerrados de trámites de negativas de viabilidad y disponibilidad del servicio.

### Monitoreo preventivo y alertas tempranas.

Como parte del establecimiento de Alianzas Estratégicas para la consolidación de un sistema de monitoreo preventivo y alertas tempranas se realizaron acercamientos con entidades como el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM, Servicio Geológico Colombiano - SGC, y la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD. Este sistema está diseñado para fortalecer la IVC llevada a cabo por la entidad en los servicios de acueducto y alcantarillado.

De otra parte y frente al Fenómeno de El Niño, se adelantaron las siguientes acciones:

1. Llamado de atención a 2.069 prestadores de acueducto y alcantarillado por no presentar el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC); (ii) elaboración del formulario especial para recopilar información sobre posibles afectaciones en la prestación de los servicios, el cual fue distribuido a 2.960 prestadores; (iii) emisión del comunicado de prensa, proporcionando recomendaciones a los prestadores para mitigar los efectos del Fenómeno; (iv) se estableció un tablero de seguimiento para monitorear a los prestadores que reportaron afectaciones debido al Fenómeno.

Seguimiento a la Actividad Volcánica y Economía Circular

Ante el aumento de la actividad volcánica del Nevado del Ruíz y Volcán Puracé, se implementó un formulario dirigido a 299 prestadores ubicados en sus zonas de influencia. Asimismo, se emitió el Comunicado de Prensa No. 71, instando a los prestadores a adoptar medidas para mitigar posibles afectaciones en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Con respecto a la construcción de diagnóstico sobre la implementación de acciones de economía circular en materia de acueducto y alcantarillado, se requirió a 38 prestadores de los cuales se recibió respuesta de 28.

Como gestión de atención inmediata, se cerraron 217 expedientes, dentro de los cuales y de conformidad con la información allegada con los prestadores de servicios públicos, en 138 se concluyó que la problemática se había superado atendiendo la vigilancia ejercida por esta entidad. De los restantes 79 se continuó con acciones IVC para mejorar o solucionar los problemas presentados en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se analizaron 774 alertas de prensa que ameritan requerimientos, de las cuales se atendieron 614 en el año 2023 y se tramitaron 299 acciones judiciales y 1870 radicados a través del Sistema de Gestión Documental Cronos.

#### Gestión a los prestadores de Aseo

Se evaluó la gestión financiera, técnica, operativa, comercial, tarifaria y administrativa de estos prestadores a través de la elaboración y publicación de 22 informes de vigilancia e inspección detallada (Barranquilla-Atlántico, Sincelejo-Sucre, Fundación-Magdalena, Luruaco- Atlántico, Cartago-Valle del Cauca, Vélez-Santander, Tuluá- Valle del Cauca, Cajicá –Cundinamarca, Flandes-Tolima, Ciénaga-Magdalena, Bogotá D.C., Soacha- Cundinamarca, Tunja- Boyacá, Socotá - Boyacá, Charalá - Santander, San Miguel de Sema - Boyacá, Área rural de Barrancabermeja - Santander, Guamal - Meta, Busbanza - Boyacá, San Roque - Antioquia, Viotá y Cachipay - Cundinamarca) y 47 informes de vigilancia e inspección concreta.

Lo anterior, de acuerdo con la priorización realizada basada en alertas de prensa, alertas ciudadanas, reporte al – SUI, entrada en operación de nuevos prestadores, corta vida útil en los sitios de disposición final y conflictos por entrada en operación de nuevos prestadores, entre otros.

*Tabla 2 Informes de Vigilancia e Inspección detallada y concreta*

GRUPO	Detallado	Concreto
Grandes Prestadores	13	39
Pequeños Prestadores	9	8
Total	22	47

Fuente: Elaboración propia

De otra parte, se suscribió prórroga del Plan de Vigilancia Especial – PVE para un prestador, dirigido a mejorar la calidad, cobertura y continuidad de la prestación del servicio público de



aseo en el componente de disposición final en el área de prestación de Medellín. Del mismo modo, se efectuó cierre del Plan de Vigilancia Especial de San Vicente de Chucurí (Cabecera municipal).

Se destaca, que producto de los planes de vigilancia, para el área urbana de San Vicente Chucurí se logró el reporte de información técnica al SUI, gestiones para la inclusión de las actividades del componente de limpieza urbana en el Plan de Gestión Integral de residuos Sólidos - PGIRS del Municipio y por ende desarrollo de las mismas, actualización del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo - PPSA. Adicionalmente, se realizó seguimiento al Programa de Vigilancia especial - PVE suscrito con Aseo del Norte en el área de prestación de Valledupar, donde se subraya la renovación del 20% de la flota vehicular de compactadores (3), capacitación y publicación en medios masivos de información de amplia circulación local del esquema operativo del prestador, operativos de limpieza de los puntos críticos en el área de prestación del servicio, erradicación de 15 puntos críticos que han sido entregados a la administración.

Durante la vigencia, se realizaron 27 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación de las metodologías tarifarias de la Resolución CRA 720 de 2015 en los municipios de: (Meta - San Martín, Risaralda – Pereira (2), Nariño – Ipiales, Boyacá – Sogamoso, Huila – Garzón, Antioquia – Medellín, Antioquia – Rionegro (2), Bogotá, D.C. (5), Magdalena - Santa Marta (2), Boyacá – Duitama, Norte De Santander – Cúcuta, Cundinamarca – Girardot) y la Resolución CRA 853 de 2018 (Baraya – Huila, Alpujarra – Tolima, Albán-Cundinamarca, Charalá- Santander, Silvia-Cauca, San Luis de Gaceno – Boyacá y Hacarí – Norte de Santander) compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

De igual manera, realizaron 79 solicitudes para el inicio de investigaciones administrativas relacionadas con la falta de oportunidad y calidad en el reporte al SUI, inadecuada prestación de la actividad de disposición final, falla en la prestación del servicio público de aseo, inadecuada aplicación de la metodología tarifaria, omisión en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia, entre otros. De las solicitudes de investigación, 25 fueron para grandes prestadores y 54 para pequeños prestadores.

En cumplimiento de su función, se ordenó la toma de posesión de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso - COSERVICIOS S.A. E.S.P., mediante la Resolución SSPD 20231000866565 del 27 de diciembre de 2023, como consecuencia de las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, relacionadas con la disposición final y otros aspectos de los servicios de aseo y acueducto, en el municipio. Adicional, se detectó que el prestador no está en la capacidad para prestar el servicio público de aseo en calidad y continuidad, lo cual está enmarcado en el artículo 59 de la ley 142, causal número 1.

Como gestión del grupo SUI se atendieron 1.854 solicitudes de reversión de información y 571 solicitudes de cargue extemporáneo de información; de las 1.854 solicitudes, el 76,75% obedecieron a solicitudes de modificación de las toneladas aprovechadas (1.423). Lo anterior, como resultado de la expedición de la Resolución SSPD No. 20201000046075 del 22 de octubre de 2020, por medio de la cual se establecieron los aspectos para aplazar la publicación en el SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas, cuando se presentarán inconsistencias en

la calidad de la información reportada por los prestadores de la actividad de aprovechamiento, lo cual represento la reversión de 318.494 toneladas aprovechadas.

Como parte del control, se gestionaron 605 actuaciones administrativas sancionatorias, de las cuales 516 de ellas se encontraban en proceso y abiertas, las 89 actuaciones restantes fueron iniciadas como consecuencia de las funciones de IVC. Del total de las actuaciones administrativas sancionatorias gestionadas, se sancionaron con multa a 206 prestadores por un monto total de \$ 25.825.605.200, se sancionaron con amonestación a 5 prestadores y se archivaron 9 procesos en contra de empresas prestadoras. En total, durante la vigencia se finalizaron 324 actuaciones, se encuentran 18 sanciones en proceso de notificación y en término para presentar recurso; y en análisis, 58 recursos de reposición interpuestos por el prestador por un monto de \$ 19.321.446.000; el restante, 205 procesos en curso en otras etapas.

Es importante mencionar que las 211 sanciones impuestas a prestadores de servicios públicos durante la vigencia 2023, el 58% corresponden a empresas del sector de aseo, el 39% a empresas del sector de acueducto y alcantarillado, y el 3% restante a empresas del sector de aprovechamiento.

Para fortalecer la vigilancia de estos prestadores, se realizaron 7 mesas de trabajo con las Direcciones Técnicas donde se fijaron lineamientos con el propósito de agilizar y dar tratamiento diferencial a pequeños y medianos prestadores. Asimismo, se apoyó en la construcción del proyecto de reforma a la ley 142 y se participó en 2 mesas de trabajo con la Delegada de Protección al Usuario y sus Direcciones Territoriales, con el propósito de tener claridad sobre las competencias de cada dependencia, adicional, se explicó sobre el procedimiento administrativo sancionatorio, y se definió y aplicó la reducción de términos en las etapas procesales de cada investigación, optimizando así, los tiempos estipulados en el procedimiento administrativo sancionatorio

#### Estudios Sectoriales

La entidad realiza estudios sectoriales de la gestión de los prestadores el sector, en este sentido, se realizó el estudio de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnicos, económicos y de riesgo de los servicios de agua potable y saneamiento básico con el objetivo de contribuir en el análisis y comprensión integral del país. Todo lo anterior se condensa en el Informe Sociodemográfico de los Servicios Públicos, que se encuentra en el siguiente enlace: <http://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2023-12/Informe-sociodemografico-de-los-servicios-publicos.pdf>

Adicionalmente, se elaboró el capítulo 3 respecto al diagnóstico e información del servicio de aseo, así como, el capítulo 4 con los retos del sector de gestión de residuos en el marco del servicio público de aseo, del libro "Visión de los servicios públicos". Se adelantó un "Dialogo Sectorial" con el fin de construir una visión de mediano y largo plazo de estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco de la construcción del libro (o documento) orientado por el Superintendente.

#### Reporte de estratificación y coberturas

La cobertura y calidad de los servicios públicos domiciliarios, especialmente en lo que respecta al suministro de agua potable, la gestión de aguas residuales y la disposición adecuada de residuos sólidos, se convierten en aspectos cruciales para asegurar condiciones de vida óptimas. Por lo cual, se realizó la publicación del Informe Nacional de Cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo vigencia 2023, la base de información y el StoryMap el cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>.

Adicional, se realizó la certificación de variables distribución del Sistema General de Participaciones - SGP – de Agua Potable y Saneamiento Básico – APSB, para la distribución de recursos del SGP de estos prestadores.

### Acciones para mejorar la calidad del agua

Como parte de las acciones para mejorar la calidad de agua de los prestadores del sector, se formuló el proyecto de inversión de *Fortalecimiento de las acciones de inspección y vigilancia hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional*, en los parámetros establecidos por Departamento Nacional de Planeación. Se avanzó en la concertación con DNP de los lineamientos para un proyecto de interoperabilidad asistido por la Agencia Nacional Digital en el marco de la Política de Gobierno Digital Nacional y se están definiendo las variables de interés y la evaluación de los requerimientos tecnológicos e institucionales.

Se realizó la consolidación y análisis de indicadores y bases de datos asociadas al informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado. Asimismo fue desarrollada y publicada la versión final del documento de informe sectorial junto con su StoryMap, que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>

Se realizó la publicación del boletín de consumos de agua potable para el segundo semestre del 2022, acorde a lo establecido en el calendario de difusión de las operaciones estadísticas, el boletín se encuentra en el enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>.

En cumplimiento del plan general de la operación estadística de consumo de agua potable fue elaborado y publicado el boletín de consumo de agua potable del periodo del primer semestre de la vigencia 2023, se encuentra en el enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>.

Se remitió al MinVivienda los resultados del cálculo del indicador de porcentaje de agua residual urbana tratada, y los insumos asociados, en virtud de los compromisos adquiridos con esta entidad. Adicionalmente, se construyó el artículo *“Evaluación de la calidad del servicio público de acueducto en Colombia; una revisión basada en el desempeño de indicadores de continuidad y calidad del agua”*.

Como gestión, se realizó la depuración de base de datos de calidad de agua SIVICAP 2022, para lo cual se entregó el producto final de resumen de valores de Índice de riesgo de calidad del agua- IRCA mensuales y anual, por prestador, con base en la información suministrada por el Instituto Nacional de Salud - INS. Adicionalmente, se efectuó la depuración de base de datos de calidad de agua SUI 2022 y se entregó el producto final de resumen de valores de IRCA mensuales por prestador.

De igual forma, se efectuó la Compilación del Informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano 2022, el documento se genera en conjunto con INS, MinSalud, MinVivienda, que contiene lo ejecutado sobre la toma de muestras de calidad de agua potable, por parte del proyecto de inversión. Esto corresponde a 212 muestras atendiendo a los objetivos específicos del proyecto de inversión, y a 35 muestras de la vigencia 2022. El informe se puede consultar 2022 se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>

Aseo y aprovechamiento.

En cumplimiento de las acciones de los prestadores de este sector, se realizó el reporte de riesgos y desempeño de los objetivos de la operación estadística de disposición final y aprovechamiento, en este sentido se evaluaron las listas de chequeo hasta la fase de análisis y difusión, mediante la cual se realizará la diagramación de los informes para ejecutar las diferentes actividades de los documentos sectoriales. Adicional, se efectuó la mesa de trabajo liderada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANEE con el fin de realizar la estandarización de conceptos relacionados con las operaciones estadísticas de los prestadores Agua Potable y Saneamiento Básico - APSB.

Asimismo, se elaboró un mapa interactivo de sitios de disposición final con vida útil crítica, tomando en consideración aquellos que tenían vida útil vencida o menor a 3 años.

Con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID se trabajó en la publicación del informe de Residuos Sólidos y Economía Circular, que se puede consultar en el siguiente enlace: <https://hubresiduoscirculares.org/>. Adicionalmente, se revisaron las variables que podrían ser de interés del diccionario Registro Social de Hogares (RSH) y del Sisbén relacionadas con el servicio de aseo, así como, las que podrían aportar en los análisis sectoriales.

Se llevó a cabo reunión con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT relacionada con el Incentivo para Aprovechamiento y Tratamiento (IAT) de la actividad de aprovechamiento, en la que se consultó la información de municipios que han accedido al acompañamiento por parte del Ministerio.

Indicador Único Sectorial (IUS).

**Con el propósito de clasificar el nivel de riesgo, características y condiciones de los prestadores con base en la metodología establecida por la – CRA, la entidad calcula y publica el resultado IUS y el nivel de riesgo para los prestadores de los servicios de**



**acueducto y/o alcantarillado en el marco de lo establecido en la Resolución CRA No.906 de 2019 y sus modificatorias. Durante el año 2023 se realizó el cálculo del IUS para la vigencia 2022, cuya información se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>.**

Para el cálculo del IUS, en su versión 2022, se usó la herramienta en Excel desarrollada y optimizada por este proyecto, con el fin de obtener los 55 indicadores que compone el cálculo del nivel de riesgo para las 2.968 Áreas de Prestación de servicio- APS de cada prestador (base de prestadores que actualiza el grupo GES año a año con información del RUPS vigente que permite crear la matriz de segmento la cual es base principal del cálculo IUS.

Adicional, se entregó un análisis de resultados comparativos de las vigencias 2020-2021-2022 tanto generales como departamentales, enfatizando el riesgo alto por no reporte y las pequeñas mejoras que se logran año a año tanto para las empresas grandes, como las pequeñas. Para los prestadores rurales se evidencia fuertemente la falta de capacidad administrativa como la deficiencia que presentan en el cargue de información.

En el caso de los prestadores de aseo, se desarrolló en la vigencia 2023 una prueba piloto para visitar 40 prestadores, en la cual se aplicará el cálculo de la propuesta de indicadores de la CRA del IUS para este servicio. Asimismo, se realizaron análisis y tratamiento de datos a través de la extracción de distintas fuentes de información con el fin de conformar el universo de prestadores, a través de extraer de la bodega de datos "O3" del SUI el - RUPS, se efectuaron consultas internas a través del lenguaje de consulta estructurada - SQL que permiten identificar el porcentaje de cargue todas las empresas del servicio de aseo y las consultas de distintos reportes.

Del ejercicio anterior se determinaron una serie de atributos y tres posibles escenarios para definir y priorizar los lugares y empresas. Una vez realizado este, se determinó 40 empresas a las cuales se les realizó una visita técnica (3 virtuales y las demás presenciales) para levantar información que permita el futuro calculo IUS Aseo. Se realizó una prueba piloto de cálculo IUS Aseo, donde primero se determinaron los ponderadores para los 7 segmentos IUS (grande prestador, pequeño prestador, prestador área rural, prestador únicamente de aprovechamiento, prestador de disposición final, prestador de tratamiento de residuos y prestador de transferencia), posteriormente se desarrolló e implementó el modelo prototipo para el cálculo IUS aseo y finalmente se obtuvieron dos resultados preliminares por medio de 2 alternativas distintas.

Como gestión adicional, la entidad para este periodo, realizó el procedimiento de participación ciudadana el proyecto de resolución " "Por la cual se solicita información a los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado en el marco de los contratos a los que se refiere el parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994", cuyo objeto es reglamentar el reporte al SUI de la información relacionada con la proyección de metas en el marco de los contratos a los que se refiere el parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, para lo cual se crea en el SUI el

Formato denominado Proyección de Metas Para APS Contractuales. Asimismo, se desarrollaron mesas de trabajo interna socializando los avances del Cálculo IUS 2020-2021 y 2022.

Adicionalmente, se adelantaron las siguientes acciones: (i) mapas de análisis IUS comparativos de vigencia y se apoyó para un prototipo Municipal; (ii) se presentaron análisis segregados por departamento haciendo énfasis en los prestadores que tuvieron nivel de riesgo alto por no reporte de información; (iii) consultas SUI de Índice de IRCA y solicitud de información índice de Riesgo Municipal por Abastecimiento de Agua para Consumo Humano - IRABApp al - INS con el objetivo del cálculo IUS 2022; (iv) se desarrolló y publico el documento de Fuentes de Cálculo IUS 2022 necesario para el conocimiento de los prestadores; (v) se publicó la visualización de cálculo IUS en PowerBI a nivel de indicador, subdimensión y dimensión de la vigencia 2022; (vi) se efectuaron capacitaciones internas sobre el Cálculo IUS, los cuales incluyeron temáticas técnicas, tarifarias, financieras y Plan de Gestión y Resultados - PGR.

Como parte de la gestión de la vigencia del grupo SUI, y con el fin de fortalecer el manejo de la plataforma SUI, se realizaron 29 entrenamientos a prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, alcaldías, y corporaciones relacionados los siguientes temas: Estratificación y Coberturas - REC, Inspector e indicadores, Flujo de cargue y funcionamiento del SUI, cadena de valor por servicio, acceso al SUI, mecanismos de recolección de la información, aplicativo de aprovechamiento, cargue masivo, fábrica de formularios, entorno SUI externo e interno (Navegabilidad, circulares, normatividad), SUI Rural y configuración Suricata, entre otras. Es importante mencionar que el nivel de satisfacción de los entrenamientos por parte de los prestadores fue considerado como bueno teniendo una puntuación del 86%.

#### Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Durante la vigencia 2023 la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible realizó 18 evaluaciones integrales a los prestadores de los cuales 8 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 53 visitas de inspección de las cuales 32 corresponden a prestadores de gas por redes y gas licuado de petróleo y 21 a prestadores del sector de energía eléctrica, visitas tuvieron como propósito la verificación del cumplimiento normativo y el ordenamiento regulatorio vigente, en relación con aspectos técnicos, comerciales y financieros.

En cumplimiento de su gestión, se realizaron 1.728 verificaciones tarifarias y se publicaron 16 boletines tarifarios donde se presenta un análisis detallado del comportamiento de los componentes de Contrato de Condiciones Uniformes CU de cada una de las empresas y entrega el ranking de tarifas en el país. Con eso, los usuarios pueden tomar decisiones sobre si desean cambiarse de comercializador de energía, de igual manera, se brinda información de tarifas de forma transparente a todos los grupos de interés y permite a las empresas compararse entre ellas.

A través del Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica, se dispuso para el todo el sector y público en general, estadísticas de consumos por estrato y empresa, información sobre estimaciones de consumos en cada mercado del país, análisis de precios promedio de servicios adicionales y avances en Advanced Metering Infrastructure - AMI, lo que permite brindar información de los consumos del país de forma transparente a todos los grupos de interés mediante el análisis estadístico de 180 millones de registros provenientes del SUI.

En el año 2023 se desarrolló la herramienta financiera con información cargada a SUI y en formato (Extensible Business Reporting Language - XBRL (es el software en el que reporten los prestadores a la entidad) , para los informes anuales y trimestrales, esta herramienta fortalece la vigilancia que la entidad realiza a cada prestador, allí se evidencia información individual e información agrupada, que genera estudios de indicadores de mercado, y los análisis financieros tanto de un periodo como comparados. Herramienta creada en Excel, evolucionando a Python, y a la fecha con visualización en Power Bi.

Para el seguimiento a los programas de limitación de suministro informados por XM en la vigencia 2023, de los 129 prestadores inscritos ante el Mercado de Energía Mayorista - MEM, se notificaron 85 empresas que se vieron sometidas a inicios de programas de limitación de suministro.

Adicionalmente, la entidad realizó la clasificación de riesgo con base en la información financiera de la vigencia 2023 cargada al SUI, 61 prestadores del servicio público de Gas Licuado del Petróleo - GLP en Cilindros o a Granel y 88 prestadores del servicio público de Gas Combustible por Redes cumplieron con los criterios para la correcta ejecución de la metodología de riesgo definida en la regulación. Adicionalmente, se llevaron a cabo las acciones necesarias para el desarrollo del Comité de Seguridad de GLP (CSGLP) creado por el artículo 24 de la Ley 689 de 2001. Durante el año 2023, se realizaron 4 sesiones del CSGLP, las cuales fueron lideradas por la Superservicios y se tuvo la participación del Ministerio de Minas y Energía (MinEnergía), la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), ICONTEC, Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), ECOPETROL, METALGAS, CILGAS y GASNOVA como integrantes del CSGLP. Asimismo, hubo participación de algunos invitados dentro de los cuales se encuentran el gremio AGREMGAS, la FISCALÍA, la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA) y la Dirección de Tránsito y Transporte (DITRA).

Se publicó el Informe de Calidad del Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible por Redes de Tubería (Vigencia 2022), donde se recogió la información suministrada para los indicadores de Odorización - IO del gas, niveles de presión de línea individual - IPLI, respuesta al servicio técnico IRST y duración de las interrupciones que generaron compensación. Es importante mencionar que se realizó el análisis para Gas Natural y GLP por redes por separado, asimismo, se realizó la publicación mensual del informe que contiene las tarifas que aplican las empresas que prestan el servicio de gas natural y gas natural comprimido en las ciudades capitales del país. La publicación se realiza sobre 25 ciudades capitales, correspondiente a 16 empresas.

Se formuló la estrategia para la realización de las acciones diferenciales relacionadas con la IVC a los prestadores del servicio público domiciliario de energía eléctrica y de gas combustible, en aras de subsanar la problemática en el marco de una vigilancia diferencial.

Se llevó a cabo el “II Foro de Gestión de Riesgos y Desastres, «Variabilidad Climática: prevención e impactos» dirigido a prestadores, academia, gremios y sector energía, para contribuir al conocimiento y propuestas para enfrentar los impactos del Fenómeno Niño 2023 – 2024.

De otra parte, se elaboró el “Esquema para la evaluación de la gestión de riesgos de origen eléctrico - GROE en la infraestructura de distribución de energía eléctrica en Colombia”, documento aprobado para publicación el mes de diciembre, el documento analiza la información asociada a la gestión de riesgos de origen eléctrico del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE, para lo cual se solicitó información de forma masiva a todas las empresas que tienen relacionada la actividad de distribución en el Registro Único de Prestadores - RUPS.

Se efectuó el seguimiento y Vigilancia a la prestación calidad y continuidad en el servicio de energía a los transmisores, distribuidores y comercializadores de energía de la zona del eje cafetero y zonas de afectación de la amenaza del volcán Nevado del Ruiz, durante el primer semestre de 2023. Webinar SSPD - XM procedimientos de reporte de eventos de Energía no suministrada - Resolución CREG 015 de 2018<sup>5</sup> con la participación de los operadores de red, realizado en el segundo semestre de 2023.

Uno de los retos de las Zonas No Interconectadas – ZNI para el 2023, fue la activación y codificación de 3.054 localidades y se registraron 572 localidades nuevas, adicionalmente, se elaboró informe sectorial el cual consiste en hacer un análisis de la prestación del servicio de energía eléctrica en estas ZNI del país, se publicaron 3 Boletines tarifarios ZNI y se dio continuidad al congreso nacional del VIII ENCUENTRO NACIONAL DE PRESTADORES ZNI llevado a cabo en la ciudad de Cali.

En este sentido, se realizaron 130 mesas de trabajo con los prestadores ZNI, alcaldes municipales y autoridades de Gobierno y 4 jornadas de orientación dirigidas a los prestadores ZNI, logrando el objetivo de orientar y capacitar a los prestadores en temas como; reporte de información SUI, codificación, y aspectos financieros entre otros. Las jornadas tuvieron como encuentro las siguientes ciudades: Bogotá D.C., San Andrés de Tumaco Nariño, Cali y Villavicencio.

En materia de trámites, durante la vigencia 2023, se recibió un total de 8.737 solicitudes para los servicios de Energía, Gas por Redes y Gas Licuado del Petróleo de los cuales 3.069 se han tramitado un total de 2.970, equivalente al 96.8% del total de las solicitudes recibidas por este medio. Por otra parte, se recibieron un total de 5.668 mesas de ayuda de las cuales se han

---

<sup>5</sup> Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible



tramitado un total de 5.594, equivalente al 98.7%. Los trámites recibidos se clasificaron en peticiones de soporte, solicitudes de información, habilitaciones, retiros y RUPS. Se destaca que el mayor número de solicitudes corresponden al servicio de Energía Eléctrica, con un total de 5.244 solicitudes ingresadas, seguido de Gas por Redes con un total de 2.691 y el servicio de GLP con 548 solicitudes. Frente a las solicitudes de modificación de la información reportada en el SUI por parte de los prestadores, se recibieron un total de 1.198 solicitudes de reversión, de las cuales 1.124 se les ha dado respuesta de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Con el fin de generar y mantener herramientas de seguimiento para fortalecer las funciones de IVC para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se ha establecido la estrategia Visión 360, la cual permite impulsar una transición armoniosa de los diferentes componentes de los servicios públicos para el análisis de los datos de un enfoque reactivo a uno proactivo que garantice la calidad de la prestación del servicio. Se generaron 6 entrenamientos para fortalecer las competencias de los prestadores y se diseñaron y ejecutaron 7 talleres regionales en las ciudades de Neiva, Bucaramanga, Montería, Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla, los cuales contaron con dos sesiones cada uno, una magistral y una de atención personalizada a los prestadores de los servicios de Energía Eléctrica, GLP y Gas por Redes.

Se realizó la proyección de los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) con la Bolsa Mercantil de Colombia - BMC realizando la inclusión de la resolución SSPD 20221000665435 del 18 de julio de 2022, Por la cual unifican los lineamientos para el cargue de información al SUI, aplicable a los prestadores del servicio público de Gas Combustible por Redes de tubería. Se hizo levantamiento de requerimientos y propuesta de abordaje de un proceso de vigilancia para la infraestructura financiada por fondos FAER/PRONE bajo el enfoque de interoperabilidad de información con la Contraloría General de la Republica – CGR.

Adicionalmente, se tramitaron más de 2.300 radicados asociados a quejas de usuarios, los cuales tomaron un promedio de atención de 2 días durante el año; se gestionaron 196 insumos para dar respuesta a tutelas, y 77 alertas de prensa “Superservicios en los Medios”. Se publicaron 4 Boletines Trimestrales y 53 Infografías del Seguimiento y Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía Eléctrica y Gas Natural.

En materia de control, se impusieron 20 multas por vulneración al régimen de los servicios públicos domiciliarios por un valor total de \$ 22.388.273.105, así: 13 multas a empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica, por un valor total de \$13.011.989.505 y 7 multas a empresas prestadoras del servicio público domiciliario de gas combustible, por un valor total de \$9.376.283.600. Se resolvieron 24 recursos de reposición interpuestos por las empresas sancionadas, confirmando o modificando el valor de las multas impuestas por vulneración al régimen de los servicios públicos domiciliarios, así: 11 recursos de reposición de empresas prestadoras del servicio público domiciliario de energía eléctrica y 13 de empresas prestadoras del servicio público domiciliario de gas combustible.

En virtud de lo anterior, se resolvieron 22 recursos de reposición y 2 empresas no presentaron dicho recurso, constituyendo así, multas dentro de 24 procesos administrativos sancionatorios en firme por valor de \$ 21.317.224.344. Adicionalmente, se adelantaron 18 investigaciones administrativas sancionatorias, de las cuales se abrió pliego de cargos para 9 investigaciones del servicio de energía eléctrica y 9 investigaciones del servicio de gas combustible.

#### Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Como gestión asociada al control, durante la vigencia 2023 la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación - DEIL llevó a cabo 51 reuniones de seguimiento y monitoreo a los agentes especiales y liquidadores de las empresas que actualmente están en proceso de toma de posesión. Además, se acompañaron gestiones determinantes para garantizar en el corto, mediano y largo plazo la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de los prestadores en toma de posesión, y para la culminación de los procesos de liquidación en curso.

Como gestión de los procesos en toma de posesión vigentes se presentan a continuación los principales avances y resultados:

#### Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP)

Mediante Resolución SSPD- 20231000620935, se ordenó la toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP) por encontrarse incurso en las causales 1 y 3 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994. Las causales que dieron origen a la intervención respondieron a deficiencias en la gestión en materia de control de pérdidas y presiones en las redes de distribución, las pérdidas de agua, de acuerdo con el índice de pérdidas por suscriptor facturado (IPUF) implicaron una pérdida de COP 7.000 millones; además, presentaba problemas en la situación financiera, disminución de la liquidez y aumento del endeudamiento, adicionalmente, no se ejecutaban las inversiones incluidas en el Plan de Obras e Inversiones (POIR) para reposición y rehabilitación de redes de acueducto y alcantarillado y, por último, había un incremento de la cartera morosa.

Al cierre de 2023 se avanzaba en el diagnóstico integral de la empresa por parte de los Asesores del Fondo Empresarial de la entidad y se estimaba que los resultados serían presentados a la ciudadanía a en la vigencia 2024 en la ciudad de Yopal.

#### Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso (COSERVICIOS S.A. E.S.P)

El 28 de diciembre de 2023, mediante Resolución SSPD- 20231000866565, se ordenó la toma de posesión de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. ESP (COSERVICIOS S.A. ESP), por encontrarse inmersa en la causal 1 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994. Al cierre de 2023 se estaba realizando el informe de ejecución de la medida de toma de posesión y el agente especial solicitó el levamiento de la medida de suspensión de pagos de las obligaciones.

Empresa de Servicios Públicos de Valledupar (EMDUPAR S.A. ESP)

Mediante Resolución SSPD-20231000173785 del 2/03/2023 se ordenó la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. ESP (EMDUPAR S.A. ESP), por encontrarse inmersa en las causales 1 y 7 del artículo 59 de la ley 142 de 1994. Se identificaron deficiencias asociadas a la gestión de los componentes financiero, comercial, tarifario, técnico operativo y administrativo, que conllevaban a un riesgo inminente en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como a la suspensión o riesgo de suspensión del pago de sus obligaciones mercantiles. Se identificaron inversiones pendientes por ejecutar por cerca de \$97 mil millones. De igual manera, se identificó que la empresa presentaba deficiencias e incumplimiento del Índice de Riesgo de Calidad de Agua - IRCA y del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado - IPUF.

En audiencia pública realizada en junio de 2023 en Valledupar, con la participación de líderes locales, trabajadores de la empresa intervenida, congresistas, medios de comunicación y la comunidad en general, la Superservicios, con el apoyo del equipo asesor del Fondo Empresarial y del agente especial, presentó los resultados del diagnóstico de la empresa, el cual registró 280 situaciones críticas. Los resultados del diagnóstico reflejaron un alto gasto por concepto del factor salarial pactado con los sindicatos, que llegaba al 2,57 %, afectando las posibilidades de inversión de la empresa, así como un bajo nivel de recaudo de las facturas que llegaba sólo al 65 %, una cartera superior a los COP 88 mil millones a diciembre de 2022.

Dentro de las pérdidas comerciales, el índice de agua no contabilizada superaba el 55 %. La empresa tenía, además, treinta años de atraso tecnológico que limitaba su gestión integral y el adecuado procesamiento y reporte de información institucional.

Por lo anterior, la Superservicios expidió la Resolución SSPD-20231000357445, por la cual determinó que la modalidad de toma de posesión de EMDUPAR S.A. ESP sería la de administración y dispuso un periodo para efectuar la negociación necesaria con los trabajadores, como punto central para lograr la viabilidad de la empresa. En este sentido, se llevó a cabo el Taller del Plan de Acción para EMDUPAR S.A. ESP, que consistió en revisar las estrategias de solución e identificar un perfil de proyecto para dar soluciones a la situación actual de EMDUPAR S.A. ESP, de corto, mediano y largo plazo, los impactos, el cronograma y los involucrados en su ejecución.

Posteriormente la entidad expidió Resolución 20231000598845, por la cual se determinó prorrogar el término establecido en el párrafo primero de la Resolución SSPD 202310003577445 del 30 de junio de 2023 por tres (3) meses más.

Mediante resolución 20231000849305 del 20 de diciembre de 2023 se determinó: (i) prorrogar, por el término que resta de la modalidad de toma de posesión, esto es, hasta el 30 de junio de 2024, el plazo para realizar la evaluación financiera de los resultados de las negociaciones con los trabajadores de EMDUPAR S.A. ESP que adelanta el agente especial; (ii) incluir un análisis de fondo sobre los demás aspectos financieros y legales relacionados con la viabilidad de EMDUPAR S.A. ESP.

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESP (ESSMAR ESP)

El agente especial persona jurídica designado para la ESSMAR, Empresas Públicas de Medellín (EPM ESP) hizo entrega a la Superservicios el documento “Informe de Diagnóstico y Plan de Trabajo de la ESSMAR ESP”, el cual fue presentado en la ciudad de Santa Marta, con la participación de la ciudadanía, autoridades locales y nacionales, líderes locales, medios de comunicación y congresistas.

Las principales dificultades de la ESSMAR ESP, identificadas y presentadas por EPM ESP, se encuentran asociadas, entre otras, al Índice de Agua No Contabilizada - IANC, sistemas de información no apropiados, deficiente catastro de usuarios y de redes, y rezago en inversiones en la infraestructura de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, aunado a la situación asociada al déficit hídrico en la ciudad de Santa Marta.

La empresa continuó adelantando acciones dirigidas a suministrar agua apta para el consumo humano, es decir, con un Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) sin riesgo, inferior al 5 %. Al cierre de noviembre de 2023 el IRCA fue de 4,41 %, manteniéndose por debajo de 5 % durante todos los meses del segundo semestre del 2023. Gracias a las obras de rehabilitación de la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR) Norte se logró fortalecer la confiabilidad en el sistema de alcantarillado, mitigando el riesgo de inundaciones de aguas residuales. Para el Plan de Choque de la EBAR Norte, el Fondo Empresarial de la SSPD otorgó una financiación a la ESSMAR ESP por COP 2.403 millones.

La empresa adelantó acciones para continuar disminuyendo el indicador de pérdidas (Índice de Agua No Contabilizada - IANC). Al cierre de octubre de 2023 el IANC fue de 59,17 %, versus 61,57 % al momento de la intervención.



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

En este proceso en toma de posesión se resalta el avance en los resultados de los indicadores técnicos, por lo cuales se obtuvo, al cierre de noviembre de 2023, una cobertura de 100 % en el servicio de aseo, micromedición de 100 %, Índice de riesgo para la calidad del agua potable (IRCA) de 0,00 % y se pasó de una continuidad de 1,3 horas al momento de la intervención a 14,93 horas al cierre de noviembre de 2023.

De otra parte, el prestador - P&K inició la primera facturación de acueducto por valor de COP 50.976.911, la cual se realizó en sitio, con dispositivos móviles de los que se estimó que representarían eficiencia en los tiempos de los procesos comerciales. Mediante Resolución SSPD-20231000290015, se prorrogó hasta por un año el plazo de la toma de posesión de la empresa intervenida.

Adicionalmente, se adelantan, con apoyo del Fondo Empresarial, “Los estudios y diseños definitivos del sitio de disposición final de residuos sólidos Blue Lizard del archipiélago de Providencia y Santa Catalina”, por un valor de COP 931.000.000, con el fin de aprovechar un volumen estimado de 14.450 m<sup>3</sup>, correspondiente a una capacidad de disposición o vida útil para el sitio de disposición final de entre 14 y 15 años.

Empresa de Servicios Públicos de Vélez ESP (EMPREVEL ESP)

La situación financiera de esta empresa, arrojó una utilidad neta de COP 109 millones que comparada con la pérdida generada en el mismo periodo del año 2022 de COP 54 millones, evidenció una mejoría en los resultados de la empresa, principalmente, por la aplicación progresiva de la actualización en las tarifas y también en gran medida por la austeridad en los costos y gastos, alcanzando en el mismo periodo una reducción del 20 %. Adicionalmente, EMPREVEL llevó a cabo la reposición de la red de alcantarillado para evitar el rebosamiento de aguas residuales sobre la carrera 2 del Barrio Ricaurte, beneficiando a 30 viviendas.

Otro aspecto asociado a la mejora en la situación financiera mejoró durante el segundo semestre de 2023, se refleja en lo siguiente:

- Mejora en la gestión de recaudo de los tres servicios.
- La empresa no tenía cuentas pendientes por pagar a corto plazo, los costos y gastos se causaban y se pagaban en el mes correspondiente.
- La empresa se encontraba al día en el pago de obligaciones financieras (mutuo 156 y 185) y del pago de impuestos.
- EMPREVEL cerró con un flujo de caja positivo por valor de COP 706.395.046

#### Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESP (ESPUFLAN ESP)

En cumplimiento con el Cabildo Abierto del mayo 5 del 2023, convocado por el Concejo Municipal, se creó la Mesa de Trabajo para pasivos laborales Pretoma. ESPUFLAN ESP está realizando un estudio de mercado para la adquisición de un nuevo vehículo con una capacidad de 25 yardas, para seguir garantizando el 100 % de la continuidad y cobertura del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos en el municipio de Flandes. Al cierre de 2023, ESPUFLAN prestaba el servicio de aseo a 12.029 usuarios con una continuidad de 99 % y una cobertura del 70 % de la población, con un recaudo corriente del 67,6 %.

#### Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. ESP (ACUECAR S.A. ESP)

Mediante Resolución SSPD-20231000181805, la Superservicios designó como agente especial de ACUECAR S.A. ESP a CAUDALES DE COLOMBIA S.A.S. ESP, adicionalmente, la misma empresa suscribió con el Fondo Empresarial el contrato de apoyo a ACUECAR ESP, con objeto de “Proveer asesoría, apoyo y acompañamiento en las actividades profesionales requeridas en el área administrativa, comercial, financiera, técnica, logística y aquellas otras, asociadas a la gestión de ACUECAR y su proceso de intervención”, con el fin de garantizar una adecuada prestación del servicio de acueducto y la recepción del sistema de alcantarillado, para su óptima operación.

En cuanto a otras gestiones relevantes, ACUECAR S.A. ESP efectuó la recuperación de la cartera de mayor edad, aprobó la política de cartera, logró normalizar parte de su deuda a través de un acuerdo de pago, actualizó el manual de contratación de la ESP, finalizó la actualización de sus manuales operativos y, en el marco del programa de micromedición, suscribió un contrato para adquirir, instalar y reponer 200 medidores. Además, con su gestión, se recuperaron COP 18.000.000 por concepto de agua dejada de facturar a una importante construcción que tenía una conexión fraudulenta.

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

La SSPD emitió la aprobación del Cálculo Actuarial “Pasivos Real y Contingente” con corte al 31 de diciembre de 2022, presentado por EMSIRVA ESP en liquidación. Además, considerando la autorización expedida por el Concejo de Cali para la asunción del pasivo pensional por parte del Distrito (Acuerdo 561 del 29 de diciembre de 2022), la Superservicios realizó el “Análisis de la valoración razonada de la capacidad financiera del Distrito de Cali” para asumir el pasivo pensional de EMSIRVA ESP en liquidación. Así, tanto la aprobación del cálculo actuarial, como el análisis de viabilidad financiera del Distrito fueron remitidos al Ministerio del Trabajo, para la respectiva emisión de concepto, lo cual se constituye en uno de los hitos indispensables del proceso de liquidación de EMSIRVA ESP.

De igual forma, la Liquidadora analizó alternativas para la prestación efectiva del servicio de aseo en la ciudad de Cali, teniendo en cuenta que el 6 de febrero de 2024 vencen los contratos con los operadores PROMOCALI S.A. E.S.P., VEOLIA Aseo Cali S.A. E.S.P., PROMOVALLE S.A., E.S.P., y CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. Además, la Liquidadora adelantó gestiones para la venta y avalúo de algunos activos de la empresa.

#### Empresas Públicas de Quibdó ESP en liquidación (EPQ ESP en liquidación)

EPQ ESP en liquidación adelantó gestiones ante la Alcaldía de Quibdó, con el fin de buscar soluciones a la situación de su pasivo pensional. De igual forma, con el ánimo de concretar los pasos necesarios para la aplicación de un esquema diferencial de condiciones particulares en Quibdó, EPQ ESP en liquidación actualizó su estado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios (RUPS) y terminó de consolidar la información requerida para el efecto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Adicionalmente, el plazo para el proceso de liquidación fue prorrogado por medio de la Resolución SSPD 20231000823435 del 12 de diciembre de 2023, hasta el 31 de diciembre del 2024 y, para lo cual, EPQ ESP en liquidación y EPM ESP suscribieron documento de prórroga del convenio de colaboración, hasta el 31 de diciembre de 2024.

#### Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTROLIMA S.A. E.S.P.)

La Supe servicios emitió la Resolución SSPD- 20231000339795 “Por la cual se prorroga el plazo de la liquidación de la Electrificadora del Tolima S.A. ESP en liquidación”, hasta el 30 de junio de 2024. El liquidador continúa adelantando las gestiones requeridas para la normalización del pasivo pensional de ELECTROLIMA S.A. ESP en liquidación y el consecuente cierre del proceso liquidatorio.

Producto de mesas de trabajo entre ELECTROLIMA, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), el Ministerio de Minas y Energía (MME), el Ministerio de Trabajo y la SSPD, se definió que se requiere un título legal, para que el MME, en su condición de accionista mayoritario de ELECTROLIMA, asuma el pasivo pensional y laboral que no ha sido atendido.

#### Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. en liquidación (ELECTRICARIBE S.A. E.S.P)

En la vigencia 2023, la empresa en liquidación continuó realizando gestiones para la venta de los activos, principalmente en materiales y suministros, vehículos y bienes inmuebles. Adicionalmente, siguió en curso la liquidación de los contratos PRONE y FAER con el Ministerio de Minas y Energía (contratos con recursos del Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas – FAER y el Programa de Normalización de Redes Eléctricas PRONE). La determinación del pasivo de la empresa se encuentra en firme por un valor cercano a COP 12,1 billones.

De otro lado, la entidad, en calidad de fideicomitente, aprobó el Manual de inversiones y de riesgos del Patrimonio autónomo fondo nacional del pasivo pensional y prestacional de la Electrificadora del caribe S.A. ESP – FONECA, elaborado por Fiduciaria La Previsora S.A., cuyo objetivo es definir las políticas y procedimientos en materia de inversiones y de riesgos para el manejo de los recursos que conforman el Patrimonio Autónomo por parte de Fiduprevisora S.A.

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio

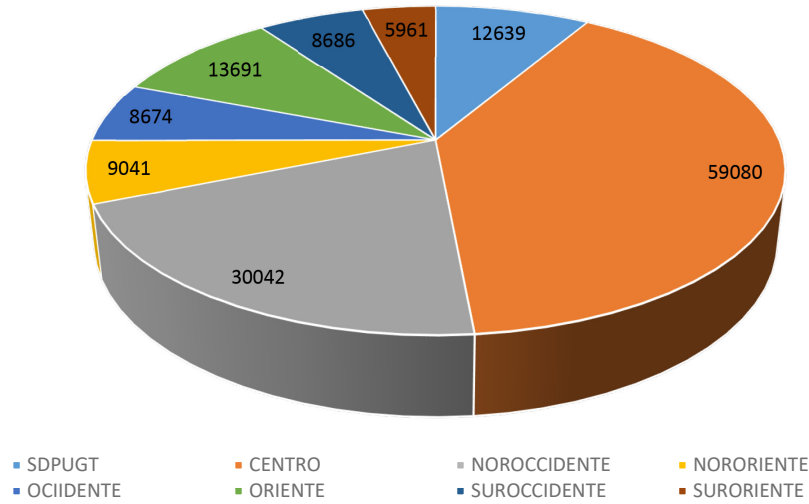
En cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio – SDPUGT implementó la Estrategia de Participación Ciudadana 2023 “Servicios Públicos por la Vida”, la cual tiene como objetivo principal generar espacios de participación ciudadana y control social para Fortalecer la IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario con incidencia ciudadana.

Mediante la implementación de dicha estrategia las Direcciones Territoriales lograron impactar un total de 12.772 usuarios en 255 municipios del territorio nacional a través de 773 actividades enmarcadas en esta la estrategia.

De otra parte, y como parte de la gestión realizada a la atención de los ciudadanos para la vigencia 2023, la SDPUGT y las 7 Direcciones Territoriales gestionaron un total de 147.814 trámites, de los cuales el 58% corresponden a los trámites recibidos en el 2023 y el 42% restante corresponden a trámites de vigencias anteriores, tal y como se refleja en la siguiente ilustración:



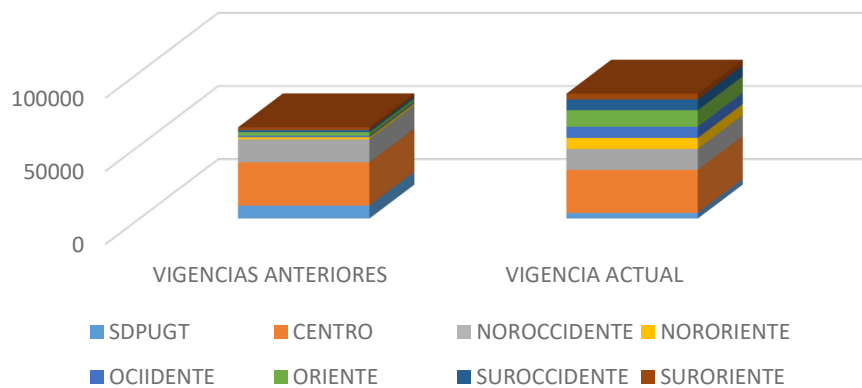
*Ilustración 8 Gestión de tramites por dependencia 2022 y 2023*



Fuente: Elaboración propia

*Ilustración 9 Trámite por vigencia*

### TRÁMITES POR VIGENCIA



Fuente: Elaboración propia

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

## Iniciativas de Innovación

La gestión adelantada por la OAPII en la vigencia 2023 se enfocó en aspectos estratégicos y de impacto para la gestión institucional en el marco de las siguientes actividades:

Fortalecimiento del Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios – Super-Lab, mediante el cual, se desarrollaron siete (7) iniciativas de innovación pública, cada una de las cuales incluye un reto, y la aplicación de fases de la metodología desing thinking:

### 1. Iniciativa de innovación Todas y Todos por el diálogo ciudadano

Esta iniciativa permite implementar el nuevo enfoque ciudadano alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026, y en la nueva Plataforma Estratégica 2023-2026, en todas las dependencias de la entidad. Para esto, se aplicó la metodología con cada una de sus fases, en aclarar se definió el reto, en la etapa de empatía y definición, se realizó una consulta a la totalidad de colaboradores de la Superservicios para conocer sus impresiones y nivel de conocimiento sobre el enfoque ciudadano, y en la etapa de ideación, se recibieron ideas para abordar estos temas y apropiarlos, para finalmente, desarrollar 18 talleres con la participación de 23 dependencias.

*Ilustración 10 Evidencia fotográfica presentación de resultados de la Estrategia al Comité Directivo.*





*Ilustración 11 Evidencia fotográfica talleres todas y todos por el diálogo ciudadano*





## 2. Iniciativa de innovación BPMN

El objetivo de esta iniciativa es generar acciones para adecuar la cultura organizacional de la entidad en la implementación de El Business Process Model and Notation - BPMN, es un método para delinear un proceso de negocio. Esto se hace a través de diagramas que se crean en programas dedicados a mostrar los flujos de trabajo, procesos, procedimientos y toda documentación que requiera este tipo de flujogramas. Los diferentes programas utilizados permiten evidenciar las fallas en los flujos, cuellos de botella, y proponen formas de optimizar el trabajo de los colaboradores en ellos. La iniciativa cumplió con todas sus etapas, diagnosticando el conocimiento de los enlaces de las dependencias con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII y cómo mitigar la resistencia al cambio para este propósito. Como resultado se construye un Instructivo dedicado a su implementación uniforme en toda la entidad, y dos primeros mapeos piloto con la herramienta aprobada por la entidad Enterprise Architect.

## 3. Iniciativa de innovación formulación de planes de acción

Permite fortalecer los aspectos más relevantes de la formulación de planes de acción para optimizar tiempos y evitar reprocesos durante la vigencia. Con esta iniciativa se aplicaron todas las etapas de la metodología desing thinking, y se determinó fortalecer aspectos de formación de los enlaces con la OAPII, y de los lineamientos para el desarrollo de la planeación institucional. El impacto de resultados se medirá en la próxima vigencia.

## 4. Iniciativa de innovación seguimiento a planes de acción

En línea con la anterior iniciativa, pero enfocada en la ardua labor anual de realizar seguimiento a la ejecución y reporte de las actividades de plan de acción de las diferentes dependencias de la entidad, se formuló esta iniciativa con el reto de mejorar el proceso de reporte y revisión de los avances realizados a los planes de acción formulados para la vigencia (2024). Con esta iniciativa, se consultó de manera focalizada a las dependencias, aplicando una metodología de mapa de empatía, y posteriormente de lluvia de ideas, que permitió definir acciones con los directamente involucrados y co-crear acciones para mejorar en 2024 el seguimiento a los planes de acción. Entre ellas se encuentra una mejor capacitación, más involucramiento de los ejecutores de las actividades en el seguimiento, y revisión de los lineamientos de seguimiento.

## 5. Iniciativa de innovación CRONOS

Apoyando la gestión del cambio, de la implementación del gestor documental CRONOS, se realizó esta iniciativa de innovación para revisar acciones que mitiguen la resistencia al cambio y fortalezcan una adecuada implementación de la herramienta. Las consultas terminaron con acciones para implementar el cambio de canal de soporte de CRONOS, y estrategia de comunicaciones consultando en “los jueves ahora son de CRONOS”, los aspectos más importantes a mejorar en la implementación.

## 6. Iniciativa de innovación OCSAS



La iniciativa nace con el fin de fortalecer el rol de las Organizaciones Comunitarias de Saneamiento y Agua - OCSAS en el reporte al SUI determinando las variables que se ajusten a sus realidades territoriales. En apoyo a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se realizó esta iniciativa de innovación que contó con todas las etapas de la metodología desing thinking, y el apoyo voluntario de la empresa SAP Latinoamérica en la definición de la problemática central y diagnóstico completo para la iniciativa, para posteriormente idear el taller que finalmente se usaría para consultar a las OCSAS, este taller con metodologías de innovación y participación lúdica, fue testeado en piloto realizado en Bogotá, y posteriormente se implementó en taller realizado con OCSAS de la región occidente del país, en la ciudad de Medellín el 04 de diciembre de 2023. Con estas actividades, se realiza una co-creación con las OCSAS para depurar las variables que deben reportar en el SUI, y estructurar a futuro una solución tecnológica y de gestión, que responda a sus realidades territoriales.

*Ilustración 12. Evidencia fotográfica taller con OCSAS realizado en la ciudad de Medellín, Antioquia*



## 7. Iniciativa planeación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2024

En línea con el art. 31 de la Ley 2195 de 2020, la Superservicios diseña cada vigencia el Programa de Transparencia y Ética Pública, que en esta ocasión contó con el inicio de su planeación participativa como co-creación, a través de metodologías de innovación, en fase de empatía, consultando a colaboradores y grupos de interés sobre sus propuestas para implementar en estos programas. La iniciativa continuará en su diseño (prototipado y testeado) en la vigencia 2024.

*Ilustración 13 Evidencia campaña para planeación participativa del Programa de Transparencia y Ética*



Fuente: Elaboración Propia

Por otra parte, desde la OAPII, en 2023, se formuló la Estrategia de Racionalización de Trámites, logrando así racionalizar dos trámites " Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-" e " Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS-." Con las actividades enfocadas para estos dos trámites, los vigilados ya no deben enviar por correo certificado la documentación correspondiente por correo certificado para acceder al trámite, y pueden realizarlo totalmente en línea. Esto, fortalece el acceso y efectividad del trámite para estos grupos de interés.

### Gestión del Conocimiento

Aportando a la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación –GIC la entidad, conjuntamente con el Centro de Investigaciones para el Desarrollo – CID de la Universidad Nacional de Colombia, trabajo en la identificación de activos de conocimientos de las dependencias priorizadas. En ese sentido, se

adelantaron actividades pertinentes a la identificación de conocimientos de la Delegada de Energía y Gas Combustible y la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Las actividades principales se enfocaron en: (i) la definición de la metodología a implementar para el mapeo de activos de conocimiento teniendo como marco las guías y lineamiento técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública; (ii) la recolección de Información de fuente secundaria para el Mapeo de los activos de conocimiento; (iii) el mapeo de activos de conocimiento a través de las mesas de trabajo priorizadas, (iv) la organización de los grupos y convocatorias necesarias; (v) el análisis de la información recolectada en las mesas de trabajo; (vi) el informe de las conclusiones del mapeo de activos de conocimiento realizado en las áreas priorizadas; (vii) el informe con la descripción detallada de los conocimientos tácitos, explícitos y ausentes identificados y; (viii) la entrega del informe final con el detalle de las actividades adelantadas, análisis y conclusiones presentadas incluyendo recomendaciones para mitigar la fuga de conocimiento a través de conocimiento participativo.

Así mismo, y con el fin de contribuir a la gestión y transferencia del conocimiento en la Superservicios, se documentaron tres (3) Buenas Prácticas asociadas al Proyecto de Inversión Rural “Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas Rurales” y una (1) Buena Práctica a la mejora en la gestión de expedientes con una empresa prestadora de servicios públicos de la Dirección Territorial Suroccidente. Mediante estas actividades, la Superservicios participó en el Premio Nacional de la Alta Gerencia teniendo en cuenta las experiencias exitosas identificadas al interior de la entidad.

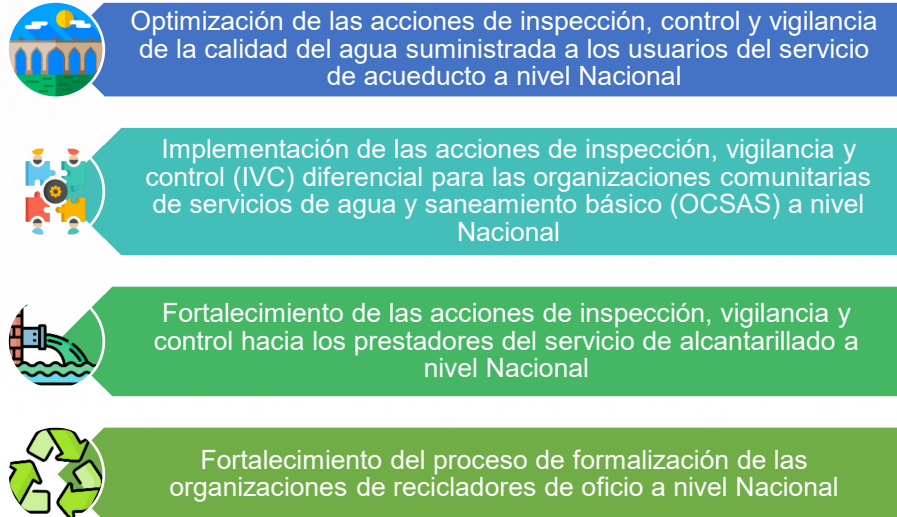
#### Formulación de proyectos de Inversión para vigencia 2024

Con la puesta en marcha del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la entidad en el 2023 trabajó en la formulación de nuevos proyectos de inversión, dado que varios de los proyectos que se estaban ejecutando en la vigencia objeto del informe, finalizaban su horizonte. Adicionalmente, este proceso, permitió alinear estas iniciativas a las apuestas de la hoja ruta del Gobierno actual y a su vez dar cumplimiento a las funciones asignadas por el Decreto 1369 de 2020, a partir de las disposiciones del Decreto 1082 del 2015 y los lineamientos impartidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

En ese sentido, con el propósito de fortalecer el ejercicio de la vigilancia, inspección y control para promover la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo, se estructuraron los siguientes proyectos de inversión, los cuales fueron registrados en el Banco de Proyectos de Inversión de la Nación y viabilizados por el DNP, para iniciar su ejecución en la vigencia 2024.



Ilustración 14 Proyectos de inversión formulados y



Fuente: Elaboración propia, 2023

Además, es importante resaltar el ejercicio que se llevó a cabo a lo largo del año para iniciar la primera fase de formulación de los proyectos de inversión que buscan: i) robustecer el Sistema Único de Información – SUI, como sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales, a través de la implementación de los lineamientos de la transformación digital y las nuevas tecnologías y herramientas de análisis de información que trae consigo la cuarta revolución industrial; ii) mejorar las condiciones locativas de las sedes en donde opera la entidad en todo el territorio nacional, para garantizar las condiciones de bienestar y seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores de la entidad, así como una adecuada atención a los grupos de valor y ciudadanía en general; y iii) consolidar el modelo de operación de la entidad, a partir de las capacidades institucionales y siguiendo los lineamientos del MIPG, en consonancia con la puesta del PND 2022-2026 por fortalecer la institucionalidad como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía.

#### Seguimiento a los proyectos de inversión

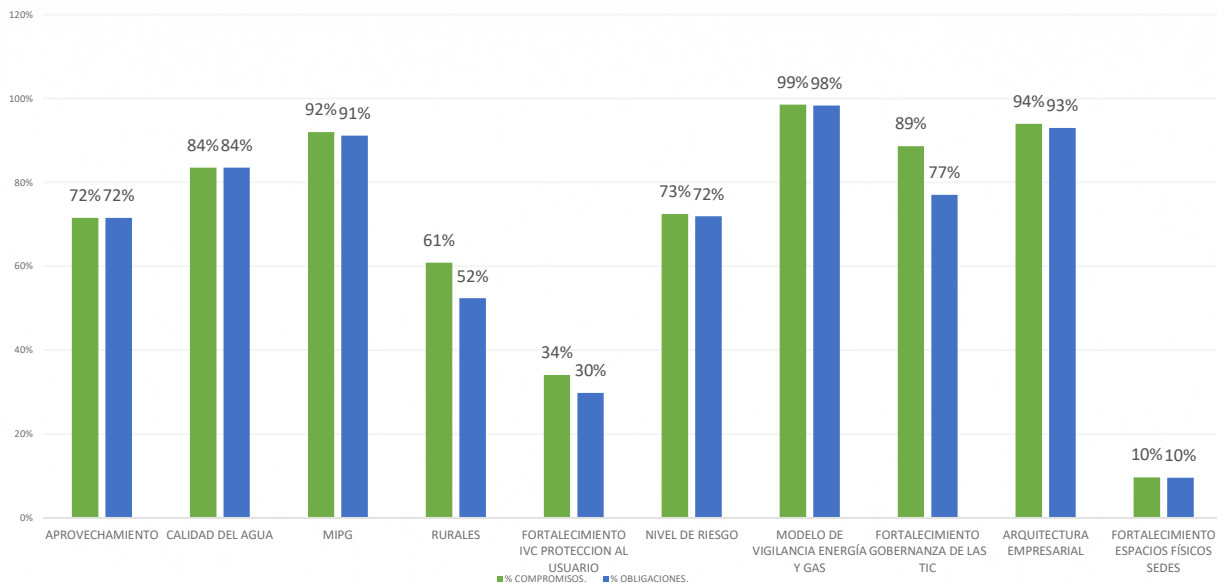
Cumpliendo con las funciones asignadas a la - OAPII y aportando a la toma de decisiones basadas en evidencias, a partir del suministro de información de calidad para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, se adelantó seguimiento a la ejecución física y presupuestal de los proyectos de inversión. Como resultado, se logró comprometer el 74% del presupuesto asignado, equivalente a \$22.133 millones de un total de \$29.994 millones, y a nivel físico se alcanzó un significativo avance en las metas programas en las diferentes cadenas de valor, detalle que se presentará más adelante.



• Balance financiero

Con la sanción de la Ley 2276 del 2022, se le asignó a la entidad un presupuesto de inversión por un total de \$ 29.994.5 millones distribuidos en 10 proyecto de inversión, 7 de ellos ubicados en el programa presupuestal misional orientado a la promoción de la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, y 3 de ellos pertenecen al programa de fortalecimiento a la gestión. La ejecución presupuestal agregada de estos proyectos de inversión llegó al 74% en términos de compromisos y el 68% a nivel de obligación, equivalente a \$ 20.405 millones. A continuación, se presenta el desgajado de esta información.

Ilustración 15 Ejecución presupuestal proyectos de inversión



Fuente: SIIF Nación con corte al 31 de diciembre de 2023

Frente a los datos de la gráfica anterior, es importante resaltar que, en la puesta en marcha de los proyectos de inversión, se generaron inconvenientes y dificultades que afectaron negativamente la ejecución presupuestal y por tanto el cumplimiento de las metas, a saber:

- Trámites presupuestales que, por lo flujos y tiempos de revisión del Departamento Nacional de Planeación - DNP y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP, fueron aprobados de manera tardía, ocasionado la imposibilidad de llevar a cabo las adquisiciones de bienes y servicios planeadas, debido a que los procesos asociados a las diferentes modalidades de contratación, los plazos para la entrega de productos o servicios, y la causación de pagos correspondientes no pudieran ser completados conforme a lo programado.

- El proceso de alineación de las estrategias que se financian a través de los proyectos de inversión con el PND 2022-2026, conllevó a retrasar los procesos contractuales, resultando en la suscripción de contratos por un valor inferior al inicialmente planificado.
- Durante la etapa de planeación del proyecto de inversión “*Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional*”, la administración anterior no estimó la fase previa (cotización, estudios de mercado, entre otros...) adicionalmente, definió un presupuesto que no fue el resultado de un estudio de mercado real; lo anterior, se puede ver reflejado en la consultoría realizada en el año 2022, cuyo objeto era: “... la realización de los estudios de vulnerabilidad sísmica que permitan determinar el tipo de intervención arquitectónica y estructural y/o ampliación requerida para las direcciones territoriales suroccidente y noroccidente de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios...” La consultoría concluyó que los predios no satisfacían las necesidades de la entidad, lo que llevó a verificar la situación del proyecto de inversión. Como resultado, se determinó que su ejecución era inviable e insostenible, motivo por el cual se tomó la decisión de iniciar la formulación de un nuevo proyecto que abordara las necesidades identificadas por la entidad.
- Entiendo que, debido a las diversas modalidades de contratación y las variaciones en los precios de mercado, se lograron ahorros en las adquisiciones de bienes y servicios, especialmente en aquellos que dependen del resultado de indicadores económicos.

- **Ejecución física**

La consecución de las metas de producto de los proyectos de inversión, permitió que, en términos generales, se alcanzaran los resultados planificados, dentro de los cuales se destacan los siguientes:

Proyecto Fortalecimiento del modelo de Arquitectura Empresarial en la SSPD a nivel nacional.

Se aprobó la propuesta del modelo de gobierno y gobernanza de la arquitectura empresarial liderado por la OAPII, articulado con el modelo de operación por procesos e integrando el enfoque de gerencia de proyectos (PMI por sus siglas en inglés).

Se elaboró un documento de planeación que consolida la visión, objetivos y estrategias para el gobierno y la gobernanza de AE de acuerdo con el Habilitador de Arquitectura de la Política de Gobierno Digital y establece los puntos clave para trabajar en las vigencias subsiguientes.

Se realizó un documento con el diagnóstico integral de la gestión de documentos electrónicos de archivo, matriz de priorización de los procesos y procedimientos, para la definición de los flujos de información a diagramar, así como los mecanismos a implementar para la aplicación de los principios de seguridad de la información en autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad y los flujos de información de acuerdo a la priorización realizada por la Entidad.

Se elaboró un documento de lineamientos técnicos que establece la situación actual de la arquitectura institucional a partir del MAE 3.0 de MINTIC y SIGME, así como la arquitectura de referencia y la gestión de la Arquitectura Empresarial propuesta desde el dominio institucional para la actualización del SIGME. De igual forma, se integra el manual para la gestión de proyectos bajo la metodología del Project Management Institute (PMI) y las orientaciones de la arquitectura que permitan ser tenidos en cuenta en el diseño de los sistemas de información, infraestructura que los soporta y el adecuado tratamiento de la información, en lo que respecta la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Proyecto Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la SSPD nacional

Se adelantó la identificación de conocimientos críticos o estratégicos y de activos de conocimiento de la Superintendencia Delegada de Energía, Gas y la Superintendencia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Este ejercicio incorporó las metodologías elaboradas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, experiencia de la Alcaldía Distrital de Bogotá, para el tema en cuestión y se nutrió de otros desarrollos de orden internacional para la construcción de los mapas de conocimiento en particular.

Se elaboró el Plan Estratégico de Talento Humano para el período 2023-2027, con el objetivo de agregar valor en su talento humano a través del desarrollo y fortalecimiento de capacidades y competencias, conocimiento y habilidades al igual que el mejoramiento de su calidad de vida, buscando con ello retribuciones en motivación y compromiso y que finalmente se refleja en la calidad del servicio ofrecido por la institución a la ciudadanía e impactando igualmente la productividad y el bien – estar y calidad de vida de los colaboradores vinculados en sus diversas modalidades.

Se actualizó la estrategia de analítica de datos de la entidad, con el fin de brindar a la SSPD de herramientas adecuadas para la obtención y transformación de datos para la toma de decisiones informadas y acertadas.

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

Gracias a la aplicación de la Resolución SSPD 20201000046075 se ha logrado la exclusión de 370.365 toneladas aprovechadas del SUI, evitando así cobros injustificados a los usuarios.

Desde enero de 2023 se implementó una nueva acción de inspección y vigilancia con la no habilitación del reporte de toneladas efectivamente aprovechadas cuando el prestador a pesar de indicar que sí cumplía con los requisitos para acogerse al régimen de progresividad, la entidad territorial no reconocía tal calidad para poderse acoger. En ese sentido, 172 entidades territoriales habían realizado el reporte, y se inhabilitaron 429 prestadores. A corte del 20 de

diciembre de 2023 aumentó a 248 entidades territoriales con el reporte certificado y actualizado, y disminuyó a 351 los prestadores inhabilitados.

Se implementaron procesos que permitieron aumentar el porcentaje de las facturas de venta reportadas en SUI como soportes de las toneladas efectivamente aprovechadas, pasando de un 30% de facturas revisadas a un 90%, logrando así la identificación oportuna de documentos que no cumplen con los requisitos de la normatividad.

Para garantizar que la información de toneladas aprovechadas sea precisa se realizaron modificaciones en el aplicativo de toneladas aprovechadas incorporando controles de validación en los campos de entrada de datos relacionados con las cantidades en Kilogramos y Toneladas.

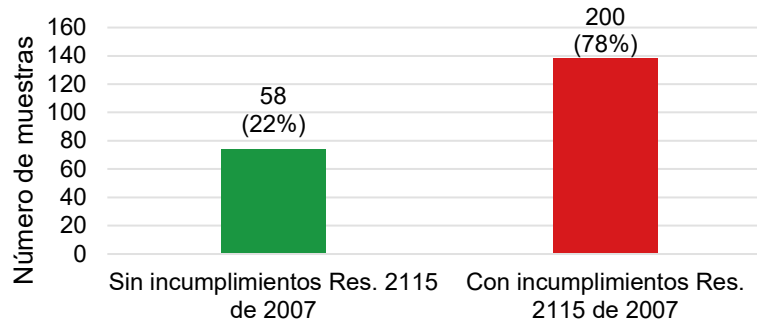
Se realizaron 32 visitas de inspección a prestadores de la actividad de aprovechamiento. En estas se identificaron riesgos y alertas en la operación y en la prestación que llevaron a tomar acciones de IVC.

Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto Nacional

Se seleccionó un grupo de 124 prestadores para la toma de muestras de calidad del agua, que atienden a 131 áreas de prestación del servicio (APS), los cuales se encuentran ubicados en 97 municipios y 21 departamentos. Así mismo, el laboratorio de la Universidad de Antioquia GDCON, contratado por la SSPD, realizó la toma y análisis de 258 muestras de calidad del agua. De acuerdo con los resultados obtenidos para las 258 muestras tomadas, se evidenció que 200 (78%) presentaron incumplimiento en 1 o más de las características analizadas (agua no apta para el consumo humano), mientras que para las 58 (22%) muestras restantes todos los parámetros medidos se encontraron dentro de los límites permitidos por la Resolución 2115 de 2007, tal como se presente en la siguiente ilustración



Ilustración 16 Cantidad de muestras que presentan cumplimiento e incumplimiento de parámetros analizados



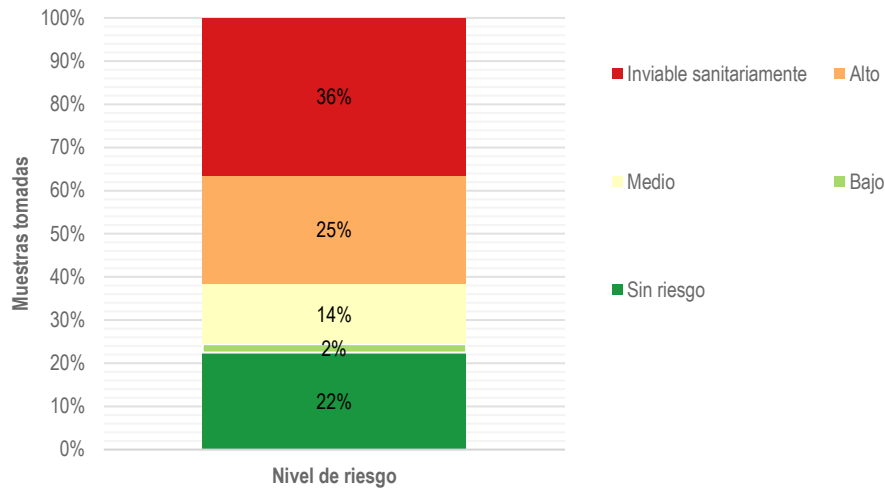
Fuente: Elaboración propia

Es de resaltar que los prestadores a cargo de las 131 APS, objeto de la toma de muestras atienden en total a 940.683 suscriptores, las 200 muestras que presentaron resultados de agua no apta para el consumo humano, se tomaron a prestadores que atienden a 666.030 suscriptores en esas APS. En este sentido, se presume que el 70.8% de los suscriptores se encontraban expuestos a los riesgos que pueden presentarse por el consumo de agua de baja calidad. Ahora bien, de las 200 muestras que obtuvieron incumplimiento en 1 o más de los parámetros analizados, 5 presentaron nivel de riesgo bajo, 36 nivel de riesgo medio, 65 nivel de riesgo alto y 94 Nivel de riesgo inviable sanitariamente.

Ilustración 17 Nivel de riesgo obtenido en las muestras que presentaron incumplimientos

Nivel de riesgo	Muestras
Inviabile Sanitariamente	94
Riesgo Alto	65
Riesgo Medio	36
Riesgo Bajo	5
Sin Riesgo	58

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Se recolectó en campo información técnica de la prestación del servicio de acueducto, y se acompañó la actividad de toma de muestras desarrollada por el laboratorio de la Universidad de Antioquia GDCON. Este acompañamiento se realizó a los prestadores a cargo de 126 áreas de prestación muestreadas. A partir de los resultados remitidos por el laboratorio y la información técnica recopilada, se elaboraron 126 informes de análisis (uno por cada APS). Los documentos generados, junto con la información asociada a la toma y análisis de muestras de cada APS, se compartieron con los grupos de Grandes y Pequeños prestadores de la DTGAA para que, a partir de la información recolectada, se desplieguen las acciones de IVC pertinentes sobre hacia los prestadores.

Se elaboró un Documento de lineamientos técnicos, el cual recopila información de los instrumentos desarrollados, las buenas prácticas y lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto de inversión (periodo 2019-2023), con el fin de identificar de forma detallada las consideraciones técnicas, administrativas y demás, asociadas a la implementación de la facultad de toma de muestras por parte de la entidad.

Se elaboró un documento denominado “Análisis de la información de las muestras de control de calidad de agua para consumo humano reportadas al SUI por prestadores para las vigencias 2021-2022”, que permite conocer la calidad de la información de control reportada por los prestadores en el SUI.

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

Envío de dos formularios (SSA y Aseo) elaborados a través de Google Forms y enviado a 1.103 alcaldías municipales y a 6 gobernaciones a cargo de 18 áreas no municipalizadas (ANM) a través del correo oficiales del proyecto, junto con los instructivos guías para su diligenciamiento.

Actualización de las bases del inventario rural y mejoras del 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. Esta herramienta permite visualizar la información consolidada por el proyecto de inversión Rural así: 4.217 registros, de los cuales, 4.154 son sistemas de suministro de agua identificados y 63 son soluciones individuales, e “Inventario Rural del Servicio de Aseo” con 406 registros de organizaciones que operan en zona rural.

El proyecto Rural adelantó 04 “Diálogos acueductos comunitarios por la vida”, en las ciudades de Ibagué, Bucaramanga, Villavicencio y Pereira con representantes de las comunidades y de prestadores rurales, como estrategia comunitaria participativa, para concertar soluciones efectivas a las dificultades que tienen los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en procura de su mejoramiento.

Así mismo, se realizó recorrido a la infraestructura de 8 prestadores operados por organizaciones comunitarias, con el fin de comprender la labor que se realiza en torno a la gestión comunitaria y establecer un diálogo cercano con sus gestores, con miras a robustecer la propuesta de inspección, vigilancia y control diferencial.

En el 2023 se desarrollaron 1.000 asistencias técnicas a prestadores del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en zona rural en el territorio nacional, contando con un total de 1.710 asistentes a los talleres, encuentros regionales, atenciones por correo electrónico, con el propósito de brindar capacitación en el proceso de inscripción, actualización en el RUPS, y el fortalecimiento del cargue de información en el SUI.

Diseño de una Caja de Herramientas para fortalecer diferentes capacidades de las organizaciones comunitarias encargadas de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona rural del país en: (i) rendición de cuentas, (ii) gestión de recursos y (iii) acceso asistencia técnica.

Con el fin de gestionar el conocimiento y promover la innovación en las organizaciones, en el año 2023 se documentaron de manera articulada con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII las siguientes metodologías participativas reconocidas como “buenas prácticas”: (i) Taller Cada Gota Val (<https://www.youtube.com/watch?v=7phfnxeKnlc>); (ii) Talleres Participativos “Juntos Haremos la Diferencia en torno a la Gestión del Agua”.

(<https://www.youtube.com/watch?v=VNyfn3MDZsk>) y (iii) Taller Experimental “Siembra Conciencia” (<https://www.youtube.com/watch?v=VNyfn3MDZsk>).

Así mismo, las anteriores “buenas prácticas”, fueron objeto de postulación ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, organizador del Premio Nacional de Alta Gerencia (PNAG), mediante un trabajo articulado con la OAPII.

En el marco de las funciones de IVC, se trabajó en el desarrollo informático del aplicativo de reporte de información SUI para Comunidades Organizadas de los módulos Sistema Único de Autenticación -SUA y Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS para el tipo de trámite de inscripción y rol prestador en articulación con Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación -OTIC, Oficina Asesora de Comunicaciones OAC y las Direcciones Técnicas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019.

Se trabajó en el desarrollo informático de los formularios para la vigilancia preventiva en articulación con OTIC y las DTGAA y DTGA como estrategia de IVC diferencial para Comunidades Organizadas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Esta propuesta consiste en un formulario de variables críticas que permiten conocer el estado de la prestación y generar indicadores de control preventivo para los prestadores de base comunitaria.

## Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible nacional

Se mejoró el tablero de visualización de interrupciones en la herramienta power bi de Microsoft y del tablero de análisis de las reclamaciones. Adicionalmente, se elaboró la herramienta de diagnóstico modulo técnico para los servicios de gas por redes y GLP, con el fin del fortalecimiento de las estrategias de inspección y vigilancia con la información disponible en sistema único de Información.

Se entregó el Informe y diagnóstico para la documentación, apoyo, desarrollo e implementación del aplicativo Tarifarito y un tablero BI en el grupo de gestión comercial en el Sistema Interconectado Nacional (SIN) de la DTGE. De otra parte, se publicó el informe del Proyecto Tablero de Visión 360 Componente Energía, este tópico presenta la visión 360 energía que permitirá impulsar una transición armoniosa de los diferentes componentes de energía para el análisis de los datos en un enfoque reactivo a uno proactivo, garantizando la calidad de la prestación del servicio.

Se entregó el Manual de Verificación Tarifaria - Tarifarito, el cual tiene por objeto dar a conocer a los usuarios las diferentes funcionalidades que se presentan en el Aplicativo TARIFARITO,



diseñado para la verificación del Costo Unitario de Prestación del Servicio y las tarifas aplicadas a los usuarios regulados del SIN, para cada uno de los roles.

Se elaboraron 32 informes de evaluación elaborados a partir de la implementación de las estrategias de monitoreo, que permitirán la activación de alertas para desplegar las acciones de inspección efectivas y oportunas a los prestadores del servicio públicos. Adicionalmente, se adelantaron eventos, talleres, foros y capacitaciones, logrando la participación de 700 asistentes de empresas prestadoras de energía y gas combustibles, superando la meta programada para el 2023.

## Fortalecimiento de la gobernanza de las tecnologías de la información en el cumplimiento de la misionalidad de la Superservicios a nivel nacional.

Formalización y publicación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información– PETI en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora- SIGME y en el portal web de la entidad; así como la identificación, creación, actualización y publicación de los documentos del proceso Gestión de Tecnologías de Información.

Adquisición de componentes para la actualización de servicios de TI que hacen parte de la plataforma tecnológica de la entidad y renovación y soporte de las licencias que permiten la operación de los sistema y servicios tecnológicos que soportan el funcionamiento de la SSPD.

## Gobierno y Gobernanza de la Arquitectura Empresarial

Encaminada al cumplimiento del habilitador transversal de Arquitectura Empresarial incluido en la política de gobierno digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para la vigencia 2023, la Superservicios implementó, a través de la OAPII en el año 1 del proyecto de inversión el “*fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional*” enrutado en dos propósitos: “consolidar el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial” y “desarrollar el proceso para la arquitectura empresarial en la entidad”.

El propósito del gobierno de arquitectura es dirigir y guiar las iniciativas de cambio organizacional bajo una visión de arquitectura empresarial que responda a la estrategia de la entidad, garantizando el uso responsable de los recursos y la gestión oportuna de los riesgos de la arquitectura tecnológica. Este modelo integra la visión de gobierno de la arquitectura empresarial hasta el 2026, el cual define la estructura organizacional, los cuerpos de gobierno, los roles y responsabilidades que permiten garantizar el cumplimiento planificado, el mantenimiento y la operativización de la arquitectura institucional (misión, visión, objetivos estratégicos, referente estratégico, metas y el modelo de operación por procesos de la entidad) con las tecnologías de la información y las comunicaciones.

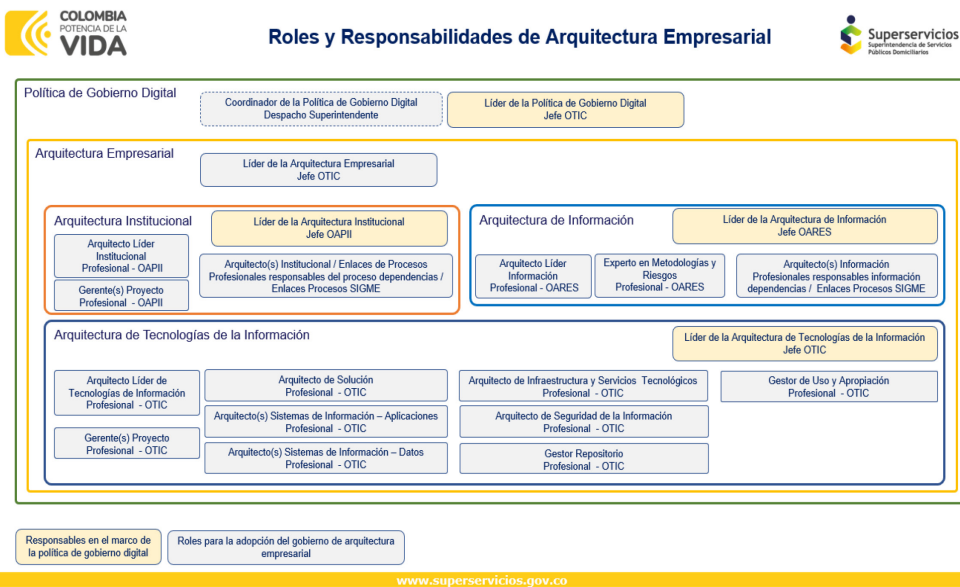
Ilustración 18 Estructura organizativa para el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital y AE



Fuente: Elaboración propia

La estructura organizacional de alto nivel permite liderar la implementación de la política de gobierno digital y el marco de referencia de la arquitectura empresarial de la entidad.

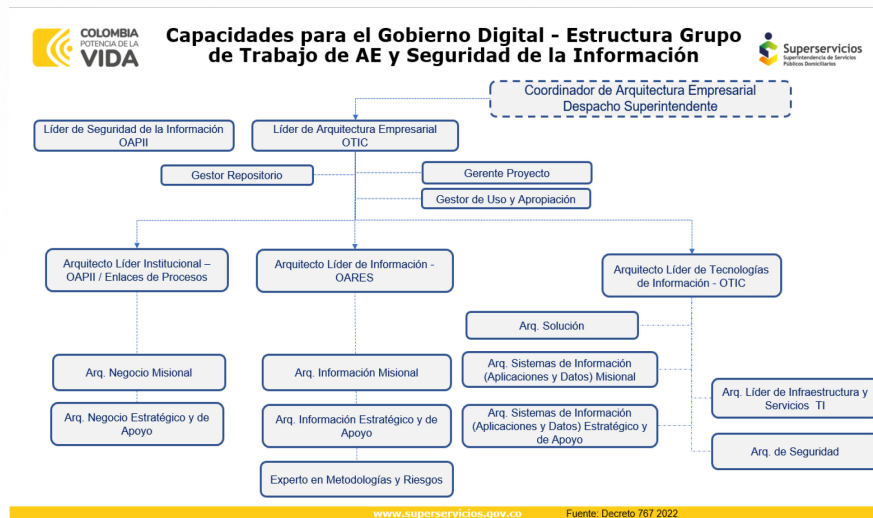
Ilustración 19 Roles y responsabilidades del Arquitectura Empresarial



Fuente: Elaboración propia

La propuesta de roles y responsabilidades, Ilustración 20 Enfoque del Grupo de Trabajo de AE en el marco de la Política de Gobierno Digital, implica fortalecer las capacidades organizacionales de la entidad para adoptar, implementar y establecer los mecanismos de seguimiento y verificación de la implementación de la Arquitectura Empresarial.

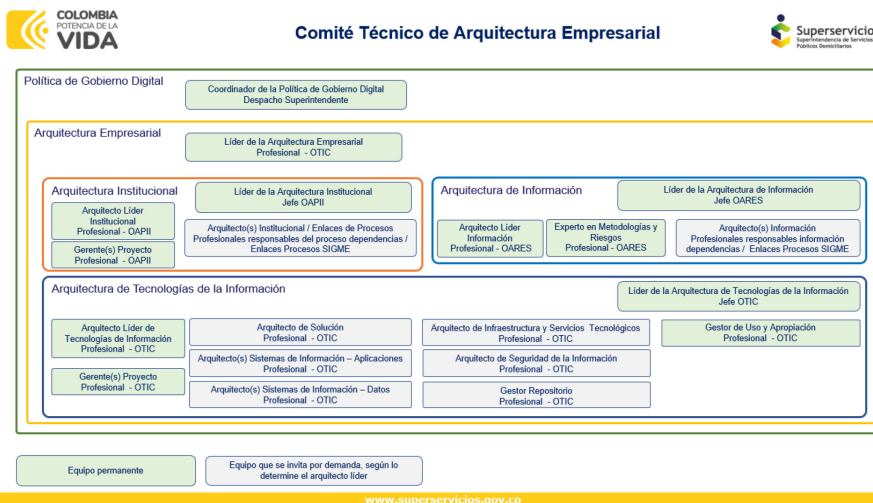
Ilustración 20 Enfoque del Grupo de Trabajo de AE en el marco de la Política de Gobierno Digital



Fuente: Elaboración propia

El grupo de trabajo de AE tiene una estructura de autoridad para el mantenimiento y desarrollo de la arquitectura empresarial. Por ser un grupo de trabajo, se conforma como un equipo multidisciplinario que evalúa los impactos de cualquier decisión de inversión, adquisición o modernización de sistemas de información e infraestructura tecnológica en la entidad.

Ilustración 21 Propuesta de Conformación del Comité Técnico de Arquitectura Empresarial



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el Comité Técnico de Arquitectura le corresponde llevar a cabo los ejercicios de arquitectura bajo un modelo de gestión por proyectos, orientar la implementación y operación de la AE, establecer la coherencia entre las arquitecturas de cada dominio, así como evaluar los impactos de cualquier decisión de inversión, adquisición o modernización de sistemas de información e infraestructura tecnológica en la entidad. Respecto al desarrollo del proceso para la arquitectura empresarial en la entidad, para la vigencia 2023, la OAPII propuso tres lineamientos técnicos para la operación de dicho proceso;

El primer lineamiento define la arquitectura de referencia. Esta comprende las capacidades institucionales a partir del marco de clasificación de procesos y consolida la arquitectura de referencia de negocio, establece la base del modelo de operación por procesos de la Superservicios hasta el nivel de subprocesos; integra la arquitectura institucional, la gestión de arquitectura empresarial articulado con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, y la participación de los ejercicios de arquitectura empresarial alineado con el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI y a su componente de Transformación Digital.

El segundo lineamiento, establece el marco metodológico y técnico aplicable para la gestión de proyectos tradicionales (predictivos) tomando como marco de referencia el Project Management Institute (PMI) armonizada con la metodología MGA (Metodología General Ajustada) del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Finalmente, el tercer lineamiento, se centra en el dominio de arquitectura de seguridad. La OAPII documentó los lineamientos de seguridad de la información y continuidad de negocio que buscan preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en los temas de diseño seguro de los sistemas de información y de la infraestructura tecnológica, la recuperación ante interrupciones, implementación de servicios en la Nube, gobierno y gestión segura de los datos. De igual manera, en el documento se identificaron las brechas de los lineamientos basados en los criterios establecidos por la guía de seguridad publicada por MINTIC del MAE 3.0 - SABSA (Sherwood Applied Business Security Architecture), los cuales se van a tener en cuenta para la vigencia 2024.

Formulario único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG - Evaluación vigencia 2022

Creado con el propósito de recolectar datos sobre el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el FURAG es un registro administrativo que sirve como marco de referencia que tienen las entidades públicas para llevar a cabo sus procesos de gestión institucional, cuyos lineamientos se han emitido a través de las políticas de gestión y desempeño previstas en el Decreto 1083 de 2015, (y sus respectivas modificaciones al respecto) en sus artículos 2.2.22.3.10 y 2.2.23.3

El propósito del FURAG es brindar la información necesaria para que las entidades, en el nivel nacional y territorial, identifiquen los avances y necesidades de mejora en materia de gestión



institucional y control interno, y emprendan acciones de intervención para avanzar en términos de eficiencia y eficacia, en la gestión institucional.

Con la notificación de la Circular Externa 100-003-2023 por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se impartieron los lineamientos para registrar la información del FURAG, correspondiente a la gestión realizada el 2022 por las entidades de nivel Nación y Territorial.

En el marco de lo anterior, la Superservicios realizó el ejercicio interno con las dependencias asociadas a las dimensiones y políticas del MIPG, con el fin de diligenciar el formulario con respuestas que dan cuenta de la gestión realizada por la entidad y como esta cumple con la implementación de los diferentes aspectos y requisitos en la implementación del MIPG. Como resultado del ejercicio, la Superservicios obtuvo una calificación de 81,3 (la evaluación del 2021 fue de 94,7). Sin embargo, el DAFP, comunicó a las entidades que el resultado obtenido en la última evaluación no puede ser comparables con los resultados de las mediciones de las vigencias anteriores, ya que los líderes de la política realizaron cambios significativos a las preguntas de sus políticas, dado los procesos de actualización de las temáticas y directrices; por lo tanto, se establece nuevo punto de referencia para futuras evaluaciones.

Posteriormente, con base a los resultados obtenidos en las políticas y la referencia de los índices entregada por el DAFP, se solicitó a las diferentes dependencias que participaron en el ejercicio para entrar a analizar las respuestas presentadas en la evaluación para definir brechas que permitan a futuro, mejorar la calificación para la próxima evaluación y a su vez mejorar los procesos internos de la entidad y su relación con los actores externos.

## Sistema de Gestión de Responsabilidad Social

La OAPII inició en el 2023 una fase preliminar de sensibilizaciones al interior de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>6</sup>, en una serie de mesas de trabajo en articulación con dependencias como la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la Dirección Talento Humano, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera, debido a que son las dependencias en las cuales reposa la gestión competente a los pilares en los que se enfoca la responsabilidad social: la sostenibilidad ambiental, social y económica a través de los cuales se trabajan ejes tales como los derechos humanos, la estabilidad laboral, la participación sindical, el código de ética e integridad, entre otros.

---

<sup>6</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública (2022). *Lineamientos sobre la responsabilidad social de las entidades del Estado*. Versión 1. diciembre 2022. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamientos+sobre+la+responsabilidad+social+de+las+entidades+del+Estado+-+Versi%C3%B3n+1+-+Diciembre+de+2022.pdf/4fca5e44-165c-def7-d2a1-904e8acb3c33?version=1.1&t=1670623739936>

Motivo por el cual, la estructura del informe de gestión para la vigencia 2023 se planteó de tal forma que contuviera unos capítulos específicos para presentar los esfuerzos desplegados en la entidad para aportar a los tres componentes principales de la Responsabilidad Social anteriormente mencionados.

## Secretaría General

En cumplimiento de sus funciones, la Secretaría proyectó 778 resoluciones que resuelven recursos de apelación en contra de la contribución adicional y especial. Adicionalmente, y como gestión del grupo de notificaciones se adelantaron un total de 13.245 trámites en el proceso de notificación de los actos administrativos expedidos por el Despacho del Superintendente, de la Secretaría General y de la Dirección Financiera.

En la siguiente ilustración se reflejan la gestión adelantada por esta dependencia para fortalecer el proceso de notificaciones en el marco de la contribución especial:

Tabla 3 Trámites adelantados en el proceso de notificaciones

	SUB TRAMITES	AVISO	ELECTRÓNICAS	PERSONALES		
Contribución Especial Vigencia 2023	Citaciones	3438	3285	132	20	3437
	Notificaciones aviso	3285				3285
	Notificación por conducta concluyente	3				3
	Notificaciones electrónicas	1548				1548
	Notificaciones Personales	20				20
	Devoluciones	466	405	61		466
	Firmez as expedidas	3614	2242	1358	13	3613
	Resoluciones que resuelven recurso de reposición	70	15	40	15	70
	Resoluciones que resuelven recurso de apelación 2023	39	22	23	2	47
	Resoluciones que resuelven recurso de apelación otras vigencias	739				739
	Despacho del Superintendente	17		17		17
	TOTAL					13245

Fuente: Elaboración propia

## Dirección Financiera

Como gestión para la vigencia 2023, la Dirección Financiera adelantó las siguientes actividades: (i) seguimiento mensual a la ejecución presupuestal; (ii) disminución del monto de recaudo por clasificar por concepto de incapacidades; (iii) apoyó a las dependencias para las modificaciones presupuestales y autorización de vigencias futuras. Adicionalmente, en materia contable, se gestionó ante la Contaduría General de la Nación - CGN, mesas de trabajo para definir el procedimiento contable para el registro del pasivo pensional correspondiente a Electricaribe.

En aspectos presupuestales, se realizó la modificación al procedimiento de gestión presupuestal con el fin de unificar criterios para la solicitud de traslado presupuestal interno y se diseñó el formato e instructivo para el trámite de traslados internos, así mismo se definió la actividad para adición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal -CDP y Certificados de Registro Presupuestal -CRP, así mismo, se adelantó una mesa de trabajo con el MinHacienda para dar claridad a la interpretación normativa en lo referente a autorización de vigencias futuras.

Respecto a las Contribuciones y Cuentas por Cobrar, se realizaron mesas de trabajos tendientes a analizar el universo de prestadores sujeto a la contribución especial, así como la base gravable de que trata el artículo 85 de la ley 142. En este mismo sentido, se trabajó en análisis de casos puntuales de prestadores objeto de la contribución que tuvieron inconvenientes en el reporte de información financiera, base de la contribución. Se identifica que conforme a lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 2.3.7.1.3.1. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, los esquemas de aprovisionamiento o soluciones alternativas como son los abastos de agua no les aplica la Ley 142 de 1994 ni la regulación propia de los servicios públicos domiciliarios, a efectos de excluirlos de las contribuciones.

Se gestionó el recaudo del presupuesto de funcionamiento de la entidad, mediante correos electrónicos persuasivos para el pago de la contribución especial antes del vencimiento para pago oportuno de la misma. El grupo de Tesorería comenzó la vigencia con un disponible para giro en la libreta Cuenta Única Nacional - CUN por valor de \$50.902.701.842 y un saldo en cuentas bancarias por valor de \$4.848.962.741 lo que permitió cubrir los compromisos adquiridos por la Superservicios durante la vigencia, para la cual cerró la vigencia con saldo en la Libreta CUN de \$86,532,511,223 y en cuentas bancarias por valor de \$41.676.175.918. Para la vigencia 2023 la entidad realizó los siguientes pagos:

Tabla 4 No de Pagos vigencia 2023

CONCEPTO	No. Pagos	VALOR
Pagos vigencia 2023	8.922	\$ 187.675.319.490
FONECA	7	\$ 112.845.720.000
Multas e Intereses	13	\$ 37.757.550.926,65
Contribución Adicional	15	\$ 103.453.253.995,57

Fuente: Elaboración propia

De otra parte, durante la vigencia 2023, la Dirección Financiera realizó reuniones para la depuración de los recaudos por clasificar por conceptos de incapacidades, logrando conciliar partidas desde 2017 hasta 2023. Una de las principales prioridades de gestión en el pago de impuestos se enfocó en el pago eficiente de los impuestos nacionales, logrando mejorar la capacidad de pago y las prácticas tecnológicas a través de los pagos digitales.

Con el acompañamiento de las Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC se realizaron mesas de trabajo para poder optimizar los aplicativos utilizados para el reconocimiento del recaudo de la entidad. Adicional, en las reuniones se trataron temas de la Arquitectura Proyecto ERP de la Dirección Financiera y se logrará contar con la liquidez suficiente para que la entidad cubriera los compromisos adquiridos.

Como gestión administrativa de cobro coactivo se tramitó el recaudo de cartera con corte a 30 de noviembre de 2023 de \$105.646.625.486, superando el año 2023 en un 40%; Adicionalmente, se gestionó la presentación y aprobación de un artículo en la Política de Saneamiento Contable, con el propósito de dar de baja las obligaciones mayores a 5 años con situación especial, las cuales reflejan una probabilidad de recuperación de cartera baja.

## Dirección Administrativa

Como parte de la gestión administrativa, la entidad adelanto las siguientes actividades asociadas a los 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 SSPD.
- 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 bomba RCI, así como la revisión y verificación del sistema de detección y extinción de la totalidad del edificio Sede Calle 84.

**Seguimiento a las Direcciones Territoriales.** En cumplimiento de la misionalidad de la Dirección Administrativa, se establece una periodicidad mensual de seguimiento a la territoriales, las cuales en ocasiones coinciden con algunas comisiones, permitiendo que el seguimiento se realice desde la retroalimentación presencial.

Para la vigencia 2023, se realizaron 43 comisiones lo que significa un mejor acercamiento a las Direcciones Territoriales, con el fin de recolectar información de cumplimiento del plan de acción de la vigencia y plan anual de adquisiciones dada la complementariedad y la relación con las necesidades que se presentan desde los territorios para ajustar el funcionamiento y mejoramiento de las sedes. Distribuidas de la siguiente forma:

Tabla 5 No Comisiones Sedes

CIUDAD	No DE COMISIONES
AMAZONAS	1
ARAUCA	1
BARRANQUILLA	13
BUCARAMANGA	4
CALI	15
MEDELLIN	4
MEDELLIN	2
MONTERIA	2
NEIVA	3
<b>Total general</b>	<b>45</b>

Fuente:  
Elaboración propia

Adicionalmente, en el marco de los resultados del Proyecto de inversión de Arquitectura Empresarial, se entregaron los siguientes productos:

- Diagnóstico integral de la gestión de documentos electrónicos.
- Matriz de Priorización de procesos.
- Gap análisis.
- Informe de resultados del MGDEA - modelo de gestión documental y administración de archivos.
- Diccionario del mapa de información.
- Flujo de trabajo diagramados del proceso de administrativa y logística.

De otra parte, y como convalidación de las Tablas de Retención Documental – TRD V4 ante Archivo General de la Nación – AGR, se realizaron: (i) Convalidación de las Tablas de Retención Documental - TRD ante el Archivo General de la Nación – AGN Mediante certificado Ref. Radicado de entrada No. 1-2023-11650 del 23 de octubre de 2023; (ii) Inscripción del en el Registro Único de Series Documentales bajo el número: TRD-693; (iii) Expedición de RESOLUCIÓN No. SSPD – 20231000843775 “Por la cual se adopta la actualización de las Tablas de Retención Documental – TRD de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”

Respecto de la gestión adelantada en materia de contratos y adquisiciones, durante la vigencia 2023 se realizó incorporación del modelo de abastecimiento estratégico- MAE-, en los procesos contractuales de la entidad. Se actualizaron los manuales de contratación y supervisión de la entidad de acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente – CCE y se actualizaron y simplificaron los formatos de informes y liquidación para reforzar el ejercicio de la supervisión de los contratos.

En ese mismo sentido y como parte de la administración de bienes de la entidad, se gestionó el 100% la información de los bienes de la entidad y los que están bajo su custodia y control a través del aplicativo de administración de bienes (Apoteosys), permitiendo generar información oportuna, confiable, acorde con el marco normativo contable para las propiedades, planta y equipos y software de la entidad.

- Se realizó el 100% el inventario anual de bienes de la vigencia 2023.
- Se depuró el inventario de bienes de la entidad, logrando dar de baja 952 bienes, por valor de \$1,624,829,166.32
- Se socializaron campañas dirigidas a los colaboradores de la entidad, orientadas al uso y cuidado de los bienes.

## Dirección de Talento Humano

En cumplimiento de sus funciones, la Dirección de Talento Humano adelanto las siguientes acciones:

En materia de capacitaciones y evaluaciones, se llevaron a cabo 65 mentorías, permitiendo a los funcionarios tener nuevos espacios de aprendizaje y motivarlos a aumentar su sentido de

pertenencia por la entidad. En comparación con el 2022, se aumentó la participación a más del 60%.

Adicionalmente, y con el fin de promover dentro de sus funcionarios el crecimiento intelectual para mejorar los servicios que estos prestan a la entidad se tramitaron 120 solicitudes de financiación ante el ICETEX.

Por su parte, para el periodo 2023 el grupo de Nómina y seguridad Social, recibió un total de 1.354 incapacidades, dándosele trámite a un total de 1.300. Es importante mencionar que durante el mes de junio de 2023, se presentó una contingencia, debido a que en el rubro de incapacidades presupuestalmente se quedó sin recursos, toda vez que el rubro de licencias de maternidad superó el tope mensual estimado, haciéndose necesario efectuar el pago a las maternas y tramitando ante Ministerio de Hacienda y Crédito Público, una solicitud de aprobación de traslado de recursos para suplir la necesidad de subsidio de las incapacidades hasta el momento en que las EPS paguen lo correspondiente.

La gestión adelantada por el grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo - SST, se encamino a las siguientes actividades: (i) Implementación de actividades de bienestar a la carta; (ii) ampliación del número de tele trabajadores suplementarios, pasando de 20% a 25% pro dependencia; (iii) participación activa en las diferentes categorías de los juegos de la función pública; (iv); Recertificación de las salas amigas de las sedes Central y Civis.

Para el caso de las acciones de Bienestar y SST, durante el 2023 se ejecutaron un total de 552 actividades, cumpliendo con el 100% de las actividades programadas para el año.

## Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión

En cumplimiento de su función, la gestión de la OARES se ha enfocado principalmente en los siguientes aspectos:

### Gobierno y ciencia de datos - Construcción de Hoja de Ruta

Dado el acelerado avance de la tecnología y la constante búsqueda por consolidar el sector público como referente en la implementación de modelos de negocio basados en datos, la Superservicios le ha apostado a crear y fomentar una estructura organizativa que permita dar una adecuada gestión a los datos, por lo anterior, en el 2023 se inició el análisis del grado de madurez de la información de entidad, en este se tuvo como referencia Capability Maturity Assessment, el cual permitió describir cómo evolucionan las características de un proceso, desde el inicio a lo óptimo; con estas características se logró determinar el estado de la estrategia, procesos, personas, entre otros.

Adicional, se cuenta con la hoja de ruta que contiene la descripción general de manera gráfica de alto nivel de los objetivos a desarrollar. A partir del análisis de madurez realizado, se identificó

que algunas de las actividades planteadas ya tienen algún grado de avance al interior de la entidad por lo que se deben revisar, ajustar e incorporar.

### Ciencia de datos - Automatización de Procesos a Través de la Analítica de Datos

Se construyó el instructivo que describe el procedimiento GIP-P-006, brindando una guía en la elaboración de la documentación asociada, para lo cual se crearon los formatos y formularios necesarios, como lo son:

- Formulario de priorización de necesidades de proyectos de analítica
- Formato de entendimiento del problema
- Formato de entendimiento de los datos
- Formato de preparación de los datos
- Formato de modelado o análisis
- Formato de fabricación
- Formato de evaluación
- Formato de implementación y seguimiento
- Formulario de hoja de vida de proyectos de analítica
- Formato de entrega de documentos de necesidades de analítica
- Diagrama de flujo para gestionar necesidades de analítica

**Caso de éxito 1 - Aprovechamiento.** Se optimizó el proceso de descarga y revisión de facturas, mejorando el nivel de revisión al 100% de la facturación. Se automatizan los análisis de la información que permiten fortalecer exponencialmente las capacidades de inspección y vigilancia, pasando del análisis de una muestra representativa, al análisis y generación de alertas de la información de todas las organizaciones de recicladores como prestadores de la actividad de aprovechamiento.

### Caso de éxito 2 - Tableros AAA Mejorar la Supervisión Basada en Cumplimiento (SBC)

Mediante la visualización de indicadores técnicos a través de tableros, permite que las áreas misionales de esta Superintendencia, puedan analizar fácil y rápido, la evolución y comportamiento de los principales indicadores e identificar si se está dando cumplimiento a la normatividad vigente. Este tablero cuenta con filtros, entre otros (por: departamento de prestación, municipio prestación, operador, ID del operador, año de prestación, mes de prestación) lo que permite identificar y focalizar falencias que pudieran haberse presentado y ejercer acciones de supervisión para la toma de medidas correctivas.

### Definición de la Metodología de la Supervisión Basada en Riesgos caso de éxito: evolución de la SBC a SBR.

El esquema General de Supervisión Basada en Riesgos tiene como objetivo principal evitar fallas en la prestación del servicio a los usuarios a causa de una inadecuada gestión de riesgos por parte de los prestadores de servicios públicos, por lo cual la entidad viene desarrollando una Metodología de SBR. Lo anterior en concordancia con lo recomendado por el documento



CONPES N° 3985 de marzo de 2020 a la Superservicios, en el sentido de adelantar las acciones necesarias para fortalecer el marco institucional de los servicios públicos domiciliarios y para robustecer su gestión técnica como organismo de inspección, vigilancia y control.

En la definición de la hoja de ruta para la implementación de esta metodología, se plantearon tres fases, las cuales se han venido ejecutando de forma progresiva. En la fase 1, se llevó a cabo la pre-definición de la SBR, los diseños conceptuales relacionados y un piloto de recolección de información de los Sistemas de Gestión de Riesgo de los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios. Luego de la estructuración del documento propuesto, se dio paso a la fase 2, en la que, mediante mesas de trabajo con las direcciones técnicas, se concertaron diferentes conceptos y temas como categorización, calificaciones, procesos priorizados, actividades propuestas y gobernanza. Actualmente, se continúa en dicha concertación mediante un trabajo articulado con las direcciones técnicas. Por último, en la fase 3 se consolidarán las actividades y se pondrá en marcha la metodología en la entidad.

*Ilustración 22 Fases de la Construcción de la Metodología SBR*

### Fases de la Construcción de la Metodología SBR



Fuente: Elaboración propia

En paralelo, se llevó a cabo el ejercicio de perfilamiento de los prestadores de todos los servicios públicos vigilados con más de 10 indicadores financieros de desempeño (KPI) asociados a la liquidez, rentabilidad y endeudamiento; todos ellos calculados desde la información anual certificada que reposa en el SUI. Algunos de los indicadores que se incluyen son: la razón corriente, el capital de trabajo, la rotación de cuentas por cobrar, el margen neto de utilidad, la rentabilidad sobre activos y el nivel de endeudamiento. Esta labor se realizó con el objetivo de proporcionar un insumo de información a las áreas misionales para enfocar sus actividades de IVC, a partir de la categorización de los valores de cada indicador. Con estas categorías se quiso identificar las empresas con posibles riesgos financieros reflejados en sus indicadores que pudieran afectar la sostenibilidad de sus operaciones y, en consecuencia, la continuidad de la prestación de los servicios públicos.

## Inicio de gobierno del dato - Caso de éxito: Diagnóstico de los niveles de madurez y hoja ruta para la implementación del gobierno del dato en Arquitectura Empresarial - AE.

Dado el acelerado avance de la tecnología y la constante búsqueda por consolidar el sector público como referente en la implementación de modelos de negocio basados en datos, la Superservicios le ha apostado a crear y fomentar una estructura organizativa que permita dar una adecuada gestión a los datos. De acuerdo con lo anterior, en el 2023 se inició el análisis del grado de madurez de la información de entidad, en este se tuvo como referencia el *Capability Maturity Assessment*, el cual permitió describir cómo evolucionan las características de un proceso, desde el inicio a lo óptimo; con estas características se logró determinar el estado de la estrategia, procesos, personas, entre otros.

### Oficina Asesora Jurídica

En desarrollo de la gestión adelantada por la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, se emite y se fija la línea jurídica institucional que señala lineamientos frente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, usuarios y ciudadanía en general en el sector de los servicios públicos domiciliarios. En este contexto, la OAJ emitió más de 700 conceptos respecto de las solicitudes efectuadas en su mayoría sobre diferentes aspectos de la relación usuario – prestador y al interior de la entidad expidió 27 posiciones jurídicas en asuntos requeridos por las dependencias.

Es importante destacar que la OAJ ratificó la línea jurídica institucional en los siguientes temas: i) Artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997, desviaciones significativas en el servicio de energía (Concepto SSPD-OJ-2023-665), propendiendo por que el prestador de energía acuda a un mutuo acuerdo con el usuario para definir el porcentaje de desviación; ii) definición de unidad habitacional y/o independiente en el servicio de aseo (Concepto SSPD-OJ-2023-273) se hizo claridad en esta definición, con incidencia en el cobro de la tarifa que realizan los prestadores de este servicio respecto de la unidades comerciales o habitacionales conexas, la presentación del recurso de reposición como requisito de procedibilidad del recurso de apelación en la defensa del usuario en sede de la empresa, propendiendo por la garantía del debido proceso que le debe asistir al usuario en las actuaciones adelantadas por los prestadores.

Dentro de las posiciones jurídicas internas emitidas por la OAJ, las cuales dan directrices a las dependencias para el ejercicio de la inspección, vigilancia y control se destacan las siguientes actuaciones, cuyo principal beneficiario es el usuario de los servicios públicos domiciliarios:

- Silencio Administrativo Positivo – SAP (20231300045213), a través del cual se presentan sugerencias para la descongestión de trámites de Silencio Administrativo Positivo – SAP, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta al usuario quien de esta forma puede obtener en un menor tiempo la materialización de sus derechos, a partir del reconocimiento de los efectos del acto presunto, generado por el prestador de servicios ante la omisión de la respuesta requerida por el usuario.

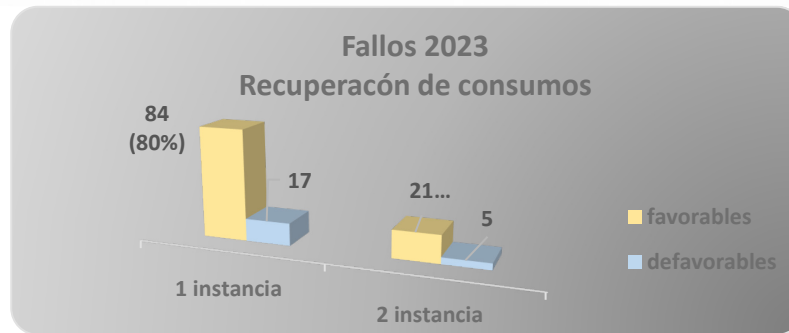
- Registro en RUPS de productores marginales del servicio de energía (20231300165813), posición que permite a los usuarios con el lleno de algunos requisitos, constituirse como prestador del servicio público de energía.
- Implicaciones en el régimen de progresividad de organizaciones de recicladores (20211300138423) a través de la cual se propende establecer el debido control de estas organizaciones con el fin de atender los requerimientos de los usuarios en cuanto al cobro de la tarifa de aseo y respecto de la firmeza de los actos administrativos, protegiendo de esta forma el trámite de reclamaciones de los usuarios.
- Firmeza de los actos administrativos- carácter del recurso de que queja (20231300142843), en la cual se fortalece la posición respecto del debido proceso en la relación prestadores – usuarios.

De igual forma, y en ejercicio de la representación judicial, la OAJ defiende los intereses de la entidad en más de 3.200 procesos judiciales que se adelantan en contra de la entidad, para lo cual, los apoderados adelantaron cerca de 8000 actuaciones judiciales en el trámite de dichos procesos.

Para el efecto y de acuerdo con los lineamientos de la Agencia nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE, se diseñó la Política de Prevención del Daño Antijurídico para la vigencia 2024-2025 la cual fue aprobada por la Agencia y recoge directrices respecto de los temas objeto de mayor demanda y desfavorabilidad a fin de mitigar la alta litigiosidad de la entidad. Es importante destacar en materia de defensa judicial, el avance obtenido por la entidad respecto de la “recuperación de consumos”, tema en el cual se realizó en 2019, la actualización del concepto unificado 034 de 2016.

Al respecto y dado que en la sede Administrativa la Superservicios en varias oportunidades ha ordenado revocar o modificar las decisiones empresariales, situación que ha llevado a que los prestadores inicien múltiples procesos de nulidad y restablecimiento en los últimos seis años. No obstante, la entidad ha sido enfática en el sentido de que en materia probatoria no solo debe demostrarse que existe una anomalía en el aparato de medida que imposibilitaba el registro del consumo, sino que también debe existir una prueba que determine que la misma perduró durante todo el tiempo que pretendieron recuperar. Argumento que ha sido de recibo en los diferentes Despachos judiciales, obteniendo una favorabilidad en estos procesos del 80% tanto en primera como en segunda instancia, lo cual incide en una merma de la litigiosidad de la entidad.

Ilustración 23 Fallos de la entidad 2023



Fuente: Elaboración propia

## Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Para la vigencia 2023, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones –OTIC, enfocó sus esfuerzos en el fortalecimiento de sus capacidades para responder a las necesidades tecnológicas y de gestión de la información de la entidad. En este sentido, esta oficina participa del referente estratégico de la Superservicios, en línea con el proyecto de inversión 2023 - 2026 “Fortalecimiento del gobierno de tecnologías de la información en la superservicios” generando un enfoque en el cumplimiento desde dos objetivos:

1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación. Mediante la ejecución de este objetivo, se fortalecieron las políticas, procesos y procedimientos conforme a la gobernanza de TI, se presentó un prototipo del sitio virtual para gestionar las necesidades de innovación y analítica y publica y se dispone en el Geoportal<sup>7</sup> Interno información para consumo de los usuarios interesados.

Adicionalmente, se realizó la medición de madurez al Modelo de arquitectura empresarial (MAE), Modelo de gestión de gobierno de TI (MGGTI) y Modelo de gestión de proyecto de TI (MGPTI); se realizó el levantamiento de la documentación a nivel de arquitectura de TI con el estado actual de los sistemas de información priorizados por la entidad. Así mismo, se generó la proyección de arquitectura deseada para los sistemas de información. Lo anterior atendiendo los proyectos priorizados en el PETI (SAP, OCSAS y ERP, entre otros).

De otra parte y como parte del desempeño de este objetivo, Se adelantó levantamiento de requerimientos técnicos a través de Historias de Usuario - HU. Desde el Grupo de Grupo de Desarrollo de Software y Gestión de Información. Para esta vigencia destaca la gestión de las

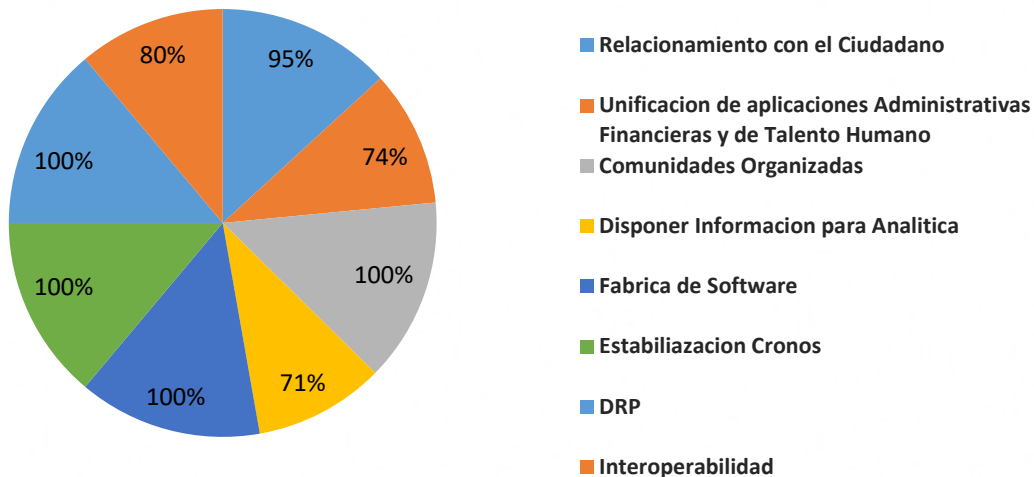
<sup>7</sup> Es un tipo de portal web utilizado para buscar y acceder a información geográfica y servicios geográficos



siguientes historias de usuario: Delegada para AAA con 82 solicitudes, DPUGT 33, DEYGC 15, OAPII 12 y la Dirección financiera 9 solicitudes.

La mejora a los sistemas de información estuvo respaldada por la gestión de proyectos y arquitectura de TI, entre los que están “Fortalecimiento SUI” y “Unificación aplicaciones financieras, administrativas y de Talento Humano” en un software de Planeación de Relacionamiento de Empresa - ERP, “Relacionamiento con el ciudadano” (SAP), “Plan y contratación del DRP”, “Interoperabilidad con entidades del sector” como CREG, DNP y UIAF, y “Organizaciones Comunitarias AAA (OCSAS)” que evolucionó a comunidades organizadas dando cabida al servicio de Energía y Gas; todos priorizados por la jefatura de la OTIC, dando un cumplimiento aproximado al 90% de las actividades programadas para el 2023.

Ilustración 24 Porcentaje de Cumplimientos de proyectos de Tecnologías de la Información -TI



Fuente: Elaboración propia

Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante el modelo de inspección, vigilancia y control e implementación de políticas públicas para su fortalecimiento. Con la ejecución de este objetivo se la OTIC contribuyó con la identificación de 87 requerimientos de las áreas misionales de los cuales 32 ya fueron entregados. Lo anterior en el marco del proyecto “Organizaciones Comunitarias AAA

(OCSAS)” que evolucionó a comunidades organizadas dando cabida al servicio de Energía y Gas.

*Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público. Mediante el cual, la OTIC facilitó la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevas tecnologías, referente al tema de ciberseguridad elaborando documento de política y acciones a realizar con el fin de mejorar la seguridad de la información, la cual busca limitar el uso de las USB; se generan ciberactivos y se realizó sensibilización al 33.14% de la entidad.*

De manera preventiva se da a conocer la necesidad de conformar un grupo que atienda en primera instancia la reacción ante un ciberataque, realizándose la primera sesión de sala de crisis en conjunto con OAPII y creando la matriz de riesgos de ciberseguridad.

Adicionalmente, a nivel de operación se resaltan las siguientes actividades realizadas:

- Asignación 364 equipos y periféricos para atender necesidad de crecimiento en plan de la entidad y temas de obsolescencia
- Entrega en funcionamiento de la parte de TI y telefonía IP del piso dos de la sede Cívica y las nuevas sedes de Cali y Barranquilla
- Se logró crear un repositorio-backup de cuentas de correo anteriores a 5 años
- Mantener operando la aplicación Cronos desde el 31 de mayo de 2023 a la fecha
- Administración de servidores y máquinas virtuales de la hiperconvergencia.
- Se establece un Plan de trabajo para la implementación y configuración de 2 nuevos nodos de hiperconvergencia
- Ejecución y presentación de Informes de Ethical Hacking para las aplicaciones Abox y Cronos
- Ejecución los cambios solicitados de la plataforma tecnológica TI a través de la herramienta de gestión de servicios (Aranda).

## Oficina Asesora de Comunicaciones

Como parte de la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC, realizó 4.503 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 cartelera virtuales, entre otros canales. En la siguiente ilustración se reflejan las actividades de comunicaciones adelantadas:

*Tabla 6 Divulgación de contenidos institucionales*

MES	Comunicados	INTERES	Twitter (X)	Facebook	YouTube	Instagram	LinkedIn	Web	SUI	Intranet	Infórmate	Correos	Carteleras	Fondos Pantalla	Super-Semana	TOTAL
Enero	7	1	77	29	4	10	2	87	9	43	2	32	10	2	2	317
Febrero	1	0	76	23	3	12	3	69	8	47	4	41	10	3	2	302
Marzo	6	4	90	40	12	20	9	86	11	31	5	39	10	2	4	369
Abril	1	0	59	27	4	7	8	57	13	24	3	33	10	2	1	249
Mayo	8	3	148	58	5	34	2	84	12	33	4	58	7	0	0	456
Junio	9	4	131	44	6	23	8	94	21	30	5	43	9	1	3	431
Julio	3	0	75	34	2	25	7	78	13	30	4	34	11	3	0	319
Agosto	6	6	100	39	12	20	11	98	18	34	3	39	6	1	3	396
Septiembre	11	3	146	42	8	17	13	100	19	38	5	55	11	1	1	470
Octubre	7	6	114	29	3	16	6	90	11	47	3	59	9	1	2	403
Noviembre	10	3	70	31	5	10	4	120	20	21	4	67	14	2	1	382
Diciembre	7	7	89	31	3	16	5	147	14	40	4	40	4	2	0	409
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>37</b>	<b>1175</b>	<b>427</b>	<b>67</b>	<b>210</b>	<b>78</b>	<b>1110</b>	<b>169</b>	<b>418</b>	<b>46</b>	<b>540</b>	<b>111</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>4.503</b>

Fuente: Elaboración propia

**Presencia en medios de comunicación.** Se realizó la divulgación de 1.524 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.

Tabla 7 Presencia en medios de comunicación

MES	MENCION COMUNICADOS	MENCION ACCIONES DE DIVULGACIÓN Y NOTAS INTERÉS	OTRAS NOTICIAS	TOTAL MENCIONES POR MES	MENCIONES CRÍTICAS POR MES	% MENCIONES CRÍTICAS	% DE FAVORABILIDAD	VALORIZACIÓN DE FREE PRESS (COMUNICADOS Y ACCIONES DE DIVULGACIÓN)
Enero	127	64	482	673	45	6,69%	93,31%	\$ 991.347.000
Febrero	26	64	561	651	125	19,20%	80,80%	\$ 153.683.000
Marzo	80	99	228	407	6	1,47%	98,53%	\$ 315.519.000
Abril	11	32	167	210	25	11,90%	88,10%	\$ 503.415.973
Mayo	51	83	290	424	25	5,90%	94,10%	\$ 780.288.869
Junio	42	153	313	508	16	3,15%	96,85%	\$ 1.752.702.465
Julio	6	19	333	358	45	12,57%	87,43%	\$ 182.540.347
Agosto	54	91	333	478	25	5,23%	94,77%	\$ 1.104.974.694
Septiembre	73	104	435	612	37	6,05%	93,95%	\$ 1.226.246.074
Octubre	117	56	364	537	43	8,01%	91,99%	\$ 971.132.747
Noviembre	52	65	386	503	46	9,15%	90,85%	\$ 719.726.588
Diciembre	49	6	272	327	8	2,45%	97,55%	\$ 392.409.520
<b>TOTAL</b>	<b>688</b>	<b>836</b>	<b>4.164</b>	<b>5.688</b>	<b>446</b>	<b>7,84%</b>	<b>92,16%</b>	<b>\$ 9.093.986.277</b>

Fuente: Elaboración propia – OAC

**Tasa de retorno por free press (prensa gratuita).** En términos monetarios, las 1.524 menciones en medios de comunicación derivadas de comunicados de prensa y otras acciones de divulgación, catalogadas como 'free press', representaron un valor de \$ 9.093.986.277, recursos que no tuvo que invertir la entidad para divulgar esos contenidos. Con base en lo anterior, la tasa de retorno por free press fue de \$ 7,33. Es decir que, por cada peso que costó la planta de personal y contratos de la Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC en 2023 (\$ 1.263.615.990), se obtuvo un retorno de \$ 7,33 por 'free press'.

Tabla 8 Tasa de retorno Free Press

TASA DE RETORNO FREE PRESS	Total 2023
Valor nómina	\$ 1.118.651.486
Valor ejecución de contratos	\$ 144.964.504
Total costo OAC	<b>\$ 1.263.615.990</b>
VALOR FREE PRESS	\$ 9.093.986.277
TASA DE RETORNO (Free press / total costo OAC)	<b>\$ 7,20</b>

Fuente: Elaboración propia – Estadísticas Monitoreo de medios

Valores de nómina reportados por la Dirección de Talento Humano.

Ejecución presupuestal de la oficina.

**Apoyo a eventos institucionales.** Se organizaron 32 eventos institucionales internos y externos, 10 de ellos correspondieron a los Diálogos Servicios Públicos por la Vida, organizados por el Despacho del Superintendente, con la participación de las áreas misionales. Otros eventos fueron foros, jornadas informativas con prestadores y comunidad, rendición de cuentas; así como actividades internas dirigidas al personal de la entidad. El apoyo, d estos eventos, incluyó elaboración de piezas, divulgación previa, durante y posterior a las actividades, presentación de los eventos, registro fotográfico, transmisión, entre otras acciones, según las necesidades de cada dependencia

**Informes de monitoreo de medios y redes sociales.** Se preparó y envió a directivos y otros funcionarios 237 informes de alertas y noticias de interés sobre la entidad y el sector vigilado. Igualmente, se elaboraron 12 informes de presencia en medios de comunicación y redes sociales para el seguimiento de cobertura en medios, tono de las noticias, valorización de 'free press', favorabilidad en los medios.

**Redes sociales.** En 2023 se registró un incremento de 13.687 seguidores en las cinco redes sociales institucionales, para un promedio de crecimiento del 9,06 %. De 136.325 seguidores a diciembre de 2022, se llegó a 151.022 en diciembre de 2023. El mayor crecimiento porcentual



se registró en la cuenta de Instagram con 43,68 %, YouTube con 21,02 %, LinkedIn con 15,93 %, Facebook con 10,07 y X con 5,87 %.

## Oficina de Control Interno disciplinario

En cumplimiento de su gestión, la Oficina de Control Disciplinario Interno – OCDI, tramitó 194 quejas, las cuales 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: Actuaciones (incorporaciones 17; Inhibitorios 55; Remisiones por competencia 22). 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, la OCDI para dar trámite tanto a las quejas como a los procesos en curso, ordenó la apertura de 57 indagaciones previas y 35 investigaciones disciplinarias contra funcionarios y exfuncionarios de la entidad. De igual forma, se profirieron 73 autos de archivos definitivos en expedientes disciplinarios que así lo requirieron conforme a las pruebas en ellos practicadas y se formularon 3 autos de cargos en el período.

**En cuanto a la labor preventiva:** 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, en este sentido, se realizaron las siguientes actividades:

- 6 Tips disciplinarios con apuntes de prevención o especial cuidado para los servidores con contenido de deberes y prohibiciones de la ley disciplinaria.
- 18 capacitaciones 17 de manera presencial, 1 café disciplinario y 16 capacitaciones a las territoriales de Noroccidente, Nororiente, Oriente, Occidente, Suroccidente, Sede Central y Sede Cívica y una capacitación virtual de reinducción.
- 4 “Informandos disciplinarios”, que fueron remitidos a todos los servidores vía publicación en el “Infórmate” institucional
- 89 recomendaciones, que fueron remitidos vía memorando y correo electrónico con el fin de sugerir especial atención en asuntos de supervisión de contratos y otros temas que pudieran generar la comisión de falta disciplinaria.
- Video 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.
- 6 artículos con contenido disciplinario publicados en el “Infórmate” de la entidad.

Adicionalmente, se apoyó la elaboración del "Protocolo para la prevención atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o

discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad".

## CAPÍTULO 5. | Dimensión económica

### 5.1 Contribuciones y Cuentas por Cobrar

En virtud de lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, determina que la Superservicios se encuentra facultada para cobrar anualmente una contribución especial a sus vigilados, con el propósito de recuperar los costos que genera el ejercicio de las funciones presidenciales a su cargo, para lo cual, fueron expedidas 4857 liquidaciones, distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 9 Liquidaciones expedidas en 2023*

VALOR PRESUPUESTO 2023 - \$228.496.414.415		
Liquidaciones	Valor liquidado	% Valor liquidado/ presupuesto
<b>4857</b>	216.706.625.011	94,84%

Fuente: Elaboración Propia

En este sentido, el recaudo por concepto de contribución especial en la vigencia 2023, ascendió a la suma de \$230.723.157.219, esta información está sujeta a posibles cambios hasta el cierre de ingresos. Así mismo, en virtud de lo establecido en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, se recaudó en la vigencia 2023, por concepto de contribución adicional destinada al fortalecimiento del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Fondo Empresarial, la suma de \$136.132.860.732.

### 5.2 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 10 Comportamiento del recaudo por concepto de Contribución*

CONCEPTO	AFORO	RECAUDO
Contribución Especial	\$ 228.496.414.415	\$ 230.781.238.116,83
Contribución Adicional	\$ 102.415.000.000	\$ 136.136.579.965,68
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 330.911.414.415</b>	<b>\$ 366.917.818.082,51</b>

Fuente: SIIF Nación – Reporte ejecución ingresos conciliado al 31 de diciembre de 2023

**Nota.** El recaudo por concepto de Contribución adicional para la vigencia 2023, supero el valor aforado. La apropiación para la vigencia 2023 fue de \$443.757.134.415, discriminada de la siguiente manera:

*Tabla 11 Apropiación Presupuestal 2023*

DESCRIPCIÓN	VALOR
Gastos de funcionamiento ***	\$ 413.762.634.415
Gastos de Inversión	\$ 29.994.500.000
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 443.757.134.415</b>
*** Incluye contribución adicional por valor de \$102,415,000,000 que deben ser transferidos al Fondo Empresarial y Recursos Nación por \$112,845,720,000 con destino al FONECA.	

Fuente: elaboración propia Dirección Financiera

### 5.3 Ejecución presupuestal

La ejecución presupuestal de la entidad está compuesta de la siguiente manera: \$413.762.634.415 corresponden a Gastos de Funcionamiento, (93%) de los cuales \$215.260.720.000 pertenecen a transferencias con destino al Fondo Empresarial por concepto de contribución adicional (\$102.415.000.000) y Recursos Nación con destino al FONECA por valor de \$112.845.720.000, y, \$29.994.500.000 son recursos a Inversión (7%).

Tabla 12 Distribución del presupuesto 2023

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	Obligación	Pagos
Funcionamiento	198.501.914.415	173.915.636.952	172.732.434.514	169.874.902.726
Inversión	29.994.500.000	21.800.150.856	20.393.673.355	17.787.441.349
<b>TOTAL RECURSOS PROPIOS</b>	<b>228.496.414.415</b>	<b>195.715.787.808</b>	<b>193.126.107.869</b>	<b>187.662.344.074</b>
<b>TRANSFERENCIAS</b>				
Foneca	112.845.720.000	112.845.720.000	112.845.720.000	112.845.720.000
Fondo Empresarial - Contribución Adicional	102.415.000.000	102.415.000.000	102.415.000.000	102.415.000.000
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>215.260.720.000</b>	<b>215.260.720.000</b>	<b>215.260.720.000</b>	<b>215.260.720.000</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>	<b>443.757.134.415</b>	<b>410.976.507.808</b>	<b>408.386.827.869</b>	<b>402.923.064.074</b>
<b>% EJECUCION</b>		<b>92,61%</b>	<b>92,03%</b>	<b>90,80%</b>

Fuente: SIIF Nación. Cifras en pesos, cierre 31 de diciembre 2023

Del presupuesto vigente para la vigencia 2023, se realizó el cierre con los siguientes resultados: Presupuesto vigente al cierre de vigencia: \$443.757.134.415; compromisos \$410.976.507.808 pesos equivalente al 92.6%; obligaciones en un total \$408.386.827.869 pesos correspondientes al 92% y pagos en \$402.926.064.074 pesos, que equivalen al 90.8%.

En particular, la ejecución de los recursos propios de la entidad cerró la vigencia así:

Funcionamiento: Apropiación vigente de \$198.501.914.415 (87% del total de recursos propios) de los cuales se comprometieron \$173.915.636.952, equivalente al 88%, obligaciones por \$172.732.434.514 (87%) y pagos por \$169.874.902.726 (86%)

En los recursos de inversión que fueron del orden de \$29.994.500.000 (13% del total de recursos propios, se comprometió \$21.800.150.856 (73%), se obligó \$20.393.673.355 (68%) y se pagó \$17.788.446.278 (59%). Así mismo, se identifica constitución de Rezago presupuestal así:

Tabla 13 Rezago Presupuestal 2023

Descripción	Reserva	Cuenta por Pagar
Funcionamiento	1.183.202.438,47	2.857.531.788,09
Inversión	1.406.477.501,10	2.606.232.006,10
<b>TOTAL</b>	<b>2.589.679.939,57</b>	<b>5.463.763.794,19</b>
<b>TOTAL REZAGO</b>	<b>8.053.443.733,76</b>	

Fuente: SIIF Nación – Reporte ejecución corte 31 /12/2023



## CAPÍTULO 6. | Dimensión ambiental

La Superservicios consiente de las repercusiones que genera sus actividades cotidianas en el medio ambiente, se ha comprometido desde ya casi una década, con el cuidado y preservación de este, realizando un uso eficiente de los recursos naturales dispuestos para el cumplimiento de su misionalidad. Así mismo, a través del Sistema de Gestión Ambiental –SGA promueve la cultura del cuidado y preservación ambiental mediante la generación de conciencia socio ambiental y estrategias encaminadas a la reducción en el consumo del recurso hídrico y energético, así como la reducción de la generación de los residuos ordinarios a todos los colaboradores de la entidad y sus partes interesadas.

A partir del año 2022, la entidad asume el reto de implementar estrategias y lineamientos con el fin de apoyar a nivel nacional e internacional, la lucha contra el cambio climático, para lo cual ha encaminado sus acciones en la promoción del uso de transporte limpio.

### 6.1 Implementación de prácticas amigables con el ambiente para el fortalecimiento de la responsabilidad social de la Superservicios:

En aras de seguir vinculando a la comunidad con las estrategias definidas tanto para su misionalidad como para sus actividades internas realizó, la primera versión de la Feria Verde en Bogotá, cuyo objetivo era dar conocer a los colaboradores productos y servicios amigables con el medio ambiente, utilizando en sus procesos de producción elementos sostenibles y de bajo impacto ambiental, rescatando el uso de materias primas de origen natural. En esta Feria, participaron 8 emprendimientos sostenibles inscritos en la ventanilla de negocios verdes de la Secretaria Distrital de Ambiente; de igual manera, se brindó la oportunidad a los emprendimientos propios de los colaboradores de la entidad, donde participó un negocio verde. Como resultado de esta jornada, se obtuvo un reporte de ventas de aproximadamente un millón seiscientos mil pesos (\$ 1.600.000) en ventas de productos totalmente sostenibles.



Dada la acogida por parte de los colaboradores de la entidad y de los participantes en la feria verde, se organizó para noviembre la feria en las ciudades donde se encuentran las Direcciones Territoriales Verdes con el fin de motivar y dar a conocer esos proyectos sostenibles de negocios verdes que se encuentran en las diferentes ciudades donde hace presencia la entidad. Dado lo anterior, y luego de realizar las convocatorias pertinentes con las diferentes entidades municipales, se obtuvo una participación de 27 emprendimientos verdes distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 14 Negocios verdes realizados 2023*

Dirección Territorial	No. Negocios verdes
DT Centro	7
DT Occidente	2
DT Nororiente	2
DT Oriente	4
DT Suroccidente	4
DT Suroriente	4
DT Noroccidente	4

Fuente: Elaboración propia

Como conclusión de la primera feria verde implementada en la entidad, se tuvo un total de 35 negocios verdes 34 de los cuales siete (7) fueron emprendimientos de los colaboradores de la entidad; las principales líneas de negocio fueron relacionadas con alimentos, productos de cuidados personal, accesorios de joyería prendas de vestir con reincorporación de textiles, empaques de alimentos sostenibles. Como resultado de lo anterior, se obtuvieron ventas de alrededor de siete millones de pesos (\$ 7.000.000) datos obtenidos, a partir de entrevistas con los emprendedores.

### Dirección Territorial Oriente



### Civis





**Dirección Territorial Occidente**



**Dirección Territorial Nororiente**



**Dirección Territorial Suroccidente**



**Dirección Territorial Suroriente**



**Dirección Territorial Noroccidente**

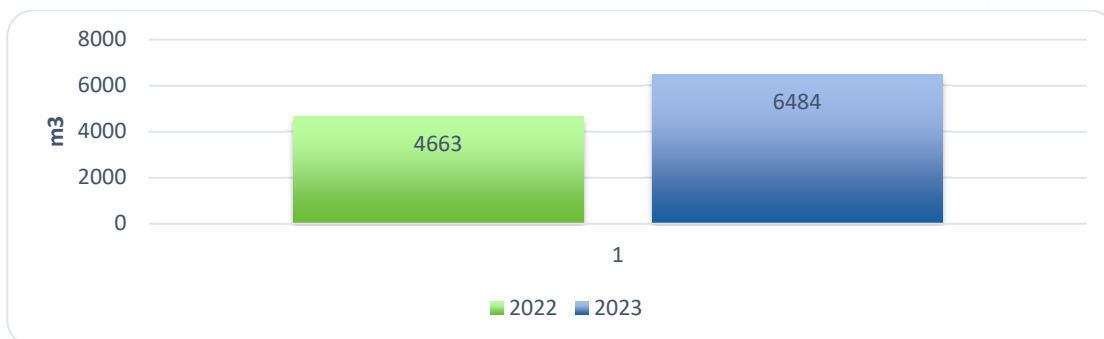


Como parte de la celebración del mes ambiental , se llevó a cabo una convocatoria en todas las sedes y Direcciones Territoriales relacionada con la recolección de ropa, juguetes y accesorios en buen estado lo que permitió la disminución en la generación de residuos textiles a disponer en relleno sanitario y en paralelo favorecer a población vulnerable del país, dando como resultado la entrega de más de más de 400 kilos al Banco de Ropa de la Organización Corporación Minutos de Dios, esta actividad se llamó “Ropatón”

## 6.2 Medidas para lograr un ahorro efectivo de agua.

Durante la vigencia se desarrollaron diferentes actividades de inspección a los sistemas hídricos de la entidad, con el ánimo de verificar su funcionamiento y de esta forma no alterar las mediaciones por fugas o escapes indeseados, los indicadores o metas propuestas para cada sedes y dirección territorial. De igual manera, la entidad cuenta con un programa de uso eficiente de agua en donde se establecen las acciones a llevar a cabo para el uso eficiente del recurso, entre las cuales se encuentran también sensibilizaciones a los colaboradores, frente a un consumo responsable.

Tabla 15 Comportamiento del consumo de agua en la Superservicios



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica anterior, se debe tener en cuenta que para la vigencia 2023 se toma en consideración las nuevas Direcciones Territoriales Nororiente y Suroriente ubicadas en las

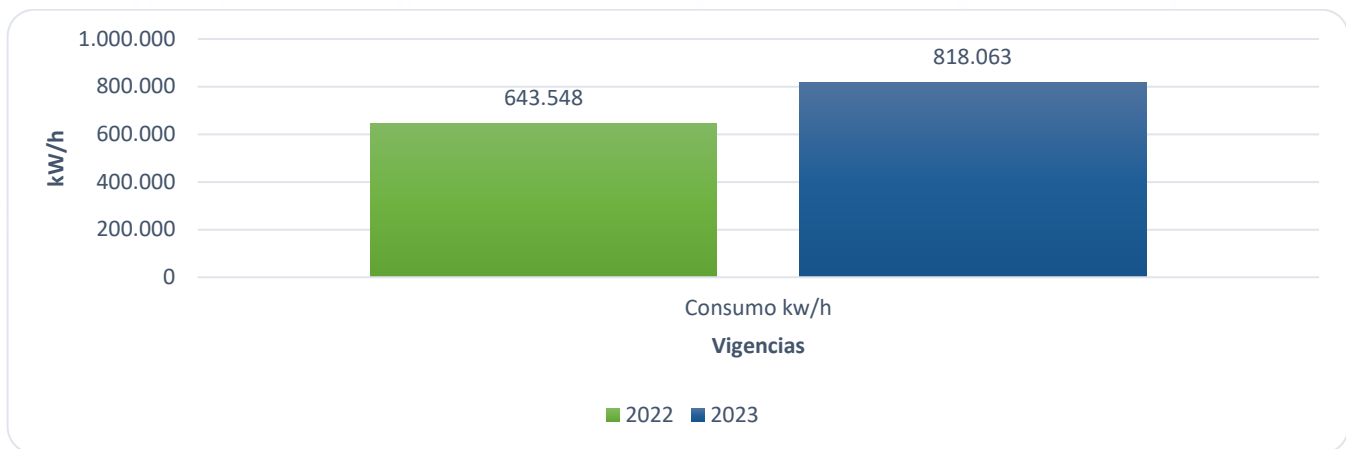


ciudades de Montería y Neiva, lo que representa un consumo aproximado de 600 m<sup>3</sup> entre las dos Direcciones; de igual forma, entra en funcionamiento un segundo piso en la sede CIVIS (Dirección Territorial Centro), y una nueva sede para la Dirección Territorial Noroccidente, lo que es directamente proporcional al aumento de consumo representado en la gráfica.

### 6.3 Medidas para racionalizar el consumo de energía

En relación al consumo de energía en la entidad, se puede mencionar el cumplimiento del cronograma de actividades planificado donde se evalúa el estado de las luminarias de las sedes y direcciones territoriales, de acuerdo al uso de luminarias ahorradoras y/o de bajo consumo, lo que se considera una medida de eficiencia energética. De igual manera, se realizan seguimientos mensuales a los consumos con los siguientes resultados:

Tabla 16 Histórico consumo de energía Superservicios

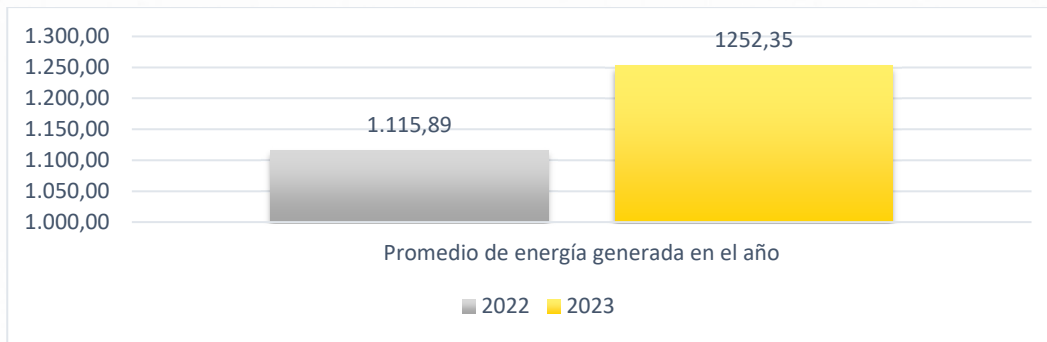


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la gráfica anterior, se puede identificar un aumento de consumo de energía institucional entre las vigencias 2022 y 2023, lo anterior se debe principalmente, por el aumento de personal en la entidad dada la apertura de una nueva sede en la Dirección Territorial Noroccidente, así como la apertura de un nuevo piso en la sede CIVIS / DT Centro, es importante mencionar también la creación de dos territoriales, donde a partir del 2023 se empieza a tomar en cuenta los consumos de recursos naturales.

Es importante resaltar, que los consumos per-cápita por cada una de las sedes y direcciones territoriales varían de acuerdo a las condiciones de cada una, toda vez que en las zonas de clima cálido se puede llegar a presentar consumos superiores por uso de aires acondicionados, horarios de trabajo, estas catalogadas como condiciones normales, sin embargo como se mencionó anteriormente, se debe considerar el aumento de personal por la apertura de direcciones territoriales y nuevas sedes lo que significa un incremento de puestos de trabajo, así como de equipos de cómputo.

*Tabla 17 Generación de Energía Por Paneles Solares – DT Oriente*



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la Dirección Territorial Oriente la generación de energía por paneles solares se vio reflejada por un 1252.35 kW para el 2023; hay que tener en cuenta que la generación de energía es directamente proporcional a las condiciones climáticas del lugar, por lo cual si por ejemplo se cuenta con un día soleado con baja o nula nubosidad la radiación que llega a los paneles solares aumenta, generando a su vez una mayor flujo de energía; sin embargo, si las condiciones climáticas son contrarias y estamos en temporada de lluvias y nubosidad alta la radiación a su vez es menor, lo que genera una baja cantidad de energía producida por los paneles solares.

*Tabla 18 Generación de Energía por Paneles Solares – Nivel Central*



Fuente: Elaboración propia

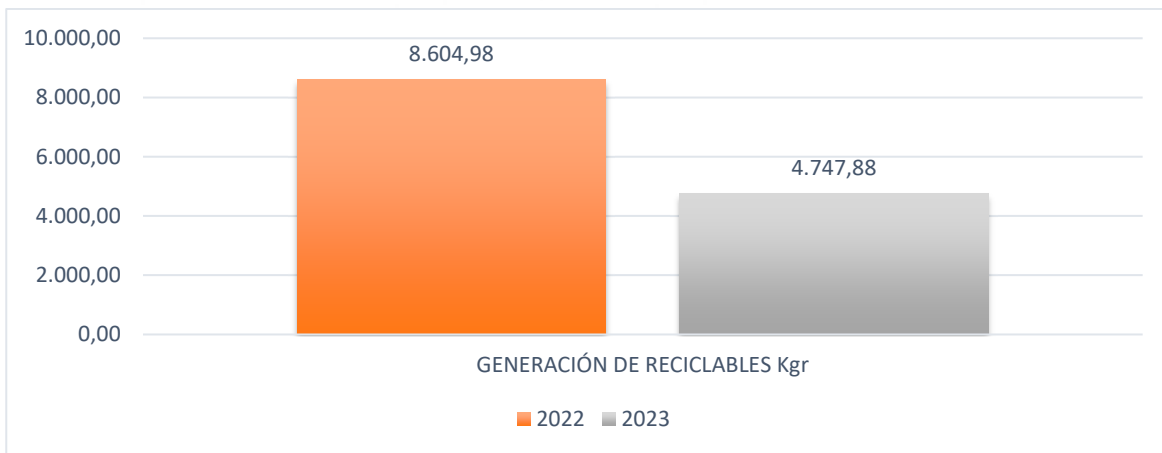
En relación a la gráfica anterior, se puede indicar que la generación de energía por medio de paneles solares instalados en la sede principal (Nivel Central) aumentó en un 13,3% para la vigencia 2023, en consideración también con las condiciones climáticas existentes en los periodos graficados.

## 6.4 Medidas para la optimización en el consumo y disposición de residuos

Con el fin de promover en los colaboradores la adecuada disposición de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados en cada uno de sus hogares, se desarrolló a nivel central la jornada de la “Reciclatón” en la cual los colaboradores pudieron participar entregando residuos tales como pilas, cargadores, computadores, juguetes, entre otros, con el fin de ser remitidos a gestores ambientales autorizados para su tratamiento identificando las partes que aún pueden ser reincorporadas en nuevos procesos productivos, aumentando su ciclo de vida. Lo anterior como iniciativa de impacto positivo en la entidad, con el objetivo de generar en los colaboradores una conciencia ambiental relacionada con la disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Adicionalmente, la entidad se cuenta con un programa manejo de residuos sólidos en donde se identifican diferentes actividades para crear conciencia en relación a la adecuada separación de residuos desde la fuente, en donde se tiene en cuenta un código de colores establecido a nivel nacional, para que cada colaborador realice la separación en la fuente de los residuos generados. Según esto, se puede considerar una búsqueda continua de aumento en la generación de material potencialmente reciclable versus a los residuos de tipo ordinario.

Tabla 19 Generación de Residuos Reciclables



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que para la vigencia 2023 hubo una disminución en material potencialmente reciclable en relación con el 2022, esto se debe a que en la vigencia 2022 se contemplaron actividades de orden de aseo, donde se entregaron diferentes cantidades de archivo a gestores autorizados, no obstante, es de gran importancia continuar con la toma de conciencia en los colaboradores en relación a una adecuada separación en la fuente.

### a) Estrategias para el ahorro de papel

Dentro de los componentes de la política de Gobierno Digital, la estrategia de Cero Papel tiene por objetivo proporcionar un conjunto de herramientas, en su mayoría de tipo cultural, que permitirán cambiar los malos hábitos en el consumo de papel, como un primer paso, avanzando en una administración pública eficiente, amigable con el medio ambiente y contribuir a la construcción de los indicadores que nos permitan saber el impacto generado por las medidas adoptadas en la reducción de consumo de papel y la sustitución de procedimientos y trámites basados en papel por trámites y procedimientos electrónicos de la entidad.

Durante la vigencia 2023, y en cumplimiento de la estrategia, la entidad ha venido realizado divulgaciones y sensibilizaciones a través de charlas a los funcionarios, informe de avance de gestión, correo electrónico y boletines informáticos, con el fin de concientizar a los usuarios internos y externos sobre el consumo de papel, la utilización de buenas prácticas y uso masivo de los medios electrónicos para reemplazar el uso del papel, así como la protección del medio ambiente, aprovechamiento de residuos.

La realización de las actividades asociada a la estrategia, contaron en el apoyo de la Dirección Administrativa, y se efectuaron mediante divulgaciones en el Infórmate relacionado con uso racional del papel, cuidado de la salud, cuidado de los bienes, aprovechamiento de residuos, lo cual permite avanzar en una administración pública eficiente, amigable con el medio ambiente.

De otra parte, la entidad actualizó la política de cero papel definida en el manual del Código del Buen Gobierno DE-M-002, donde se establecieron lineamientos más puntuales, para la implementación de herramientas digitales y un seguimiento por parte de la alta dirección a dichos lineamientos, con el fin de que todas y todos los colaboradores de la entidad realicen un uso racional del papel a través de la utilización de medios electrónicos apoyados en la aplicación de tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Con el apoyo de la Secretaria General se socializaron los lineamientos de austeridad del gasto incluido la de Cero Papel alineados a las recomendaciones dada por la Presidencia de la Republica.

### **b) criterios de sostenibilidad para la selección de bienes, contratistas y proveedores**

La entidad identifica los principales contratos que celebra de forma anual, relacionados esencialmente con los mantenimientos de las instalaciones en las sedes, los cuales dependiendo de sus características se les asigna obligaciones ambientales de cuadro a la normatividad ambiental vigente, a lo cual se le llama Criterios de contratación SIGME. Es decir que, si se desea contratar un mantenimiento de asesores, este contrato deberá llevar lo relacionado con un adecuado manejo de residuos, licencias ambientales de gestores, entre otras; lo anterior este contenido en el manual de contrataciones de la entidad.



## 6.5 Medidas para promover medios de transporte y movilidad sostenibles

Una de las principales acciones desarrolladas al interior de la entidad para promover la movilidad sostenible, corresponde a la instalación de bici-parqueaderos en Nivel central, así como en la sede CIVIS para que tanto funcionarios, contratistas y demás colaboradores puedan usar este medio de transporte promoviendo de esta forma el uso del transporte limpio ayudando a disminuir las emisiones de dióxido de carbono y realizar actividad física. En este sentido, para la vigencia 2023, se presentan 1081 ingresos de bici-usuarios, y 682 ingresos de patinetas eléctricas en la sede principal; para CIVIS 320 ingresos en bicicleta, y 467 en patineta, evidenciando de esta forma el uso constante de medios alternativos de movilidad por parte de los colaboradores de la entidad.

## 6.6 Cumplimiento programa Carbono neutral (informes huella de carbono, actividades con el Departamento Nacional de Planeación – DNP)

Para el cálculo de huella de carbono se tomó en cuenta los aspectos metodológicos y protocolo y la noma NTC 14064-1 2006, así como las guía de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA de Bogotá; esta metodología se propone también para las Direcciones Territoriales, así como la matriz definida en el marco del proyecto “Mecanismo para la Mitigación Voluntaria de gases Efecto Invernadero en Colombia – MVC”. Lo cual permite delimitar las fuentes de emisión, mejorar el reporte de información, proveer datos útiles para definir políticas o planes en relación con el cambio climático y metas organizacionales.

Para la identificación de datos, se realiza la recolección de información correspondiente al consumo de energía eléctrica, el consumo de combustibles del parque automotor de cada sede y Dirección Territorial, número de viajes aéreos realizados por las áreas presentes en la sede o Dirección Territorial e inventario de extintores, según la identificación de límites, el año base, la cuantificación de las comisiones y el análisis de resultados y conclusiones.

En ese orden, se realiza la recolección de información de vigencia finalizada, dado que la evaluación de emisiones debe desarrollar con datos completos anuales.

## CAPÍTULO 7. | Dimensión social

### 7.1 Actividades de diálogos ciudadanos

Para el año 2023, se realizaron 11 diálogos ciudadanos, los cuales tienen como objetivo recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio, la instalación de observatorios en

servicios públicos domiciliarios y la presentación de soluciones de fondo a las causales de reclamación. Los diálogos, contaron con la participación incidente y efectiva de las ciudadanías, liderados por la SDPUGT y el apoyo de las 7 Direcciones Territoriales.

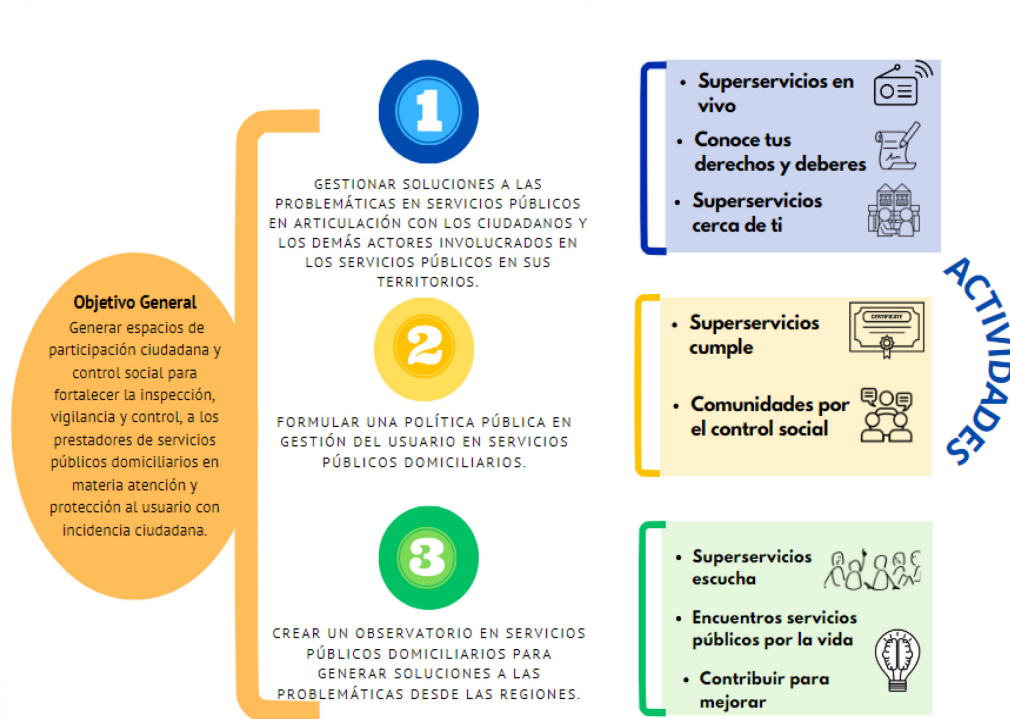
Adicional, estos encuentros buscan acoger las problemáticas en servicios públicos, debido a la capacidad logística de la entidad que prioriza el lugar del encuentro dentro de la regional de acuerdo a los criterios de mayor número de reclamaciones, pobreza multidimensional, número total de usuarios, entre otros. En este sentido se discutieron las problemáticas de los usuarios en los servicios de alcantarillado, aseo, acueducto, energía y gas combustible.

Es importante mencionar, que los diálogos fueron realizados en Barranquilla, Quibdó, Aguachica, Valledupar, Ciénaga de Oro, Sincelejo, Cartago, Ibagué, Floridablanca, Villavicencio y Pereira; dichos encuentros contaron con la participación de vocales de control social, lideresas y líderes sociales, usuarios, autoridades locales y representantes de las empresas prestadoras de la región.

## 7.2 Acciones con usuarios

En el marco de los objetivos planteados en la estrategia de participación ciudadana, a continuación se detallan las actividades realizadas bajo los parámetros establecidos en el documento “SERVICIOS PÚBLICOS POR LA VIDA”.

Ilustración 25 Objetivos estrategia participación ciudadana 2023.



Fuente: Elaboración propia – DPUGT

**Objetivo 1: Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos en articulación con los ciudadanos y los demás actores involucrados en los servicios públicos en sus territorios.**

*Tabla 20 Actividades de Participación Ciudadana Objetivo 1*

Actividades / Territoriales	Superservicios en vivo	Conoce tus derechos y deberes	Superservicios cerca de ti
DT Centro	8	44	1
DT Oriente	12	27	13
DT Occidente	10	45	7
DT Nororiente	5	52	31
DT Noroccidente	12	42	19
DT Suroriente	5	29	52
DT Suroccidente	11	22	57
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>261</b>	<b>180</b>

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo 2: Formular una política pública en la gestión del usuario en servicios públicos domiciliarios:**

*Tabla 21 Actividades Participación Ciudadana objetivo 2*

Actividades / Territoriales	Superservicios cumple	Comunidades por el control social
DT Centro	2	9
DT Oriente	2	15
DT Occidente	2	8
DT Nororiente	2	2
DT Noroccidente	2	10
DT Suroriente	2	4
DT Suroccidente	2	9
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>57</b>

Fuente: Elaboración propia

**Objetivo 3: Crear un Observatorio en servicios públicos domiciliarios para generar soluciones a las problemáticas desde las regiones.**

*Tabla 22 Actividades de participación Ciudadana objetivo 3*

Actividades / Territoriales	Superservicios escucha
DT Centro	28
DT Oriente	15
DT Occidente	12
DT Nororiente	32
DT Noroccidente	26
DT Suroriente	35
DT Suroccidente	39
Total	187

Fuente: Elaboración propia

### 7.3 Planta de personal

Para la vigencia 2023, la Superservicios cuenta, con una planta de personal de 994 cargos aprobados mediante el Decreto 1370 de 2020, de los cuales se ha realizado la provisión de 924 cargos que equivalen al 92,95%, discriminado por niveles así:

*Tabla 23 Provisión de la planta de personal por niveles*

NIVEL	CARGOS PROVISTO	CARGOS VACANTES
DIRECTIVOS	23	3
ASESORES	46	1
PROFESIONAL	715	56
TÉCNICOS	71	3
ASISTENCIALES	69	7
TOTAL EMPLEOS	924	70
TOTAL PLANTA		994

Fuente: Elaboración propia

### 7.4 Generación de empleo

A través de la Dirección de Talento Humano en la vigencia 2023 se realizó una campaña por medio de redes sociales, así como por todos los canales de información con el fin de que jóvenes entre 18 a 28 años sin experiencia, se postularan para dar cumplimiento a la Ley 1955 de 2019



artículo 196, Decreto 2365 de 2019 y la Ley 2214 de 2022 artículo 6. Por lo anterior, la provisión de la planta, cuenta con la vinculación de 105 jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia profesional, superando el 10% y cumpliendo así con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. De la misma manera se realizó el mismo procedimiento para dar cumplimiento al Decreto 2011 de 2017 y vincular personas con discapacidad a la entidad, contando con la vinculación de 20 personas con discapacidad.

## 7.5 Caracterización del personal

Actualmente la población de servidoras y servidores dentro de la entidad, se encuentra representado en un mayor porcentaje por el género femenino siendo este el 57,8% y el género un 42,2% de la población total de los funcionarios y funcionarias.

Tabla 24 Caracterización de la población por edad y género

EDAD	MUJERES	HOMBRES
18-28	66	38
29-39	199	152
40-49	148	111
50-59	94	55
60-70	27	34
TOTAL	534	390

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la caracterización por nivel educativo muestra que la mayoría de los funcionarios de la entidad tienen nivel de posgrado con un 57,68%, pregrado con 30,19%, siendo estos dos los más representativos lo que indica que la institución cuenta con un capital humano capacitado e idóneo para dar respuesta a los retos contemplados en sus planes y programas. El nivel técnico representa el 5,62% y el nivel bachiller representa el 6,49%.

Tabla 25 Caracterización sociodemográfica por nivel educativo

NIVEL EDUCATIVO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Posgrado	330	203	533
Pregrado	143	136	279
Técnico	30	22	52
Bachiller	31	29	60
TOTAL	535	389	924

Fuente: Elaboración propia

## 7.6 Reestructuración

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. 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 de 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 Intervenidoas 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 - SAP. Estas acciones corresponden a aproximadamente 200 mil trámites al año.

En desarrollo de sus funciones, la entidad se 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 Superservicios 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) pacto por una gestión pública efectiva: instituciones modernas y capaces de promover el desarrollo económico y social.; y, (iii) pacto por la descentralización: conectar territorios, gobiernos y poblaciones.

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

A su vez, y de forma concreta, se señala en el Objetivo 3 del pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la mejora de la regulación y vigilancia fijando *“la obligación de la Superservicios de fortalecer su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las empresas reguladas, y dar las señales para evitar el incumplimiento de la regulación (...)”* Esta disposición se sumó a lo dicho por la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía (MME), que recomendó el fortalecimiento de la entidad en los procesos de inspección y vigilancia preventiva con el fin de fijar alertas tempranas y mejorar la capacidad de control para evitar costos fiscales para el estado colombiano en el futuro.

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

En el marco de estos objetivos y recomendaciones, la Superservicios formuló un proyecto de reforma de estructura y crecimiento de la planta de personal, que implicó: (i) un nuevo modelo de operación por procesos que mejore la eficiencia institucional; (ii) cambios en la estructura organizacional que respondan a los retos impuestos por los sectores vigilados y (iii) una planta de personal fortalecida, a través de la formalización laboral y la creación de cargos de primer empleo (Decreto 2365 de 2019), profesionalización y fortalecimiento de la presencia territorial, siempre en búsqueda del beneficio común de los colombianos.

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

En lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, de la Dirección de Talento Humano y de dos (2) Direcciones Territoriales. A su vez, se cambió de la Dirección General Territorial a Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio.

Por otra parte, se previó la supresión de la Superintendencia Delegada para Telecomunicaciones, la Dirección Técnica de Gestión de Telecomunicaciones y la Dirección de Investigaciones de Telecomunicaciones, cuyas funciones se reasignaron desde el año 2009 a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

## 7.7 Requisitos para nombramiento

La provisión de empleos de la entidad se realiza con la verificación de los documentos de soporte que están estipulados por el Decreto 1083 de 2015 y se verifica que el candidato no tenga sanciones disciplinarias o penales y tenga situación militar definida.

Para el cumplimiento de requisitos el candidato debe cumplir además con los requisitos estipulados en el manual de funciones y competencias de la entidad, con respecto a:

- Formación académica o alguna alternativa que aplique para el empleo,
- Núcleo Básico de Conocimiento (NBC)
- Tiempo de experiencia profesional relacionada (empleos profesionales)
- Certificaciones laborales con funciones ya que se debe constatar que la experiencia sea relacionada a las funciones del empleo.

## 7.8 Formación y desarrollo

Para la formación y desarrollo, en el 2023, se dispuso el espacio “Contenidos Disponibles para la ciudadanía”, en el Campus Virtual Superservicios, donde se instauró el curso “Conociendo la Ley 142 de 1994”, el cual, busca un acercamiento del ciudadano a la Ley 142 que "establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios" para lograr la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, establece los mecanismos para la ampliación de la cobertura y para la promoción de la participación libre y en condiciones de competencia de los prestadores.

La entidad, comprometida con la satisfacción del servicio al ciudadano y con el propósito de fortalecer el conocimiento del personal para la atención al usuario, desarrolló en la vigencia 2023 la reinducción a 244 funcionarios y funcionarias de las direcciones territoriales. Esta actividad permitió fortalecer en las personas las habilidades de adaptación al cambio, resolución de conflictos y servicio al ciudadano, a través de una comunicación asertiva y efectiva los participantes reconocieron la importancia de cuidar la forma en que se comunican a partir del



uso del lenguaje claro en el uso de las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal adecuado para facilitar la trasmisión y recepción de los mensajes en la interacción con la ciudadanía.

## 7.9 Alianzas interinstitucionales

La Dirección de Talento Humano a través del grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza la gestión y coordinación de alianzas interinstitucionales, mediante actividades de colaboración entre entidades públicas y/o el sector privado, con el fin de presentar y ofrecer productos y servicios de calidad que permiten la creación de nuevas prácticas que favorecen y mejoran el nivel de vida individual, social y familiar de los funcionarios. La entidad continuará en la siguiente vigencia búsqueda de nuevos aliados interinstitucionales en servicios de salud, educación, recreación, alimentación, entre otros.

## 7.10 Actividades de bienestar

El Programa de Bienestar Social se formula teniendo como objetivo fomentar el desarrollo humano integral del servidor público, a través del mejoramiento de su nivel de vida individual, social y familiar, contribuyendo a elevar los niveles de satisfacción y efectividad en el campo laboral, enfocado en los cinco ejes estratégicos: Equilibrio psicosocial, salud mental, convivencia social, alianzas interinstitucionales y transformación digital, el cual tuvo una ejecución del 100%. Las actividades de bienestar busca, fortalecer 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, 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 y objetivos de la entidad.

Dentro del Programa de Bienestar Social e Incentivos se realizan las actividades en beneficio de nuestros funcionarios y funcionarias y sus familias así:

### Eje Equilibrio Psicosocial

- Actividades deportivas y recreacionales
- Eventos artísticos y culturales
- Capacitación en artes, artesanías, modalidades creativas u otros
- Teletrabajo
- Bienestar Espiritual
- Horarios Flexibles para los servidores
- Jornada laboral especial para mujeres embarazadas y lactantes
- Institucionalizar el día del abuelo
- Actividades especiales con ocasión del día de la familia
- Acciones con ocasión del día de la niñez y la recreación
- Reconocimiento a los servidores que formalicen su relación conyugal

- Adecuación de salas de lactancia materna
- Manejo del tiempo libre y equilibrio de tiempos laborales
- Día Nacional del Servidor Público
- Reconocimiento a Servidores Públicos según su profesión
- Celebración del día del trabajo decente
- Acciones frente al cambio y desvinculación laboral asistida readaptación por reformas organizacionales
- Programa de incentivos de reconocimiento
- Celebración de cumpleaños
- Intervención de clima laboral y cultura organizacional
- Entorno laboral Saludable
- Promoción de la lectura y espacios culturales en familia
- Promoción del uso de la bicicleta como medio de transporte
- Vacaciones recreativas para los hijos de los funcionarios

### **Eje Convivencia Social**

Talleres teórico prácticos en:

- Estrategias para el mantenimiento de la salud mental
- Estrategias de trabajo bajo presión
- Prevención del sedentarismo
- Manejo de la ansiedad y depresión por el aislamiento
- Telemedicina y tele orientación psicológica

### **Alianzas Interinstitucionales**

- Celebración de convenios interadministrativos para el cumplimiento de actividades de bienestar
- Contar con gestores de felicidad (GEFES) y realizar el reconocimiento social de los mejores dentro de los grupos de trabajo o dependencias a través de la calificación por su desempeño

### **Eje Transformación Digital**

- Preparación y desarrollo de competencias en el uso de herramientas digitales
- Apropiación, uso y aplicación de analítica y protección de datos enfocados en el bienestar
- Creación y/o apropiación de redes y sistemas de información
- Actualización de redes y sistemas de información

## Calidad de Vida Laboral

- Preparación prepensionados retiro del servicio
- Salario emocional funcionarios
- Viernes feliz
- Valera emocional
- Incentivo no pecuniario por el día de cumpleaños
- Jornada laboral para mujeres embarazadas y lactantes
- Promoción del uso de la bicicleta como medio de transporte - Al trabajo en bici
- Reconocimiento por formalización de relación conyugal - Permiso por matrimonio
- Reconocimiento por antigüedad
- Reconocimiento por participación en liga o deporte
- Permiso remunerado para participación en eventos culturales o deportivos en representación de la Superintendencia
- Incentivo no pecuniario permiso por uso de medio alternativo de transporte
- Jornadas o turnos especiales de trabajo
- Apoyo escolar
- Programa de acondicionamiento físico

De igual manera, se reglamenta 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 servidoras, promoviendo el trabajo eficiente, orientado a resultados y al desarrollo de las personas.

La intervención de clima laboral y cultura organizacional en la entidad, se desarrolló con el apoyo de la Caja de Compensación Familiar Compensar - CAFAM, y sus capacitadores especializados en el tema del manejo de equipos y como eje central, el mejoramiento del clima laboral. Dicha intervención estuvo dirigida a las distintas dependencias, con el fin de mejorar el clima organizacional, fortalecer las habilidades blandas y estilos de liderazgo necesarios para el desarrollo personal y laboral en la entidad, cumpliendo con el 95% de la meta proyectada, contando con la participación de 27 dependencias, el Equipo de directivos y el equipo de coordinadores, logrando así, una intervención a 866 funcionarios de la entidad.

### 7.11 Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

- **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 al 100% de las 552 actividades programadas, las cuales fueron enfocadas en mantener ambientes de trabajo sanos y seguros, preservar, mantener y mejorar la salud de los colaboradores e impactar de manera positiva en mejorar la calidad de vida familiar.

- **Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias**

Se realizaron dos simulacros con el fin de Identificar y priorizar las amenazas que se tienen identificadas como prioritarias dentro del Plan de Preparación, Prevención y Respuesta ante emergencias de origen natural, social y antrópicas no intencionales que pueden generar emergencias dentro y fuera de la entidad, para valorar y evaluar el riesgo e identificar los recursos disponibles tanto físicos, humanos y tecnológicos para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias con el fin de orientar las acciones y prevenir o mitigar los impactos adversos provocados por situaciones de emergencia y que pueden impactar en la comunidad; estos ejercicios contaron con el acompañamiento de bomberos, ARL, Defensa Civil.

Los ejercicios realizados, demostraron la capacidad de respuesta de colaboradores, brigadistas, terceros y personas que se encontraban en las instalaciones de la entidad, como se evidenció en el evento real de evacuación por sismo que se presentó el 17 de agosto de 2023.

A continuación, se relaciona información relacionada con los simulacros:

*Tabla 26 Cantidad de colaboradores que evacuaron y tiempos de evacuación por sede*

MES	SEDE	COLABORADORES	BRIGADISTAS	TIEMPO DE EVACUACIÓN
MAYO	Sede Calle 84	391	28	8,00 min
	Sede Civis	391	9	7,21 min
	DT Suroriente - Neiva	27	6	5,00 min
	DT Nororiente - Montería	47	11	6,20 min
	DT Suroccidente - Cali	28	4	3,20 min
	DT Oriente - Bucaramanga	32	7	4,00 min
	DT Occidente - Medellín	24	4	2,00 min
	DT Noroccidente - Barranquilla	72	13	7,00 min
OCTUBRE	Sede Calle 84	398	24	6,15 min
	Sede Civis	168	13	4,42 min
	DT Suroriente - Neiva	31	5	4,00 min
	DT Nororiente - Montería	25	11	4,15 min
	DT Suroccidente - Cali	8	2	1,26 min
	DT Oriente - Bucaramanga	22	9	3,40 min
	DT Occidente - Medellín	23	4	3,00 min
	DT Noroccidente - Barranquilla	65	12	3,37 min

Fuente: Elaboración propia

Adicional a lo anterior, se realizaron mesas de trabajo con diferentes empresas del sector con las Direcciones Territoriales y la Sede Central con el fin de articular nuestros planes de ayuda



mutua con las empresas del sector y atender de manera articulada las emergencias que se puedan presentar al interior de la entidad o como apoyo a alguna de estas empresas.

A continuación, se relacionan las empresas con las que la entidad ha suscrito los convenios:

*Tabla 27. Relación plan de ayuda mutua por Sede*

TERRITORIAL	EMPRESAS DEL SECTOR	REUNIÓN DE CONFORMACIÓN
CENTRAL	Seguros del Estado	27/10/2023
	Centro Médico Colmedica	25/09/2023
	Country Park	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Parque 84	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
CIVIS	Centro Colombo Americano	2/11/2023
	Idemia	1/11/2023
	Clínica Barraquer	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Edificio Varese	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Funeraria Gaviria	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Torre Sigma	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Ifx Networks	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Construcciones Coramar	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Eli Lilly	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	La candelaria Sala de Velación	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Norgas	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Parroquia Cristo Rey	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
BARRANQUILLA	Administración Edificio Holanda	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Makro	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias

	Neopharma	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Registraduría Nacional del Estado Civil	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Salud Total	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Secretaría de Tránsito	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Oficina Tigo	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Restaurante el buen sabor	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
MEDELLÍN	Proyecto Medical Tower	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Cedimen	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Townsend de Colombia	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Laboratorios Echevarría	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
BUCARAMANGA	Colegio Reggio Amelia	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Constructora INAGER	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Natur Bell	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Invima	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Colegio La Presentación	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	ApartaHotel Sachar	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Colegio La Merced	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
MONTERÍA	Sura	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Pro Montería	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
NEIVA	Empresa Clínica Uros	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Entidad Ministerio del Trabajo	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias

	Empresa Comfamiliar del Huila	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias
	Empresa Editorial Surcolombiana SAS	Solicitud Articulación Interinstitucional, Plan de Ayuda Mutua para emergencias

Fuente: Elaboración propia

- **Cultura del autocuidado**

Desde el Programa de Vigilancia Epidemiológica para la Prevención y Control de los Desórdenes Musculoesqueléticos (DME), a través de un proceso sistemático de intervenciones y controles, se realizaron en la vigencia 435 actividades impactando las condiciones de trabajo, con el objeto de proporcionar entornos de trabajo seguros en el ámbito laboral, extra laboral y en la calidad de vida de cada uno de los colaboradores. Adicionalmente, en promoción y prevención se realizaron 102 capacitaciones en donde se abordaron diferentes temáticas con el fin de impactar en el bienestar físico y mental de los colaboradores en pro del fortalecimiento de las redes de apoyo y la construcción de relaciones sociales más sanas y saludables.

- **Comité Paritario de seguridad y salud en el trabajo**

En el año 2022 se conformó el COPASST para el periodo 2022-2024, la gestión realizada en el 2023 fue:

- Participación en las inspecciones de seguridad.
- Apoyo en el desarrollo de la semana de la salud.
- Apoyo en el seguimiento de las cláusulas contractuales
- Apoyo en el reporte de condiciones inseguras.
- Participación de las investigaciones de accidentes de trabajo.
- Participación en la planeación y ejecución del simulacro.
- Participación de la pista en emergencias
- Capacitaciones

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), se encargó de fomentar y hacer seguimiento a las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo e impactar en las diferentes dinámicas de interacción en el ámbito familiar y social.

- **Accidentalidad**

Para la vigencia 2023 ocurrieron 32 accidentes de trabajo todos los eventos fueron reportados e investigados en los tiempos establecidos por la normatividad legal vigente y analizando las causas que los originaron para generar las lecciones aprendidas y así evitar la ocurrencia por las mismas causas y prevenir el ausentismo que genera impacto a nivel laboral y familiar, distribuidas de la siguiente manera: Caídas personas 15, sobreesfuerzo o esfuerzo excesivo 7, pisadas, choques o golpes 7 y caídas de objetos y otros 3.

La causa que más originaron accidentes de trabajo en la vigencia 2023 fue caída de personas, por lo cual se fortalecieron las capacitaciones, sensibilizaciones, piezas informativas y charlas en pro de la prevención de futuros eventos, adicional se realizan las inspecciones periódicas de las áreas de trabajo, campañas de orden y aseo y seguimiento a condiciones inseguras reportadas.

- **Plan Estratégico de Seguridad Vial**

De acuerdo con el diseño e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) se ejecutaron 91 actividades del plan de trabajo, enfocadas a generar hábitos, comportamientos y conductas seguras en las vías, con el fin de que los conductores de la entidad conduzcan de manera segura y cumplan con la normatividad legal vigente y garantizar un entorno de trabajo seguro y reducir la incidencia de accidentes viales.

Las sensibilizaciones desarrolladas frente al tema fueron las siguientes:

- Normas de tránsito
- Velocidad segura y comportamiento en la vía
- Prevención de la fatiga al conducir
- Vehículos seguros
- Capacitación lúdica - Módulo Biocinematica
- Prevención de la distracción al conducir
- Protección de actores vulnerables
- Protocolo de atención a víctimas
- Identificación de riesgos en las vías
- Taller de Prevención en Factores de Riesgos Viales
- Gestión de la velocidad segura

Otras Acciones implementadas:

- Curso de manejo defensivo, realizando el examen práctico a cada conductor y su certificación
- Curso Primer Respondiente por parte de la Agencia Nacional de Seguridad Vial contando con la certificación a cada conductor
- Simulacro Vial con ejecución del Protocolo P.A.S
- De acuerdo con el Programa de prevención de la Fatiga se realizaron pausas activas a los conductores
- Implementación de los GPS a los vehículos de la Entidad
- Se realizó el diagnóstico del parqueadero de la Sede Central
- Creación de los rutogramas de los vehículos



- **Prevención del Riesgo Psicosocial**

Se realizó promoción y prevención del riesgo psicosocial y la salud mental que favorece el fortalecimiento de los factores protectores en todas las áreas vitales del ser humano y el impacto positivo no solo responde a las necesidades de servicio de la entidad, si no es exponencial a las demandas de la sociedad actual. Los cambios sociales, económicos y la vulnerabilidad experimentada a partir de la pandemia, generó mayores retos en relación al fortalecimiento de una cultura de promoción y prevención de la salud mental y con ello una sociedad más sana.

Se aplicó la batería de riesgo psicosocial para identificar de forma temprana los riesgos asociados a las actividades de la entidad, fortaleciendo las estrategias de control y reforzando las prácticas exitosas, en pro de una cultura organizacional con mayor salud mental.

Los resultados que arrojó la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial fueron niveles de riesgos medios y altos, para lo cual se determinaron las actividades a desarrollar dentro del plan de trabajo del SG-SST para la vigencia 2024 con el objetivo de intervenir, monitorear y generar promoción y prevención en todas las dependencias y Direcciones Territoriales, así mismo, se determinaron las buenas prácticas que permiten seguir fortaleciendo la prevención del riesgo psicosocial a través de campañas, talleres, acompañamientos grupales e individuales y jornadas lúdicas.

### **7.11 Participación y promoción de la actividad sindical para el fortalecimiento de la responsabilidad social de la Superservicios.**

Para la vigencia 2023, la Asociación Sindical de Empleados de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ASESSPU, suscribió acuerdo en el que se establecieron 20 compromisos con la administración en relación con el bienestar social de los colaboradores y el proceso del concurso de méritos que se publicó, estos acuerdos fortalecen el bienestar y clima laboral de los colaboradores de la entidad.

De igual forma, Aseesspu acompañó al Superintendente en diferentes conversatorios que realizó con las áreas de la entidad en las cuales se dieron a conocer las expectativas, retos y propuestas. Asimismo, realizó de manera conjunta con la Dirección de Talento Humano, el acompañamiento como garante en el proceso de identificación e intervención de Clima laboral y Cultura organizacional en las Direcciones Territoriales, actividades en las cuales se tuvo la oportunidad de conocer de primera mano, las diferentes situaciones presentadas en esta materia.

Es importante resaltar la participación activa y propositiva de Aseesspu en los diferentes comités con que cuenta la entidad consolidando un espacio importante de trabajo con la administración en procura del bienestar y la gestión de diferentes aspectos de importancia para el talento

humano, en el marco del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – Copasst, el Comité de Incentivos, Comité de teletrabajo y Comité Directivo, en los cuales la asociación participa con voz, pero sin voto, gestionando en los diferentes escenarios las situaciones presentadas por los funcionarios de la entidad.

## CAPÍTULO 8. | Retos de la entidad

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo la entidad pretende actualizar las acciones IVC hacia los prestadores para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el país, y abarcar mayor número de seguimientos especiales a empresas identificadas con riesgo IUS alto de manera constante en las últimas vigencias.

Adelantar las acciones de IVC de manera diferencial para los prestadores comunitarios y/o rurales, con el fin de fomentar una prestación de servicios continúa, con calidad y alcanzando la mayor cobertura a lo largo de todo el país.

Realizar mayor número de mesas de trabajo donde se haga acompañamiento a los prestadores de los servicios públicos AAA con relación al reporte y cargue de información SUI existente, especialmente a los acueductos comunitarios y pequeños prestadores que son los prestadores que menos reportan información al sistema.

Lograr mayor apoyo con los PDA (Plan Departamental de Agua), para tener un mejor acercamiento con los prestadores y dictar capacitaciones presenciales en la que se les pueda dar un soporte técnico y puedan cargar con oportunidad y calidad los diferentes formatos y formularios de acuerdo a la normatividad vigente

Puesta en marcha del aplicativo SURICATA para el reporte de la información requerida que permita verificar la aplicación de la metodología tarifaria contemplada en la Resolución CRA 858 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Vigilancia especial a los grupos empresariales y a las problemáticas de competencia en el mercado del servicio público de aseo cuando existe más de un prestador asociadas a: (i) Competencia desleal; (ii) Vinculación y desvinculación de usuarios; (ii) Definición de acuerdos de barrido y lavado de áreas públicas.

Adelantar un diagnóstico de los prestadores del servicio público de aseo que hayan implementado tecnologías alternativas que puedan minimizar la disposición final de residuos sólidos en los rellenos sanitarios.

Realizar, mayor articulación interinstitucional para el cierre definitivo de los botaderos a cielo abierto o cualquier tipo de disposición final no autorizada.

Como retos importantes desde el sector de energía y gas combustible la entidad pretende realizar investigación y verificación a nivel regulatorio, técnico y comercial del desarrollo de las actividades de licuefacción y regasificación de gas natural.

Adelantar mesas Técnicas Regionales semestrales en el marco del Comité de Seguridad de GLP en Cilindros y buscar alianzas estratégicas con las Universidades, a fin de suscribir convenios para que los estudiantes de últimos semestres -Consultorio Jurídico-, puedan realizar sus prácticas en apoyo a las Direcciones de Investigaciones.

Organizar encuentro en Derecho Administrativo Sancionatorio - Buenas prácticas-, a partir de la experiencia de las Superintendencias donde se compartan experiencias y enfoques en materia administrativa sancionatoria.

Implementar estrategias diferenciales de IVC dirigida a los potenciales prestadores del servicio de energía relacionados con las comunidades “Energéticas el marco de la Transición Energética Justa en Colombia”

Trabajar conjuntamente con el Grupo SUI para Energía y Gas la actualización de los Formatos de reporte de información al SUI contenidos en la Resolución SSPD 12515 de 2021 debido a nuevas necesidades derivadas de cambios regulatorios por parte de la CREG.

Es recomendable mantener y fortalecer los procesos de capacitación regional, el objetivo es sensibilizar a los prestadores y proporcionar apoyo para abordar inquietudes específicas durante el proceso de cargues financieros, con el fin de atender de manera oportuna mediante mecanismos de inspección y vigilancia más robustos la dinámica con que viene evolucionando el mercado eléctrico colombiano. Así como fortalecer los mecanismos de IVC, a partir de un crecimiento de su planta de personal que le permita atender las necesidades de los usuarios a nivel de los territorios, de forma rápida y con resultados medibles.

De cara al usuario de servicios públicos, se pretende identificar las principales causas de reclamaciones y trabajar junto con las empresas prestadoras para mejorar la atención a los usuarios, la prestación del servicio público y así disminuir el número de reclamaciones que se presentan ante las empresas y ante la entidad.

Formular una política pública participativa e incidente, que permita mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, que garantice el acceso y la calidad de los mismos en todo el territorio nacional.

Generar convenios a nivel nacional que nos permitan prestar la atención a la ciudadanía en oportunidad y con calidad, con el fin de resolver las reclamaciones de los usuarios que se encuentran rezagadas.

Por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se tiene el gran reto de operativizar el modelo de operación por procesos, una vez la propuesta del nuevo modelo sea entregada por el equipo consultor contratado para el análisis de procesos y estudio de

cargas que se está adelantando en la SSPD. Esto, acompañado de la implementación de la metodología BPM para la diagramación de flujos de los procesos y procedimientos de la SSPD.

Otro reto importante, respecto a la Arquitectura Empresarial en la capacidad de la Arquitectura Institucional de acuerdo a lo establecido en el Modelo de Arquitectura Empresarial – MAE Versión 3.0 de MinTIC, es documentar el gobierno y gobernanza de la arquitectura empresarial de la Superservicios definiendo responsables de la planeación de la arquitectura, estableciendo la arquitectura del negocio, construyendo los instrumentos base, definiendo el alcance y la visión, identificando los ejercicios priorizados, definiendo las capacidades de la arquitectura y los criterios de operación para su mantenimiento en la entidad. De esta manera, una vez planeado y priorizados los ejercicios de Arquitectura Empresarial, se llevará la implementación de estos ejercicios buscando la transformación digital de la Superservicios.

Con respecto al FURAG, la Superservicios, pretende dar cumplimiento al cierre de brechas a partir de las acciones formuladas dentro del plan definido en diciembre del 2023, a través del fortalecimiento del rol de líder de la política para la debida coordinación de las respuestas e información a entregar dentro del ejercicio, así como, Mejorar la estrategia de desarrollo y recolección de la información.

Por último, para las próximas vigencias se desea fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Mejora a través de la implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000:2010.

En aspecto de control e intervención, se procurará establecer un esquema de solución para alguno de los procesos en toma de posesión en curso, con el fin de mejorar la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos.

Realizar una evaluación periódica a la gestión de los agentes especiales y liquidadores frente a las actividades establecidas en el esquema de solución o plan de acción para superar las causales de intervención en cada uno de los procesos de toma de posesión vigentes. Así como definir estrategias de implementación de las fuentes no convencionales de energía renovable (FNCER) en prestadores con procesos en toma de posesión.

Como reto en términos jurídicos la entidad busca desarrollar una estrategia que permita identificar un método alternativo de solución de conflictos con el propósito de poner fin al total de las demandas (más de 1.000) adelantadas por Electricaribe con ocasión a las múltiples sanciones impuestas por la ocurrencia de la figura jurídica del Silencio Administrativo Positivo [SAP], confirme los criterios y disposiciones contenidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Diseñar e implementar de la Política de Mejora Normativa acorde con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y del Departamento Nacional de Planeación DNP y desarrollar los tres roles de la Superservicios relacionados con la Política de Mejora Normativa, estos son: i) Rol de generador, ii) Rol supervisor y iii) Rol como ente técnico.



Ejercer la función instructiva del proceso de control disciplinario con respeto por las garantías procesales de los investigado, 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.

Desde la Supervisión Basada en Riesgos, uno de los grandes retos por parte de la entidad a través de la OARES, es el de generar mayor articulación entre las dependencias para la definición de roles y de responsabilidades en los procesos y ligados a cada una de las actividades inherentes al diseño e implementación de la metodología para la Supervisión Basada en Riesgos - SBR.

Una parte fundamental del desarrollo de la metodología de SBR es el diseño conjunto de indicadores claves de riesgo (KRI) para cada uno de los servicios públicos supervisados por esta Superintendencia, los cuales serán de utilidad a la hora de monitorear y generar alertas tempranas sobre la posible materialización de riesgos potenciales y emergentes, de manera que la SSPD puede aplicar las acciones pertinentes para propender por la prestación del servicio con calidad y sin interrupciones.

Para el caso de los Servicios Públicos, el reto principal para la construcción de estos indicadores radica en que se requiere un conocimiento detallado de los posibles eventos de riesgos de cada tópico que pueden afectar la estabilidad de las empresas y de la relevancia que dan las empresas prestadoras, a los mismos a la hora de elegir cuáles serán los indicadores claves para cada uno de los tipos de riesgos. Ahora bien, de este reto se deriva la necesidad de contar con datos de fuentes de información externas al SUI y de reportes directos de los prestadores sobre esta materia. Posteriormente, se deben generar pilotos que permitan la validación de los indicadores claves de riesgo con las áreas correspondientes.

Otros retos importantes desde la OARES, están asociados a:

- Robustecer el sistema de perfilamiento de riesgos que brinde información oportuna a las Superintendencias Delegadas
- Implementar las mejores prácticas de la calidad de los datos
- Implementación del gobierno y gobernanza de datos como apoyo a la toma decisiones
- Implementación de la Metodología de Calidad de Datos de la entidad
- Uso de nuevas tecnologías para el procesamiento de grandes volúmenes de información
- Incentivar en la entidad el uso de la analítica para el aprovechamiento y explotación de los datos disponibles.
- Avanzar en la apropiación de procesos de analítica y ciencia de datos en la Superservicios traerá los siguientes beneficios: Fortalecer la labor de vigilancia de las delegadas con tableros que midan la oportunidad de los reportes por parte de los prestadores.

Adicionalmente, se pretende el fortalecimiento de las actividades de IVC, a través de un enfoque preventivo (desde la Supervisión Basada en Riesgos) que integre el análisis de la información sobre la gestión de riesgos que realizan los prestadores.

Con el propósito de mantener y robustecer el Sistema de Control Interno, se continua con el fortaleciendo la cultura del control en la entidad, de modo que cada uno de sus colaboradores reconozca la línea de defensa en la que actúa y asuma la responsabilidad que le corresponde, de acuerdo con su nivel de gobernanza,

Avanzar en el diseño e implementación de alertas estandarizadas preventivas, soportadas en herramientas tecnológicas e inteligencia artificial, con miras a la realización de auditorías continuas sistematizadas que permitan generar alertas en aspectos críticos, verificar mayor gestión y minimizar el riesgo de errores en los resultados.

Aumentar la realización de actividades de autocontrol, en el marco del rol de enfoque hacia la prevención a cargo de la Oficina de Control Interno, frente a las actividades de aseguramiento desarrolladas por la misma y con la participación comprometida y efectiva de los líderes de los procesos de la SSPD.

Como reto para fortalecer las tecnologías de información y las comunicaciones, se intenta, establecer la operación de la OTIC conforme a estándares de agilidad, facilitando la concentración del equipo en un objetivo común con una clara orientación hacia la satisfacción de usuarios internos y externos. Para superar este desafío, se requiere que el equipo de la OTIC desarrolle una sólida capacidad de adaptación a los cambios.

Aplicar la metodología OKR - (Objetives and Key Results; en español, objetivos y resultados clave), de manera tal que la Oficina se organice bajo flujos de trabajo con objetivos claros. Esto contribuirá a tener una visión precisa de las metas a alcanzar y cómo lograrlas, promoviendo una mayor eficacia y alineación en la consecución de los objetivos Institucionales.

Adoptar la Versión 3 del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado Colombiano, con el fin de establecer los principios y lineamientos para la arquitectura empresarial, la gestión y gobierno de tecnologías de la información, y desarrollo de proyectos con componentes de tecnologías de la información de las entidades públicas.

Liderar la transformación digital de la Entidad impulsando el Gobierno del Dato institucional y sectorial.

Desde la Secretaria general se pretende implementar una herramienta de visualización de las notificaciones de la contribución.

Adelantar las acciones necesarias para la aprobación de la ampliación de la planta de personal de la SSPD. Así como Mejorar la cultura y clima organizacional, comunicación asertiva, adaptación al cambio y liderazgo al interior de la entidad.

Como reto financiero la entidad procura el fenecimiento de la cuenta de auditoría financiera por parte de la Contraloría General de la República frente a los estados financieros, ejecución presupuestal, operaciones recíprocas y gestión de la cartera y disminuir en un 10% las reservas presupuestales, así como lograr la conciliación del 99% de las operaciones recíprocas, y gestionar procedimiento de nómina para trámite de cuentas por pagar de contratistas – personas naturales.

Adicionalmente, se busca mejorar las herramientas del recaudo, a través de la implementación de nuevas plataformas bancarias para ampliar la cobertura en el país. Así como, se trata de Fenecer el hallazgo de la Contraloría General de la República, respecto de la cartera con antigüedad mayor a 5 años y realizar la gestión para venta de cartera a la Central de Inversiones S.A – CISA.

En materia administrativa se pretende la estabilización de la herramienta del sistema de Gestión Documental CRONOS, así centralización del acervo documental de las diferentes territoriales en la ciudad de Bogotá. Hacer seguimiento a la planeación contractual de la Entidad para generar alertas tempranas. Desarrollo de Auditorías Energéticas institucionales y mantenimiento de certificación ISO 14001:2015.



**Carrera 18 No. 84 – 35**  
**Bogotá D.C, Colombia**  
**+ (571) 691-3005**  
**[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)**  
**[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)**

