

# CUMPLIMIENTO REFERENTE ESTRATÉGICO JUNIO DE 2020

Oficina Asesora de Planeación  
Julio de 2020



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Cumplimiento Objetivos Estratégicos



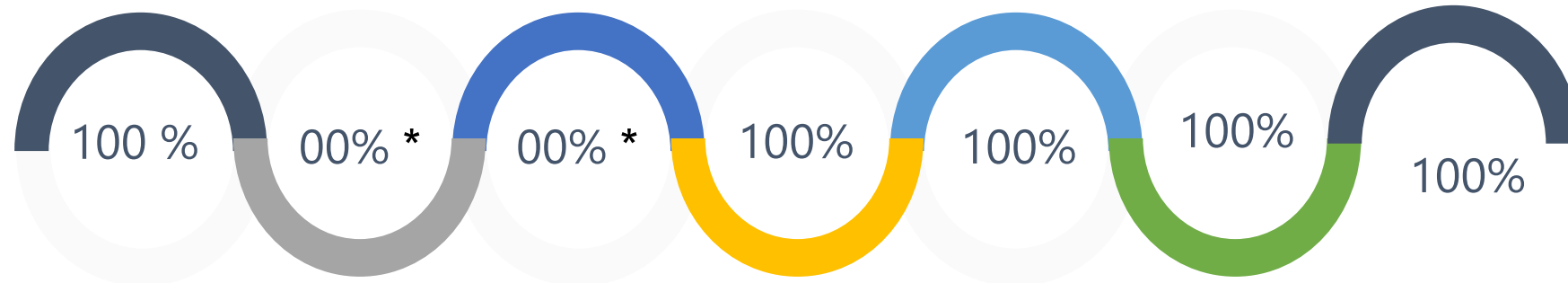
# Cumplimiento Objetivos Estratégicos

8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios

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

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

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



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

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

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

# Objetivo Estratégico 1.

## Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles - ODS que impactan al sector

1

### **Socialización del Informe de los ODS aplicables a la Superservicios\***

Se diseñó la estrategia de seguimiento de implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS, priorizados en la entidad y se realizaron las socializaciones a las dependencias: (i) Grupo de Comunicaciones, (ii) Oficina Asesora de Planeación y (iii) Dirección General Territorial.

2

### **Pautas de buena gestión y de mejores prácticas para el cumplimiento de ODS relacionadas con cada sector vigilado\***

Se elaboró el documento con las pautas de buena gestión y de mejores prácticas para el cumplimiento de ODS del sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible.

De igual forma, se realizaron 2 mesas de trabajo en el sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en donde se abordaron temas relacionados con los objetivos: 2.5 Reducir sustancialmente la generación de residuos, 12.6 Fomentar prácticas sostenibles en las empresas, 12.7 Prácticas sostenibles de contratación pública y del objetivo de desarrollo sostenible 6: Agua Limpia y Saneamiento.

\* Metas referente estratégico

# Objetivo Estratégico 2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos

1

## Piloto de implementación del modelo de IVC basado en riesgos\*

Se encuentra en implementación el nuevo Modelo de Vigilancia Inteligente del servicio de Energía Eléctrica – TVI. La primera etapa de la implementación corresponde a la recopilación de información para realizar el comparativo con la información reportada por los prestadores.

2

## Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen en sus obligaciones de prestación\*

En cumplimiento de la acciones de control, se profirieron 19 sanciones, 4 pliegos de cargos y se resolvieron 52 recursos de reposición a los prestadores de Energía Eléctrica y Gas Combustible.

Asimismo, en el sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se remitieron 28 memorandos de investigaciones, de los cuales se abrieron 7 pliegos de cargos. Se identificaron 43 prestadores Aseo y 45 de Acueducto y Alcantarillado que durante el 2019 incumplieron con la prestación de los servicios y se encuentran en análisis de mérito para abrir investigación

\* Metas referente estratégico

# Objetivo Estratégico 3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

1

## Acompañamiento a ESP en el reporte de información \*

Se elaboraron los criterios que se tendrán en cuenta para priorizar las empresas a las cuales se les realizará acompañamiento en el reporte de información al Sistema Único de Información –SUI, de los sectores de Energía Eléctrica y Gas Combustible y Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

2

## Disminución en los reportes inoportunos de información\*

Se priorizaron los formatos y formularios técnicos y financieros para evidenciar los reportes inoportunos en los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Se realizó la identificación de las empresas mayores a 5.000 suscriptores que realizaron durante la vigencia 2019 el reporte inoportuno de los formatos y formularios priorizados y se remitió una masiva de requerimiento a dichas empresas.

Adicional, avanzó en la definición de las especificaciones, con el fin de elaborar proyecto de resolución compilatoria para el servicio público de Gas por redes.

# Objetivo Estratégico 3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

3

## Talleres regionales en el reporte de información \*

Se han realizado 9 talleres regionales: 5 para prestadores de Energía Eléctrica y Gas Combustible y 4 para prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con el fin de mejorar el reporte de información del SUI.

4

## Disminución en las reversiones de información \*

Se estableció la línea base que se tomará como referencia para realizar el cálculo de la disminución de reversiones, para los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se remitió una masiva de información para conocer los aspectos que deben tener en cuenta los prestadores al momento de solicitar una solicitud de reversión.

De igual forma, se elaboró informe con el análisis y evaluación de las reversiones de información en el SUI, para los prestadores del Energía Eléctrica y Gas Combustible.



# Objetivo Estratégico 4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos

1

## Red de participación ciudadana implementada \*

Se han efectuado más de 30 actividades, para el fortalecimiento de participación ciudadana, con los distintos grupos de interés: Universidades, entidades de Control, Conversatorios sobre “Servicios públicos en tiempos del COVID-19”, Superservicios en Sintonía, Capacitaciones, Mesas Construyendo Servicios Públicos, y talleres a Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS.

2

## Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS \*

Se han realizado cerca de 140 capacitaciones en Municipios donde no existen Comités de Desarrollo y Control Social.

3

## 3 Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos \*

Las capacitaciones a los grupos de interés se enfocaron en impartir conocimientos a los usuarios con respecto a la implementación de los alivios en la facturación: cómo leer las desviación significativas, cómo efectuar las lecturas de los consumos, y cómo se lee la facturación por promedio estando disponible el aparato de medida para su uso.



# Objetivo Estratégico 5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación

1

## Hoja de ruta y plan de incidencia de los temas sectoriales que requieren ajustes normativos o regulatorios \*

Como parte de la hoja de ruta, se elaboró el documento referido a temas sectoriales. De igual forma, se elaboró el plan de incidencia y se llevaron a cabo reuniones, con el fin de identificar las necesidades de ajuste regulatorio o jurídica de la entidad para incidir en sector.

# Objetivo Estratégico 6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones

1

## Directorio de datos de información sectorial - Geo portal \*

Se realizó mesa de trabajo con la Oficina de Informática, con el fin de establecer los datos de ruta del directorio de datos de información sectorial - Geo Portal relacionados con los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

De igual forma, se elaboró documento de definición de parámetros que contiene el directorio de datos de información sectorial, para el sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible.

2

## Alianzas y convenios interinstitucionales articulada con los grupos de interés \*

Se encuentra en trámite en el sector de de Acueducto, Alcantarillado y Aseo convenio con el Instituto Nacional de Salud como aliado para realizar una interoperabilidad en el intercambio de información relevante entre el SUI y el SIVICAP. Asimismo, se encuentra en trámite en el sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible, un convenio con el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas –IPSE, para realizar intercambio de información .

De otra parte, se han gestionando alianzas con la Secretaría Distrital del Hábitat, Instituto Nacional Para Ciegos, Instituto Nacional para Sordos, Universidad Externado de Colombia, Contraloría de Cali y Veeduría Distrital

\* Metas referente estratégico

# Objetivo Estratégico 6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones

3

## Herramienta virtual "ABC" de los servicios públicos \*

Se elaboró el documento el "ABC de los Servicios Públicos Domiciliarios", con información relevante frente a los trámites de los usuarios y a las causales más recurridas, que puede ayudar a que los prestadores atiendan de manera prioritaria acciones frente a las mismas.

Adicional, se publicó la cartilla con información dirigida a los prestadores del servicio de Energía Eléctrica, relacionada con la cadena de prestación del servicio, régimen tarifario y marco regulatorio

4

## Procesos jurídicos legales analizados \*

Se publicaron en la página Web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, 435 conceptos jurídicos y 11 posiciones jurídicas.

5

## Estudio factibilidad para la creación del Centro de Estudios e Investigación Sectorial \*

Se adelantó el documento de revisión y aspectos a mejorar del diagnóstico realizado sobre estudios y centros de investigación desarrollados en la vigencia anterior

# Objetivo Estratégico 7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos

## 1 Propuestas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector \*

Mediante sesiones con la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible - CREG, se han generado 6 propuestas de problemáticas identificadas que requieren solución conjunta.

Adicional, se realizaron actividades para identificar los inconvenientes que se vienen presentando en cuanto al aumento en las tarifas, las reconexiones y atención que afectan la prestación del servicio y aquellas ocasionadas en el marco de la contingencia por el covid-19 a nivel Nacional y local.

## 2 Alianzas y convenios interinstitucionales articulada con los grupos de interés \*

Se llevaron a cabo reuniones y acercamientos con: Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia, Vicepresidencia, Agencia de Cooperación de Corea del Sur – Koica, Centro de Revelo, el INSOR, El Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC, Secretaría Distrital del Hábitat, Veeduría Distrital, Universidad Externado de Colombia.

De igual forma, se realizaron 2 mesas de trabajo con el IGAC, para determinar desde el SUI, información útil objeto de intercambio entre entidades y se presentó informe de seguimiento en proyectos regulatorios y normativos presentado por la CREG.

# Objetivo Estratégico 7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos

3

## Agenda de trabajo con comisiones de regulación y otros actores para el análisis conjunto de temas transversales de los servicios públicos \*

Se creó la unidad de Monitoreo del Mercado de Energía Mayorista, con el fin de vigilar los precios de la energía en bolsa y disminuir las distorsiones de mercado.

Asimismo, se identificaron temáticas sectoriales en las que se pueden generar iniciativas que impacten al sector, dentro de las cuales se mencionan: Coordinación con el Distrito, para generar una solución conjunta a los problemas generados por el Relleno Doña Juana y coordinación, interinstitucional para mejorar la prestación del servicio del Acueducto de Ibagué.

4

## Espacios de análisis sectorial \*

Se realizaron diferentes reuniones, de tipo jurídico, con la Oficina Asesora Jurídica para socializar y analizar los diferentes proyectos de ley relevantes para la SSPD, dentro de estos proyectos se encuentra el Proyecto de Ley de Fortalecimiento de la SSPD.

# Objetivo estratégico 8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios

## 1 Piloto de implementación del modelo de IVC basado en riesgos \*

Para la implementación del piloto, se realizó la priorización de los prestadores del sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los cuáles se les realizará la toma de muestras, teniendo en cuenta aquellos que presenten diferencias de información.

## 3 Disminución en los reportes inoportunos de información \*

Se avanza en la recopilación de información que permitirá realizar el comparativo con la información reportada por los prestadores vigilados .

## 2 Modelo de IVC basado en riesgos y con criterios de vigilancia diferencial \*

Se definieron los parámetros que contiene el tablero y las dimensiones, sub dimensiones e indicadores que revelen los niveles de riesgo de las empresas del sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible, en una línea de tiempo determinada que conlleven a decisiones preventivas frente al resultado de la medición.

De igual forma, se realizó el cruce de información de la base de datos del inventario Registro Único de Prestadores-RUPS de prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se elaboró el documento con la definición de los criterios de segmentación diferenciales, con sus características y normatividad aplicable

\* Metas referente estratégico



# Objetivo estratégico 9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas

1

## Directorio de datos de información sectorial - Geo portal \*

Se efectuaron las siguientes actividades:

- Transferencia de conocimiento sobre el Geoportal de la entidad e identificación de los requerimientos RUPS en SIG - (Geoportal).
- Revisión de los Criterios mínimos para soluciones de TI con componente de Georeferenciación.
- Depuración Base de Datos para Geoportal y elaboración documento de lineamientos cartográficos para la SSPD
- Script para mantenimiento Base de Datos para Geoportal, y avance en la corrección y vulnerabilidades del Geoportal
- Publicación en Geoportal, de la solución de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

2

## Reducción del nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnología de la entidad \*

Se realizó la compra de equipos de cómputo de escritorio y se tiene previsto la renovación del sistema de *Networking* de la entidad, para cumplir con la reducción de la obsolescencia de este periodo.



# Objetivo Estratégico 10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones

1

## Procesos con métodos y criterios de seguimiento, control y mejora definidos \*

En el marco del cumplimiento del indicador se elaboró la matriz de identificación y análisis de las actividades de los procesos misionales, con el fin de identificar la cadena de valor e interacción de los mismos.

De igual forma, se realizó la revisión documental de los procesos del SIGME, con el objetivo de analizar si las cadenas de valor actuales de los procesos generan el impacto esperado en la operación de la SSPD.

Asimismo, se elaboró el primer borrador de la propuesta de las caracterizaciones de los nuevos procesos "Vigilancia e Inspección", "Medidas para el Control" y "Riesgos"; y se socializaron con las dependencias involucradas para su revisión y comentarios.

# Objetivo estratégico 11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

## 1 Línea base definida de los procesos jurídicos legales \*

Se adelantó el análisis y estructuración del estudio de 80 sentencias desfavorables a la SSPD, acorde con los lineamiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE.

De igual forma, se realizó la proyección de la política de prevención del daño anti jurídico 2020-2021, la cual fue aprobada por la Agencia.

## 2 Acciones de mejora formuladas del análisis de los procesos jurídicos \*

Se adelantaron 1.788 actuaciones, con ocasión del Estado de Excepción decretado por el Gobierno Nacional por el COVID 19.

Adicional, se construyó un plan de seguimiento y actualización a los sistemas de información jurídica de la entidad: Ekogui y Themis, validando 6.757 procesos y actualizados en ambas plataformas

De igual forma, se realizaron 13 reuniones del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la SSPD, para el estudio de 823 casos.

# Objetivo estratégico 11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

3

## Proceso mejora integral de la gestión institucional actualizado \*

Se llevaron a cabo 4 mesas de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica, para revisar y actualizar el Manual de Defensa Jurídica y su documentación asociada, con el fin de fortalecer los procesos internos para la defensa jurídica de la SSPD y superación de brechas de la política de defensa jurídica

De igual forma, se realizó mesa de trabajo, con el objetivo de definir el plan de trabajo para la vigencia 2020, para la superación de brechas de la política de defensa jurídica.

4

## Estrategia de defensa y prevención del daño actualizada \*

Se están evaluando las políticas de defensa dispuestas por la ANDJE para establecer su posible implementación y definir las requeridas en la SSPD. Adicional, se realizó análisis de las demandas y contestaciones con la finalidad de fortalecer las líneas y política de defensa respecto de los casos presentados por recuperación de consumos de 55 sentencias desfavorables para la entidad.

# Objetivo estratégico 12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

## 1 Herramienta virtual "ABC de los servicios públicos"

Se publicaron en página Web de la SSPD, las infografías relacionadas con el ABC de los servicios públicos" para tomadores de decisión de las empresas de servicios públicos y el ABC de la actividad de aprovechamiento

2

## Conversatorio interno realizado sobre los sectores vigilados

Se llevó a cabo un conversatorio en el sector de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dirigido a los colaboradores de la SSPD, en donde se abordaron temas relacionados con la integridad del sector de agua y saneamiento a través de la alianza de Gobierno Abierto (OGP).

Asimismo, se gestionaron buenas prácticas operativas para la prevención, reducción y control de pérdidas de agua.

# Objetivo estratégico 12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

## 3 Iniciativa de innovación desarrollada \*

Se implementaron y documentaron los resultados de la metodología de Conocimiento Crítico Viable - CCV que permite la identificación de conocimientos y personas críticas en 7 procesos y documentación de resultados en 5 de ellos.

Adicional, se inició la fase de prototipo de las iniciativas de innovación con respecto a Oficinas Digitales y Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora, - ACPM. Para Oficinas Digitales se definieron los municipios para el traslado y se validó el manual propuesto con gestores digitales; para ACPM, se trabajó en las soluciones de unidad de criterio, inmersiones a procesos, modificación del formato de auditorías y procedimiento.

# Objetivo estratégico 13 . Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector

1

## Estudio técnico para la modificación de la estructura organizacional y planta de personal \*

Se llevo a cabo la validación del marco legal de las dependencias, como paso inicial para la elaboración del estudio técnico para el proceso de reestructuración de la entidad y se formuló la tabla de diagnostico de desarrollo organizacional.

De igual forma, se identificaron 302 funcionarios y 839 contratistas en la entidad, como insumo de información requerida para la elaboración del estudio técnico y se han realizado mesas de trabajo sostenidas para impulsar el rediseño institucional y obtener la viabilidad técnica y financiera.

# Objetivo estratégico 14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

## 1 Rediseño del proceso de cobro de contribución \*

Se publicó el Manual Metodológico de la Contribución Especial y de la Contribución para facilitar a los funcionarios y colaboradores la comprensión, consulta, información y el cumplimiento del artículo 85 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019.

De otra parte, se está realizando el levantamiento de requerimientos del aplicativo de Contribuciones, requeridos para su mejora y poder lograr que la expedición, cobro y recaudo de estas dos contribuciones se logren de manera eficiente y eficaz, en el marco de modificación del artículo 85 de la Ley 142 de 1994 .

## 2 Aumento en el número de prestadores a quienes se les liquida la contribución \*

Se socializó a las dependencias el análisis de la base de datos de los prestadores objeto de contribución especial y de las posibles exclusiones, para determinar el número real de prestadores sujeto a contribución en el 2020.

Adicional, se remitió el proyecto de resolución *“Por la cual se determina el número de prestadores que servirá de base para realizar la Contribución Especial para el año 2020 y la Contribución Adicional para el fortalecimiento del Fondo Empresarial”*, para revisión y comentarios.



# Objetivo estratégico 14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

3

## Rediseño del proceso de cobro de contribución \*

La SSPD participó en el proceso de reglamentación de la contribución especial y adicional, la cuál se encuentra en revisión final por parte del DNP y se sostuvieron las mesas de trabajo con las dependencias involucradas con el tema del procedimiento de la contribución, para estar alineados en el proceso.

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios