



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos



INFORME DE GESTIÓN

VIGENCIA 2018

#SuperserviciosParaTodos

Despacho del Superintendente

Natasha Avendaño García
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Lucia Hernández Restrepo
Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Patricia Peña Martínez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Lida Cubillos Hernández
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Daniel Joaquín Rodríguez Morales
Jefe Oficina de Informática

Myriam Herrera Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Magda Janeth Castañeda Gutiérrez
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno

Marina Montes Álvarez
Directora General Territorial (E)

Magda Yaneth Castañeda
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Superintendencia Delegada para Energía y Gas

Carlos Cerón Mendoza
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Diego Alejandro Ossa
Director Técnico de Gestión de Energía (E)

Juan Camilo Martínez
Director Técnico de Gestión de Gas y GLP

Madia Elena Ortega
Directora de Investigaciones de Energía y Gas

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Bibiana Guerrero Peñarete
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

Bibiana Guerrero Peñarete
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Luisa Camargo Sánchez
Directora Técnica de Gestión de Aseo (E)

Martha García Jaimes
Director de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Secretaría General

Marina Montes Álvarez
Secretaria General

Marcela Niño Tapia
Directora Administrativa

Patricia González Robles
Directora Financiera

Direcciones Territoriales

Walter Romero Álvarez (Centro)

David Alonso Andrade (Suroccidente)

Hermán Rodríguez (Oriente)

Keidy Milena Díaz (Norte)

María Esther Sierra (Occidente)

CONTENIDO

1.	MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE.....	4
2.	¿QUIÉNES SOMOS?	5
3.	LA SUPERINTENDENCIA EN CIFRAS.....	6
4.	PRINCIPALES LOGROS.....	7
5.	RESULTADO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2018.....	10
5.1.	Objetivo 1: Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	11
5.2.	Objetivo 2: “Facilitar a los usuarios el acceso a la información”.	13
5.3.	Objetivo 3: “Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad”.	14
6.	GESTIÓN POR DEPENDENCIAS	17
6.1.	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.....	17
6.2.	SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	20
6.3.	DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	23
6.3.1.	Empresas en etapa de administración temporal.....	23
6.3.2.	Empresas en liquidación forzosa administrativa	26
6.3.3.	Seguimiento a los acuerdos de reestructuración.....	27
6.4.	DIRECCION GENERAL TERRITORIAL	27
6.4.1.	Canales de atención	27
6.4.2.	Actividades de control social:	29
6.4.3.	Gestión de relaciones interinstitucionales.....	29
6.4.4.	Plan Choque Caribe – Fase final.....	30
6.4.5.	Seguimiento a la estratificación.....	30
6.4.6.	Participación ciudadana	30
6.5.	SECRETARIA GENERAL	31
6.5.1.	Gestión Administrativa.....	31
6.5.2.	Gestión Financiera	31
6.5.3.	Comunicaciones institucionales	34
6.6.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN.....	35
6.6.1.	Planeación institucional.....	35
6.6.2.	Programación presupuestal y proyectos de inversión.....	37
6.6.3.	Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).....	40
6.7.	OFICINA ASESORA JURÍDICA.....	41
6.7.1.	Gestión consultiva	41
6.7.2.	Gestión de defensa jurídica.....	42
6.7.3.	Gestión de cobro.....	43
6.8.	OFICINA DE INFORMÁTICA	44
6.8.1.	Sistemas de información	44
6.8.2.	Plataforma tecnológica	44
6.8.3.	Estrategia Gobierno Digital	45
6.8.4.	Seguridad y privacidad de la información.....	45
6.9.	OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	45
7.	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA.....	47
8.	RETOS 2019.....	49

Índice de gráficos

Gráfico 1 Cumplimiento objetivos y estrategias 2018	10
Gráfico 2 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 1.....	11
Gráfico 3 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 2.....	13
Gráfico 4 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 3.....	15
Gráfico 5 Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2018	33
Gráfico 6 Procesos activos a 31 de diciembre de 2018.....	42
Gráfico 7 Fallos judiciales	42

Índice de tablas

Tabla 1 Eventos de participación ciudadana realizados en 2018	30
Tabla 2 Ejecución presupuestal de la vigencia 2018.....	32
Tabla 3 Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2018.....	32
Tabla 4 Información financiera proyectos de inversión 2018	33
Tabla 6 Cumplimiento Plan Anual de Auditorias 2018	46

1. MENSAJE DE LA SUPERINTENDENTE



El acceso en condiciones de calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios es primordial para la construcción de un país más equitativo. En tal sentido, la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) tiene la mayor importancia para que todos los ciudadanos accedan a una prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

El año 2018 fue de grandes logros. Nos enfocamos en iniciar la modernización a los procesos de inspección, vigilancia y control (IVC) con enfoque diferencial. Por ejemplo, facilitamos el reporte de información para los pequeños prestadores y las zonas no interconectadas; ahora, contamos con herramientas de georreferenciación para la vigilancia de los mismos. A través de Te Resuelvo y 32 nuevas oficinas móviles, mejoramos la interacción con la ciudadanía, lo cual nos permite conocer de primera mano sus necesidades para atenderlas de la mejor manera posible.

Además, con la política de datos abiertos, hoy los colombianos son partícipes del proceso de IVC, pues pueden acceder a más de 15 terabytes de información sobre prestadores de energía y gas combustible.

El año 2019 presenta nuevas oportunidades. Hoy contamos con una renovada hoja de ruta a través de nuestro nuevo referente estratégico que busca (i) innovar en inspección, vigilancia y control, (ii) dinamizar la atención a los usuarios de servicios públicos, (iii) fortalecer la gestión del recaudo de contribuciones y cobro de multas y (iv) desarrollar capacidades para la mejora de la gestión institucional.

Bajo este entendido, construiremos sobre lo construido. Buscaremos continuar la modernización de procesos de IVC y la estructura de nuestra Superintendencia, para transformar los retos en logros. Continuaremos acercándonos al ciudadano por medio de mejorados y nuevos canales de atención. Fortaleceremos los sistemas de información para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos. Todo lo anterior se traduce en trabajar incansablemente para poder garantizar a todos los colombianos acceso a los servicios públicos domiciliarios en condiciones de calidad y continuidad.

Así, la invitación y el reto es que todos me acompañen, convencidos de que vale la pena jugársela por este país.

Natasha Avendaño García.

2. ¿QUIÉNES SOMOS?

La Superservicios es una entidad técnica descentralizada adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP). La entidad ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

¿Qué son los servicios públicos domiciliarios?

Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades básicas en los hogares o lugares de trabajo de los colombianos; relacionados con acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible (gas natural y gas licuado de petróleo).

¿Por qué es importante una entidad que supervise los servicios públicos domiciliarios?

La prestación de los servicios públicos domiciliarios es inherente al cumplimiento del estado social de derecho (Art. 365 de la Constitución Política). Una supervisión que propenda por un servicio continuo, de calidad y con tarifas ajustadas a la regulación vigente, es esencial para la consecución del objetivo constitucional.

¿Qué hace la Superservicios?

Vigila, inspecciona, y controla a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, mediante la evaluación constante de su desempeño, con el fin de identificar y anticiparse a las fallas que se puedan presentar en la continuidad, calidad y cobertura del servicio. Derivado de lo anterior, sanciona el incumplimiento de la normatividad y promueve la participación y el control social ciudadano a los servicios públicos domiciliarios. En casos especiales, toma posesión de empresas prestadoras para mitigar riesgos y garantizar la prestación del servicio público domiciliario.

¿Para dónde va la Superintendencia en los próximos años?

Buscamos ser una Superintendencia al servicio de la gente y más fortalecida en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control (IVC), mediante el uso innovador y estratégico de la información, los recursos tecnológicos y los medios digitales.

3. LA SUPERINTENDENCIA EN CIFRAS

- Para la atención de los ciudadanos en el territorio nacional, la Superservicios cuenta con 5 Direcciones Territoriales, 32 Puntos de Atención Superservicios – PAS y 32 nuevos quioscos digitales, llegando así a una cobertura de 23 de los 31 departamentos (74%).
- En el 2018 se recibieron 224.735 trámites (PQR, RAP, REQ, REP, SAP y atenciones personalizadas¹), un 10,6% más que el año anterior; siendo representativo un incremento del 55% en la recepción de recursos de apelación con respecto a 2017.
- Desde el lanzamiento de nuestra nueva plataforma “Te Resuelvo”, hemos recibido más de 11.500 trámites y más de 44.600 interacciones con la plataforma.
- Realizamos 428 actividades de participación ciudadana para promover el control social e informar sobre los deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos. La participación presencial fue de 8.485 personas y de 30.200.439 por medios radiales.
- Vigilamos a 3.722 prestadores de servicios públicos domiciliarios; 3.229 de acueducto, alcantarillado y aseo, 253 de energía eléctrica y 240 gas combustible.
- Durante 2018, mantuvimos proceso de intervención en 10 empresas, 7 en etapa de administración temporal y 3 para liquidación forzosa administrativa.
- Vigilamos la prestación de los servicios públicos de cerca de 14 millones de suscriptores del sector de energía y gas combustible y más de 20 millones en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Tenemos una fuerza de trabajo de 1.289 colaboradores (funcionarios y contratistas) altamente capacitados y comprometidos al servicio de la ciudadanía.
- Realizamos acciones de inspección, vigilancia y control, a 105 prestadores del servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas (ZNI), que atienden 77 de los municipios del país, y a 2.340 pequeños prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que atienden 920 municipios.

¹ PQR: peticiones, quejas y reclamos
RAP: Recurso de apelación
REQ: Recurso de queja
REP: Recurso de reposición
SAP: Silencio administrativo positivo

- Vigilamos la disposición final de 10.327.551 toneladas de residuos sólidos, en sus distintas modalidades (quema, cuerpo de agua, enterramiento, planta de tratamiento, celda de contingencia, celda transitoria, botadero a cielo abierto y relleno sanitario, entre otros)

4. PRINCIPALES LOGROS

- Se desarrolló nuevas herramientas de procesamiento de información como tableros de control y un sistema de georreferenciación, lo que permitió una actualización de la información sobre el Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) y los Sitios de Disposición Final (STF) del país; información de utilidad para otras entidades del sector de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Se avanzó en la apertura de datos, publicando la información reportada a la Superservicios por 245 empresas de energía, 121 de gas natural y 125 de gas licuado de petróleo (GLP). Esta iniciativa de Datos Abiertos² permitirá a los usuarios hacer un control sobre la calidad de la información que reportan los prestadores de servicios públicos.
- Se amplió la presencia institucional de la Superservicios en las regiones a través de la plataforma de atención en línea “Te Resuelvo”, en donde cualquier usuario de servicios públicos domiciliarios puede denunciar, interponer trámites y obtener información pedagógica relacionada con los servicios públicos. Asimismo, se puso a disposición de la ciudadanía, 32 oficinas digitales móviles (Quioscos) con acceso a dicha plataforma.
- Se implementó un módulo para el seguimiento de los contratos que se adelanten en estas empresas, con el fin de establecer nuevas herramientas de gestión que permitan el mejoramiento continuo de las empresas intervenidas y en toma de posesión, hecho que hace parte de la optimización del sitio web en que se realizaban los reportes y que fortalecen el seguimiento a cargo de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.
- Se implementó un programa de acompañamiento a los promotores de proyectos de generación de energía mediante fuentes renovables no convencionales, eliminando algunas barreras de entrada para conectarse a la red, e incluso investigando a operadores que presuntamente obstaculizan la conexión de este tipo de proyectos.

² Los datos abiertos son datos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, según su interés: generar informes, reportes, estadísticas, investigaciones, control social, oportunidades de negocio, entre otros temas.

- Se logró que los usuarios obtuvieran devoluciones por valor de \$6.887 millones, en el marco de la revisión tarifaria de empresas de acueducto y alcantarillado³.
- Con base en la información recabada en el diagnóstico sobre la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia (2017), se abrió investigación a 9 empresas prestadoras y es fuente de información para la toma de decisiones de los agentes en el sector.
- Se avanzó en la construcción de los modelos diferenciales de IVC para la actividad de aprovechamiento y de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales, para enfocar mejor las acciones de la entidad y promover la mejora en la prestación del servicio.
- Se previno la liquidación de las empresas Envasadora de gas de Puerto Salgar S.A. E.S.P., GASGOMBEL S.A. E.S.P y Biorgánicos del Sur del Huila S.A. E.S.P, gracias a la finalización de sus acuerdos de reestructuración.
- Se llegó a conocer de primera de mano las necesidades en materia de servicios públicos en más de 102.489 predios visitados en el marco de la segunda fase del Plan Choque Caribe.

4.1. LOGROS FRENTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS- que se impulsan desde el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD- y el Gobierno Nacional, la Superservicios adelantó actividades encaminadas a promover y facilitar la implementación de nuevos proyectos de generación de energía renovable con fuentes no convencionales en el país y, disminuir el impacto ambiental de su operación cotidiana.



Con este propósito, se instalaron 14 paneles solares en la sede central de la entidad en Bogotá, lo que además de promover la generación de energía a través de fuentes

³ Ver Resolución CRA 287 de 2004.

renovables, sirvió como prueba piloto para la identificación de barreras a las que se enfrentan los proyectos de generación en Colombia, permitiéndole a la Superservicios innovar en sus funciones de inspección, vigilancia y control en el sector.

En ese sentido, gracias a la generación de energía a través de la planta fotovoltaica instalada, se logró ahorrar aproximadamente un 2% del consumo energético de la sede principal, representando un ahorro monetario de \$1.522.726 pesos durante los primeros 6 meses de su operación, representando una reducción de 1.920 Kg de CO2 emitido a la atmósfera.

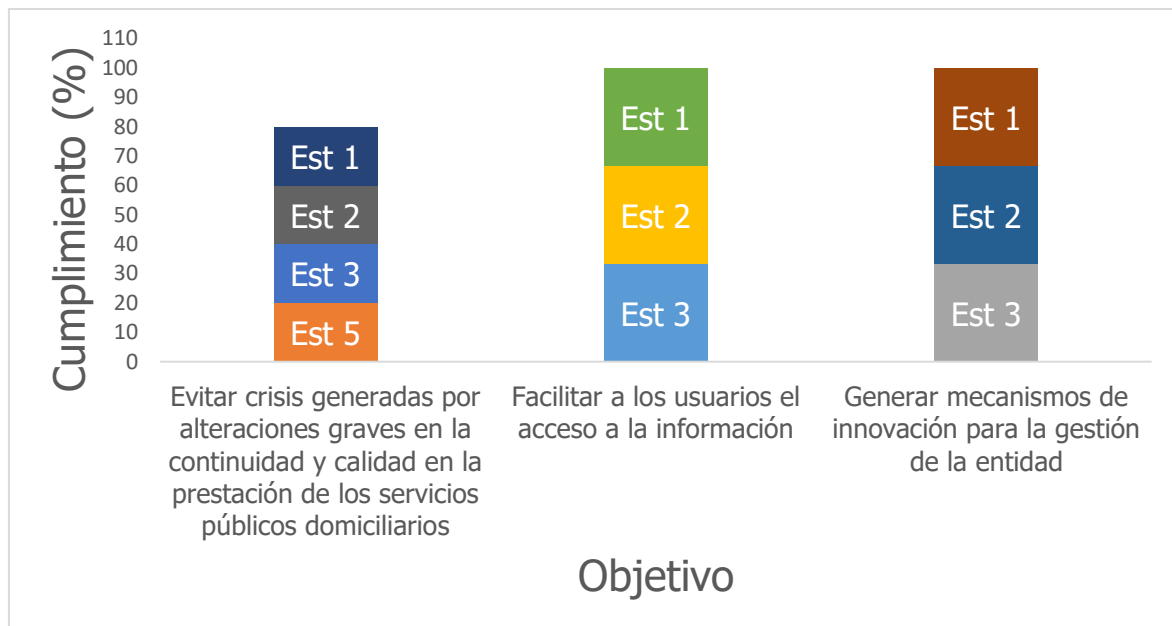
Adicional a lo anterior, la Superservicios participó en la expedición la Resolución CREG 030 de 2018, que creó un programa de acompañamiento y promulgó un manual compilatorio de normas aplicables, con el fin de facilitar el acceso e implementación y de reducir la divergencia de información sobre proyectos de generación de energía renovable a pequeña escala. Estas acciones permitieron fortalecer el ejercicio de las funciones como ente de supervisión y adaptarlas a nuevas tendencias sostenibles.

5. RESULTADO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2018

El referente estratégico de la Superservicios está compuesto por su misión, visión, objetivos estratégicos y sus estrategias para alcanzarlos (planeación estratégica). Para realizar el seguimiento de su avance, la entidad dispone del Sistema de Información para la Formulación, Registro y Seguimiento de la Planeación Institucional (SIGGESTIÓN).

En el Referente Estratégico, para la vigencia 2018, se definieron 3 objetivos estratégicos y sus respectivas estrategias enfocados a mejorar el desempeño de la entidad en el ejercicio de sus funciones, desde el frente misional y administrativo, para fortalecer la atención de trámites y servicios a la ciudadanía, así como mejora la satisfacción de los grupos de interés. En este sentido, se relacionan los resultados obtenidos y avances en la vigencia 2017 respecto a lo programado por cada objetivo estratégico.

Gráfico 1 Cumplimiento objetivos y estrategias 2018



*Est: Estrategia

Fuente: Reporte cumplimiento objetivos y estrategias SIGGESTION 2018

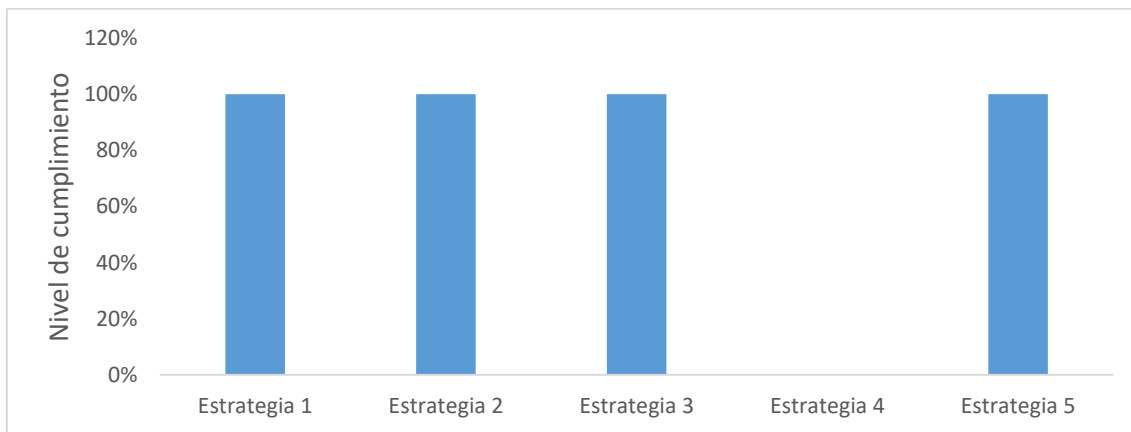
Según se muestra en el anterior gráfico, la entidad dio cumplimiento al 100% en dos de los tres objetivos.

5.1. Objetivo 1: Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El cumplimiento de este objetivo misional está asociado a los resultados estratégicos obtenidos por las Superintendencias Delegadas para Energía y Gas Combustible, Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la Dirección General Territorial y sus Direcciones Territoriales y la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

Este objetivo se compone de cinco estrategias enmarcadas en metas programadas para el cuatrienio. En el *Gráfico 2 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 1*, se presenta el cumplimiento de cada una de sus estrategias.

Gráfico 2 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 1



*La estrategia No. 4 no presenta avance cuantitativo frente a la meta programada. Ver avance cualitativo en la estrategia correspondiente (página 12).

Fuente: Reporte cumplimiento objetivos y estrategias SISGESTION 2018

A continuación, se describe el avance del cumplimiento de metas para cada estrategia según la programación de indicadores estratégicos para la vigencia 2018:

Estrategia 1: “Mejorar los procesos de detección de riesgos y de alerta temprana identificados por presunto incumplimiento de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, haciendo más eficaz la toma de decisiones.”

En cumplimiento de esta estrategia, se documentó la metodología de seguimiento y monitoreo a los mercados mayoristas de energía y gas natural, y los resultados de su aplicación, mediante requerimientos realizados a los agentes para determinar la declaración de costos variables de los operadores y las solicitudes por conductas sospechosas en información relacionada con sus contratos.

Esta metodología incluyó el diseño de indicadores y métodos cuantitativos para verificar el cumplimiento de la regulación por parte de los agentes del mercado mayorista y la proyección y expedición de los actos de administrativos para exigir la información necesaria para su cálculo.

Estrategia 2: "Optimizar los mecanismos de seguimiento efectivo a los prestadores de servicios públicos."

Para valorar la gestión financiera, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios se realizaron y publicaron 20 evaluaciones integrales para el sector de energía y gas combustible, 90 evaluaciones integrales del sector de acueducto, alcantarillado y aseo y 20 informes de seguimiento a sitios de disposición final (0-3 años de vida útil), como herramienta para establecer acciones posteriores de control.

Estrategia 3: "Crear mecanismos de vigilancia preventiva para la mejora de prestación del servicio."

Como mecanismo de vigilancia preventiva, se adelantaron reuniones y visitas a 20 prestadores del sector de energía y gas combustible, a los cuales se les evidenció presunto riesgo en la prestación del servicio. Asimismo, se elaboraron 20 informes de casos especiales priorizados para prestadores vigilados por la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con el objetivo de mantener un monitoreo permanente.

Estrategia 4: "Modernizar los procesos de intervención para garantizar la sostenibilidad de la función del servicio."

En desarrollo de esta estrategia, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación promovió mecanismos interinstitucionales de colaboración (convenios), entre las empresas intervenidas y entidades del sector, para el desarrollo de mejores prácticas empresariales.

Con apoyo de la Oficina de Informática y el Grupo SUI, se aprobó el desarrollo de un módulo para el seguimiento de los contratos que adelanten las empresas en toma de posesión, hecho que hace parte de la optimización del sitio web en que se realizaban los reportes y que fortalece el seguimiento a cargo de la dependencia.

Como resultado de impacto de esta estrategia, se programó la devolución o cierre de liquidación de una empresa en el año 2018. Una vez evidenciada la superación las causales de intervención de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, se iniciaron los trámites tendientes al levantamiento de la medida. No obstante, no se culminó tal propósito dadas las solicitudes de verificación sobre la constitución del Patrimonio Autónomo por parte del Alcalde Municipal de Yopal y del Procurador Regional del Casanare.

De otra parte, en la mesa de trabajo realizada en Yopal el día 19 de noviembre de 2018, la comunidad usuaria informó inquietudes y solicitó a la Superservicios la evaluación de las condiciones de prestación del servicio y la presentación de un informe durante el primer trimestre de la vigencia 2019, con el fin de culminar los análisis necesarios para adoptar la decisión final frente a la terminación del proceso de intervención y el levantamiento de la medida de toma de posesión.

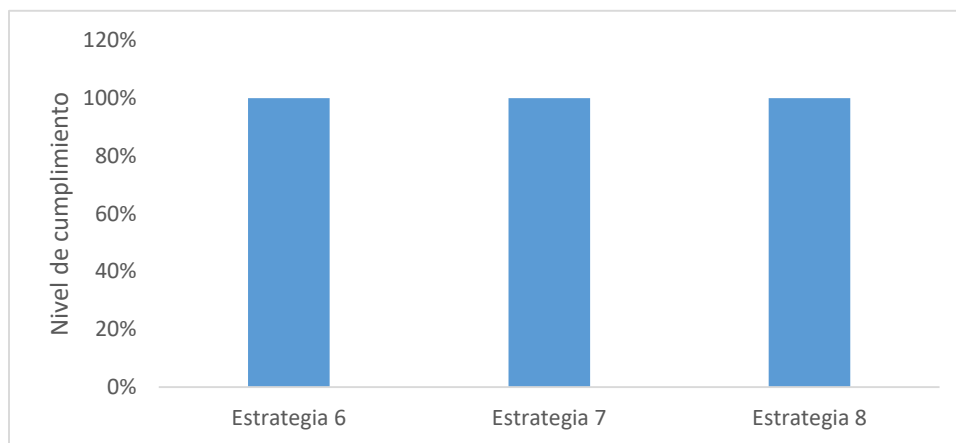
Estrategia 5: “Implementar acciones para el esquema de control a la prestación de los servicios público”

Como parte de la implementación de acciones para el esquema de control a la prestación del servicio, la entidad instruyó el 100% de las averiguaciones preliminares de los procesos existentes en los prestadores del servicio de energía eléctrica y gas combustible, correspondiente a 189 procesos.

5.2.Objetivo 2: “Facilitar a los usuarios el acceso a la información”.

Este objetivo se compone de tres estrategias que buscan fomentar la comunicación y el uso de la información producida por la Superservicios en cumplimiento de su misión, para que los ciudadanos, usuarios e interesados puedan conocer los avances del sector, atendiendo al principio de transparencia activa impulsado por el Gobierno Nacional. En el *Gráfico 3 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 2*, se presenta el cumplimiento de cada una de sus estrategias.

Gráfico 3 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 2



Fuente: Reporte cumplimiento objetivos y estrategias SISGESTION 2018

Estrategia 6: “Incrementar la divulgación de información frente al sector y grupos de interés”

Se elaboraron y publicaron en la página web de la Superservicios los informes anuales y boletines informativos de los sectores de energía eléctrica, gas combustible, acueducto, alcantarillado y aseo. Estos documentos facilitan la toma de decisiones por parte de las entidades del sector y permite a los ciudadanos, entender el estado en la prestación de los servicios públicos domiciliarios vigilados por la entidad.

Estrategia 7: “Fortalecer la rendición de cuentas como mecanismo de evaluación y mejora de los procesos.”

La entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, el día 13 de marzo de 2018 en el auditorio Benjamín Herrera de la Universidad Libre de Colombia. Esta permitió al ciudadano y a los grupos de interés, obtener información de primera mano de la gestión realizada por la entidad en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de servicios públicos domiciliarios.

Adicional, se puso a disposición del público la información que reportan los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible al Sistema Único de Información (SUI), a través de base de datos abierta y acciones de divulgación para el sector, acorde con las políticas de “Gobierno Abierto” y en el marco de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.

Estrategia 8: “Aprovechar el uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial.”

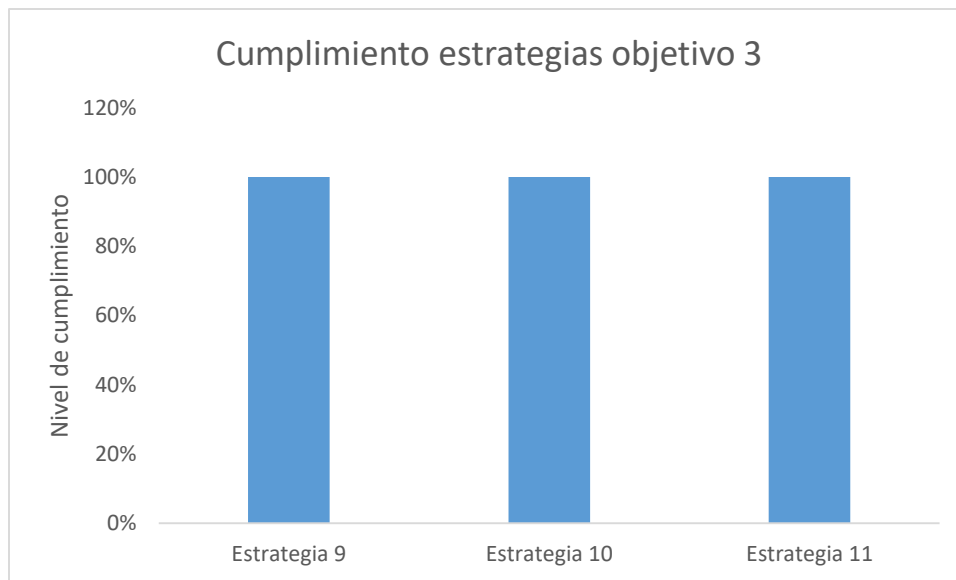
Se creó el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Obligaciones de Energía en Firme, cuyo propósito es procesar y generar información sectorial y facilitar el monitoreo preventivo para generar alertas a tiempo y elaborar planes de acción que permitan mitigar riesgos financieros del mercado de energía mayorista, a través de la estimación de su nivel de riesgo y la determinación de la necesidad de adelantar evaluaciones integrales. Además, este sistema contribuye a que la Superservicios tome decisiones basada en los datos y el uso y aprovechamiento de la información.

5.3.Objetivo 3: “Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad”.

Este objetivo busca mejorar la gestión de los procesos y del talento humano de la entidad, a través de la renovación del sistema de gestión institucional y acciones para fomentar un ambiente de trabajo seguro y tranquilo para los servidores de la Superservicios. En el *Gráfico*

3 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 2, se presenta el cumplimiento de cada una de sus estrategias.

Gráfico 4 Cumplimiento estrategias del objetivo estratégico 3



Fuente: Reporte cumplimiento objetivos y estrategias SISGESTION 2018

Estrategia 9: "Estandarizar los procesos administrativos y de toma de decisiones al interior de la entidad."

Se culminó con el 100% del rediseño de los procesos definidos en el modelo de operación por procesos (17 procesos), donde se estructuraron y definieron actividades que generaran valor para el cumplimiento del objetivo del proceso y la misión de la entidad. Para el cumplimiento de esta estrategia, se rediseñaron los siguientes procesos: (i) Proceso Vigilancia, (ii) Proceso Inspección, (iii) Proceso Seguimiento a la Gestión Institucional, (iv) Proceso Gestión Jurídica, (v) Proceso Mejora Integral de la Gestión Institucional, (vi) Proceso Control, (vii) Proceso Gestión de Tecnologías de la Información, (viii) Proceso Control Disciplinario Interno, (ix) Proceso de Intervención y (x) Proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.

Estrategia 10: “Integrar los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información.”

En cumplimiento de esta estrategia, se logró la integración de los Sistemas de Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud de Trabajo al Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la Entidad, fortaleciendo el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada de las normas técnicas sobre las que se encuentran basados.

Con el fin de verificar la adecuada implementación de los mismos, se realizó la etapa de auditoria interna y de esta manera finalizó el primer ciclo PHVA (planear, hacer, ejecutar y actuar) del Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la entidad.

Estrategia 11: “Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la entidad”

Para mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la entidad se realizaron actividades enfocadas a la socialización del modelo de liderazgo, caracterización de la cultura organizacional, y continuidad de la campaña *endomarketing* de la estrategia “Feliz-mente”. En la intervención, se contó con la participación de 300 colaboradores a nivel nacional, lo que permitió mejorar en un 10% la percepción sobre el clima organizacional con respecto a la vigencia anterior.

6. GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

6.1. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

La Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo se concentró en la priorización de los asuntos de mayor relevancia para el sector; la cual se logró a través de una herramienta de priorización (instructivo) que permitió el análisis de la información que reposa en el Sistema Único de Información (SUI), la información recolectada en visitas y aquella que se deriva de los ejercicios de articulación interinstitucional con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MINVIVIENDA), el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), entre otros.



En 2018 se adelantaron 90 evaluaciones integrales⁴, 238 visitas de inspección⁵ y 152 controles tarifarios⁶, para empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Asimismo, se fortaleció el proceso de revisión de auto declaración de inversiones que fueron cobradas vía tarifa, pero no ejecutadas durante el período tarifario de la Resolución CRA 287 de 2004 *Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado*. Esto permitió identificar 5 procesos de devolución a usuarios por valor de \$6.887 millones.

Por otra parte, la Delegada alertó en 2018 sobre situaciones que podrían poner en riesgo la prestación de los servicios, mediante estrategias para modificar el comportamiento de los supervisados en el reporte de Planes de Emergencia y Contingencia (PEC), y su conceptualización, a través de talleres, capacitaciones y la revisión de 275 PEC.

⁴ Las evaluaciones integrales son documentos que consolidan resultados del seguimiento y monitoreo a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, priorizadas por sus niveles de riesgo.

⁵ Son visitas que se realizan a las instalaciones de las empresas prestadoras con el fin de obtener información y verificar aspectos específicos de la prestación del servicio, de conformidad a la normatividad vigente.

En cuanto a las actividades de reacción inmediata, desde la Delegada se atendieron 1.754 trámites relacionados con atención a derechos de petición, alertas ciudadanas, alertas de prensa, y pronunciamientos finales relacionados con inconformidades presentados por los usuarios frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Ahora bien, se generaron comunicaciones masivas relacionadas con el reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Producto de esta estrategia, se identificaron prestadores que no adelantaron acciones frente al reporte de información, en vista de lo anterior se solicitó la evaluación de apertura de investigación en contra de 19 prestadores.

Asimismo, se desarrollaron nuevas herramientas como tableros de control y aplicaciones de georreferenciación, lo que permitió a la Delegada una actualización de la información sobre el Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) y Sitios de Disposición Final (SDF) en el territorio nacional.

De otro lado, para atender el proceso de certificación de municipios país para la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB), se realizaron eventos de capacitación con el fin de orientar a las entidades territoriales sobre los requisitos, la forma de acreditarlos, el acceso a cada uno de los formatos y formularios a evaluar. Como resultado hay 1.007 municipios certificados, 51 descertificados y 29 municipios con actuaciones administrativas en trámite de recurso de reposición⁷.

En cumplimiento de la función de control, la Delegada adelantó 514 procesos de investigación e impuso 37 sanciones por un total de \$4.019 millones. Además, se requirió a prestadores con dificultades en la prestación de los servicios, suscribir programas y acuerdos de gestión. En este sentido, se suscribieron programas de gestión con CGR Doña Juana S.A. ESP - Bogotá, EMAAR S.A. ESP – Arauca, EAAAY S.A. ESP – Yopal, Alcaldía de Leticia como municipio prestador directo y 11 programas con acueductos pequeños urbanos en Ibagué.

Asimismo, se mantuvo permanente seguimiento a los siguientes prestadores, considerados como casos especiales:

- **Prestadores de acueducto y alcantarillado:** Metroagua S.A. ESP / Veolia Proactiva Santa Marta S.A. E.S.P, Triple A S.A. E.S.P, Hidropacífico S.A. E.S.P.

⁷ El proceso de certificación se adelantó para 1.087 municipios, ya que 14 municipios se encuentran con medida preventiva de Plan de Desempeño⁷, de acuerdo con lo informado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, situación que los exime del proceso que adelanta la Superintendencia.

- **Prestadores de aseo:** Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P – CGR, Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P, Coservicios S.A. E.S.P / Servitunja S.A. E.S.P, Empresa de Acueducto de Bogotá S.A. E.S.P / Aguas de Bogotá.
- **Pequeños prestadores:** Municipio de Leticia - Amazonas, Cierre de Botaderos-CODECHOCÓ, Unguía S.A. E.S.P. – Chocó, Bahía Solano – Chocó, Ibagué – Tolima, Cierre Relleno Sanitario Terrazas el Porvenir (Sogamoso), Neiva – Huila, La Guajira.

Como parte del fortalecimiento de vigilancia e inspección, la Delegada también ha adelantado acciones para definir modelos diferenciales que faciliten el monitoreo de la actividad de aprovechamiento y el ejercicio de los prestadores en áreas rurales, entre las cuales se destacan:

- **Actividad de aprovechamiento:** Documentos de resultados de acciones de acompañamiento a las organizaciones de recicladores, actualización del diagnóstico de la prestación del servicio en zonas priorizadas y publicación del resultado de la evaluación a las organizaciones de recicladores de oficio y del informe consolidado sobre los procesos de pesaje de residuos aprovechables.
- **Prestadores en áreas rurales:** Herramienta de priorización diseñada para evaluar la gestión en la prestación de los servicios, incorporación de árboles de decisión en la definición de rutas de análisis y acciones a efectuar en empresas que tienen características especiales, definición de criterios de vigilancia a partir del número de suscriptores y documento con los resultados de acciones de vigilancia diferencial y subjetiva a estos prestadores.

Finalmente, con el objetivo de fortalecer la gestión de la información del sector y acercar a nuestras partes interesadas en 2018, la Delegada publicó los informes de: (i) Disposición Final de Residuos Sólidos 2017, (ii) Informe Nacional de Aprovechamiento 2017, (iii) Informe Sectorial Cuatrienio Acueducto y Alcantarillado 2014-2017 (incluye calidad del agua) y (iv) Caracterización de organizaciones de recicladores en formalización (disponibles en: <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/publicaciones>).



6.2. SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

En 2018, la Delegada enfocó sus esfuerzos en definir un esquema de seguimiento y monitoreo a los mercados mayoristas de energía y gas natural, en este sentido se elaboró la metodología para la supervisión basada en riesgos para empresas del servicio de energía eléctrica y gas combustible.

Tal metodología busca definir las actividades para ejercer supervisión a las empresas prestadoras de estos servicios públicos, que se encuentran en nivel de riesgo alto (nivel 3) según lo establecido en las Resoluciones CREG 072 de 2002 *por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados* y CREG 034 de 2004 *sobre mecanismos de verificación de la disponibilidad declarada de las plantas o unidades de generación*.

Así las cosas, la Delegada adelantó 20 evaluaciones integrales y 27 visitas técnicas a prestadores del servicio de energía eléctrica y gas combustible, con el fin de verificar aspectos financieros, comerciales y técnicos dirigidos a determinar acciones de control.

Asimismo, se realizó la revisión mensual de la aplicación de la metodología tarifaria para el total de 35 empresas Comercializadoras y Operadores de Red (OR) que prestan el servicio de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional (SIN). En total se realizaron 1.258 verificaciones tarifarias durante la vigencia.



Aunado a lo anterior, se realizó el comparativo de la información cargada por los prestadores en el SUI y la información reportada al Ministerio de Minas y Energía (MinMinas), con el fin de verificar la aplicación del beneficio del Fondo de Energía Social (FOES) en la facturación de los usuarios ubicados en las áreas especiales (barrios subnormales, áreas rurales de menor desarrollo y zonas de difícil gestión).

De otra parte, se diseñó e implementó un esquema de vigilancia especial de la empresa EPM, como consecuencia de los eventos ocurridos con el proyecto hidroeléctrico HIDROITUANGO. De la misma forma, dadas las crecientes cifras de accidentalidad con afectación de usuarios finales y comunidad, se requirió información relativa a accidentes de personas en la infraestructura pública de distribución de energía eléctrica. De ellos, uno para ESSA S.A. E.S.P. y seis para ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.

Se desarrolló una estrategia para el seguimiento a la gestión de riesgos de origen eléctrico implementada por las empresas, en concordancia con el articulado pertinente del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas – RETIE vigente.

La Delegada también adelantó acciones para fortalecer el monitoreo sobre sus vigilados por medio del uso de la información. Es así como avanzó en la implementación del proyecto de minería y explotación de datos, con el cual se realizó seguimiento a la calidad de los servicios de energía eléctrica y gas natural, y la verificación tarifaria de energía con enfoque en el componente de generación, resultado de ello es la publicación de 4 boletines tarifarios en 2018 (disponibles en: <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/boletines>).

En el mismo sentido, mediante Resolución SSPD 20181000027435 del 20 de marzo de 2018, la Superservicios hizo pública la información que reportan los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible al SUI, administrado por la entidad, exceptuado la información reservada o confidencial de conformidad con lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014. Con el objetivo de fomentar la transparencia y el acceso a la información mediante la apertura de datos.

De otra parte, se elaboró la metodología para iniciar una vigilancia diferencial en las ZNI, la cual pretende atender las particularidades en la prestación del servicio de energía en estas zonas del país. Adicional, se elaboraron dos diagnósticos sobre el estado actual de los prestadores en ZNI. El primero, relacionado con generación de energía eléctrica en las cabeceras municipales ZNI del departamento del Chocó; y el segundo, sobre la prestación en las ZNI codificadas por la Superservicios, es decir identificadas y clasificadas por la entidad de acuerdo a sus características.

En el marco de esta estrategia, se desarrollaron jornadas de orientación que se vienen desarrollando en el marco del programa de vigilancia diferencial tendientes a orientar y capacitar a los prestadores de las ZNI con el ánimo de lograr una mejora en la calidad y oportunidad en la información cargada al SUI.

Frente a las acciones de protección del usuario, se redujo los tiempos de atención, pasando de 30 a 6 días el tiempo promedio de trámite de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se encuentran asociadas a los servicios de energía eléctrica y gas combustible; que para 2018, ascendieron a 6.264.

Se realizó un diagnóstico de las peticiones, quejas y reclamos recibidos, encontrando que algunas empresas registraron incrementos en el número de estas. Por tanto, se realizaron visitas de inspección a 10 empresas prestadoras en virtud de tal conducta (7 de energía y 3 de gas combustible).

En cumplimiento de la función de control, la Delegada: (i) publicó 4 boletines de decisiones para dar a conocer la línea argumentativa adoptada en materia de investigación en los servicios de energía y gas combustible; (ii) actualización del aplicativo sancionados con los actos administrativos sancionatorios proferidos por la Dirección de Investigaciones, junto con el registro de su notificación y firmeza, bajo criterios de calidad, oportunidades e integridad; y (iii) práctica de pruebas con recolección de evidencias digitales a través de la utilización de técnicas forenses.

Adicional, la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas, adelantó 179 procesos de investigación y se impusieron 21 sanciones por violaciones al régimen de servicios públicos, de las cuales 19 fueron sanciones por un total de \$6.136.7 millones. Finalmente, se suscribió programa de gestión con la empresa Energuaviare S.A. ESP y se realizó seguimiento a los programas en ejecución, suscritos por Energuaviare S.A. ESP., DISPAC S.A. ESP., y Emserpucar ESP.



6.3. DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

En función del cumplimiento de los objetivos de la Dirección, a continuación, se presentan las principales actividades desarrolladas durante la vigencia 2018, así como el detalle de los logros obtenidos por las empresas durante el tiempo de análisis:

- Mediante reuniones seguimiento y monitoreo (102), mensuales para las empresas en toma de posesión etapa de administración temporal y bimestrales para las empresas en liquidación forzosa administrativa, se supervisó la gestión de agentes especiales y liquidadores de los prestadores, verificando la continuidad y calidad de los servicios prestados, dentro de sus limitaciones financieras, técnicas y administrativas.
- Con el fin de verificar las estrategias trazadas por el agente especial o liquidador para mejorar las condiciones de prestación del servicio y de viabilidad empresarial, se realizaron 99 visitas de campo a las empresas intervenidas. Además, esto permitió obtener información necesaria para la evaluación y planificación de esquemas de solución, orientados a la culminación de los procesos en curso.

6.3.1. Empresas en etapa de administración temporal

A continuación, se presentan las principales acciones y logros de gestión de agentes especiales de cada una de las empresas:

- **Empresas Municipales de Cartago – EMCARTAGO S.A. E.S.P.**
 - La solución empresarial está estructurada y para iniciar implementación; ésta consiste en vinculación temporal de un operador para la prestación del servicio de energía, con el fin de garantizar inversiones y evitar liquidación por inviabilidad financiera. Actualmente, se adelantan estrategias de socialización con la comunidad, sindicato y fuerzas vivas de la región (Vocales de control, asociaciones, entre otros).
 - La empresa adelanta labores de optimización de la infraestructura; para acueducto y alcantarillado, mediante la reposición de redes de acueducto y la optimización de plantas de tratamiento, y para energía eléctrica, a través de mantenimientos preventivos y correctivos e inversiones en activos de expansión y calidad. Esto permitió reducir a 0% el Índice de Riesgo de Calidad de Agua (IRCA) y a 24% el índice de pérdidas de energía.

- **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P.**
 - La empresa suscribió programa de gestión con la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el cumplimiento de indicadores y la adopción de un código de buen gobierno que garantice su administración eficiente.
 - La primera etapa de la planta de potabilización modular, conciliada en el curso de demanda al contratista constructor, y la planta alterna se encuentran en funcionamiento con una capacidad cercana a 450 l/s, suficiente para abastecer la población actual. Esto permitió reemplazar la operación con pozos, reducir costos y alcanzar el 100% del indicador de suministro de agua potable por redes.
- **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de el Carmen de Bolívar S.A. E.S.P.**
 - Con inversiones de los Gobiernos Nacional y Departamental, actualmente se cuenta con un sistema de acueducto que atiende a 12.412 usuarios, logrando una cobertura cercana al 100% y una continuidad de 24x7. Asimismo, en el marco de las inversiones del Contrato Paz de los Montes de María, actualmente se construye el sistema de alcantarillado por un valor de \$60 mil millones de pesos (la Nación aportará un monto de \$50 mil millones de pesos y el Departamento de Bolívar \$10.518 millones).
 - La empresa adelanta el cálculo de las tarifas de acueducto, según lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017 (Marco tarifario para pequeños prestadores), por inaplicabilidad del marco definido en la Resolución CRA 688 de 2014. Adicional, la empresa implementó estrategias que permitirán optimizar su gestión de recaudo y un mayor control sobre sus recursos.
- **Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario – EICVIRO E.S.P.**
 - Culminó la actualización de la modelación financiera para la implementación de una solución integral mediante la vinculación, por un periodo de 20 años, de un operador que: (i) asuma la prestación del servicio y la consecución de los recursos para financiar las inversiones en activos; (ii) finalizada su operación, revierta la infraestructura y; (iii) alcance los niveles de servicio en baja de pérdidas, mejora del recaudo y atención comercial, calidad y continuidad del servicio. Lo anterior fue socializado al municipio.
 - Se mejoraron los indicadores de cobertura de acueducto (79%), de alcantarillado (95%) y de continuidad del servicio de acueducto (39%); para este último, a través del Fondo Empresarial, se destinó la inversión de \$800 millones y se gestionó, con ECOPETROL, un compromiso de inversión de \$3.500 millones.

- **Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN S.A. E.S.P.**

- Se realizó diagnóstico y propuesta de alternativas de solución para la mejora en las condiciones de prestación de los servicios públicos, indicando necesidad de recursos del orden de \$58,4 mil millones, \$45 mil para inversiones, \$11 mil para pago de la deuda pre toma y 2,7 mil para pago de las obligaciones con el Fondo Empresarial.
- En materia del servicio de alcantarillado, actualmente se realiza análisis de control de calidad de agua con laboratorio certificado. Se realizaron adecuaciones en 26 puntos críticos que generaban altos riesgos para la comunidad, con una inversión de \$1.050 millones de pesos. En materia de aseo, la empresa fortaleció el servicio de recolección mejorando las frecuencias.
- Se adelanta la implementación de las nuevas tarifas de acueducto y alcantarillado, conforme a la Resolución 688 de 2014 y el cálculo de las devoluciones a efectuar por inversiones no ejecutadas, según lo dispuesto en la Resolución CRA 287 de 2004.

- **Empresa de Servicios Públicos de Vélez – EMPREVEL E.S.P.**

- Para mejorar la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, se gestionaron recursos para el cambio de 800 metros lineales de tubería de 2 pulgadas de asbesto cemento, la construcción de un Bypass para la planta de tratamiento de agua potable, el mantenimiento de la línea Bolívar y ampliación de cobertura en la zona Sub urbana. Por su parte, la empresa adquirió un compactador para mejorar el cumplimiento de frecuencias y horarios en el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.
- Se adelanta cálculo de las tarifas de acueducto y alcantarillado, con base en la metodología de las Resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018. Para el caso del servicio de aseo se encuentra en el proceso de verificación del nuevo marco tarifario para pequeños prestadores definido en la Resolución CRA 853 de 2018.

- **Electrificadora del Caribe - ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.**

- Se mejoraron los indicadores de recaudo (Incrementó al 84,6%), del tiempo promedio de interrupción del servicio (Disminuyó a 91,14) y de la frecuencia promedio de interrupción del servicio (Disminuyó a 100,61 veces).
- Se obtuvo financiación adicional para el Fondo Empresarial por \$320 mil millones, \$195 mil millones para ampliación del cubrimiento de garantías y \$125 mil millones restantes para la ejecución de inversiones prioritarias y se gestionaron créditos por \$188 mil; asegurando el pago de obligaciones de compras de energía. Así las cosas, se totalizan

\$349 mil millones en garantías y \$446 mil millones, en financiaciones para compra de energía. De otra parte, se obtuvo oferta de crédito para el Fondo Empresarial por \$735.000 millones, para el plan de inversiones y recuperación de pérdidas de Electricaribe en el año 2019.

6.3.2. Empresas en liquidación forzosa administrativa

A continuación, se presentan las principales acciones y logros de gestión de agentes liquidadores de cada una de las empresas:

- **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo De Quibdó E.S.P**

- Se logró la aprobación de \$149 mil millones, para la optimización y ampliación de cobertura del sistema de alcantarillado (40% para el 2023); con ello, se ejecuta la primera fase de optimización y ampliación del sistema de alcantarillado, la optimización de las plantas de tratamiento de agua potable, el mejoramiento de estación de bombeo y la construcción de una línea de impulsión. Con financiación del Fondo Empresarial, se ejecuta el contrato de intradomiciliarias, para la vinculación de 6.400 usuarios. Esto ha ayudado a mejorar el indicador de cobertura [Incrementó a 43,5% (14.574)] y de continuidad (22 horas en promedio).
- Se logró la destinación de recursos de la Nación por valor de \$13.013 millones para el plan de cierre y clausura del botadero a cielo abierto Marmolejo y la construcción del vaso contingente para seguir disponiendo los residuos generados en el municipio de Quibdó bajo el cumplimiento de la normatividad aplicable.

- **Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali – EMSIRVA E.S.P.**

- Se adelantan gestiones para que la entidad territorial asuma el pasivo pensional; llegado a ese acuerdo, y si ésta asume los contratos de operadores, se iniciará el trámite de cierre, que a cierre de 2018 se encuentra previsto para el 5 de agosto de 2024. Sin embargo, se evalúan otras alternativas como la obtención de recursos para conmutación o definición de un patrimonio autónomo.

- **Electrificadora del Tolima – ELECTROLIMA E.S.P.**

- Se adelantaron gestiones con el Liquidador, el MinMinas, el MinHacienda y el MinTrabajo, para garantizar los recursos de la normalización de las nuevas pensiones y proceder al cierre de la liquidación, por \$14.688 millones (Según cálculo actuarial). En consecuencia, se adelanta la revisión de alternativas que permitan al MinMinas (Accionista mayoritario) asumir el pasivo pensional y la atención del riesgo existente por la falta de recursos para el pasivo pensional remanente.

6.3.3. Seguimiento a los acuerdos de reestructuración

La Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación realizó seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de reestructuración de 6 empresas, encontrando que en 2018 se dieron por terminados los acuerdos de Envasadora de gas de Puerto Salgar S.A. E.S.P. – ENVAGAS, Gasmobel S.A. E.S.P y Biorganicos del Sur del Huila S.A. E.S.P.; y continúan vigentes los de Almansilla S.A. E.S.P, Aseo Total S.A. E.S.P. y Empresa de Servicios Públicos de Magangué – SERVIMAG S.A. E.S.P.

6.4. DIRECCION GENERAL TERRITORIAL

La Dirección General Territorial (DGT) y las Direcciones Territoriales Norte (DTN), Centro (DTC), Oriente (DTOR), Occidente (DTCO) y Suroccidente (DTSO) tiene como principal función la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos, en el desarrollo de esta, la DGT adelantó las siguientes estrategias:

6.4.1. Canales de atención

A través de los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial), se atendieron a más de 174 mil ciudadanos.

Asimismo, se puso en operación la plataforma “Te Resuelvo” y se mantuvo la operación de 32 Puntos de Atención Superservicios (PAS) en 21 de los 31 de departamentos del territorio nacional, y se inició la operación de las oficinas móviles digitales (Quioscos), para fortalecer el acceso a los trámites, servicios, información sobre derechos y deberes.

La entidad atiente los siguientes trámites:

- **Peticiones:** Son las que realiza un ciudadano en ejercicio del derecho de petición para solicitar el acceso a un trámite, un servicio, el reconocimiento de un derecho o la intervención de una autoridad sobre asuntos a su cargo, entre otras.
- **Quejas:** Son las que presenta un usuario sobre la conducta de un servidor público.
- **Reclamos:** Son los que presenta un usuario sobre la prestación de un servicio, un producto o un trámite.
- **Recursos de Apelación (RAP) subsidiario del Recurso de Reposición (REP):** Son trámites que se presentan cuando el usuario no está conforme con la respuesta de fondo que le dio la empresa prestadora, para que la Superservicios revise y decida de fondo sobre el asunto en cuestión.

- Recurso de Queja (REQ): Lo presenta el usuario cuando el prestador del servicio público domiciliario le ha rechazado el recurso de apelación.

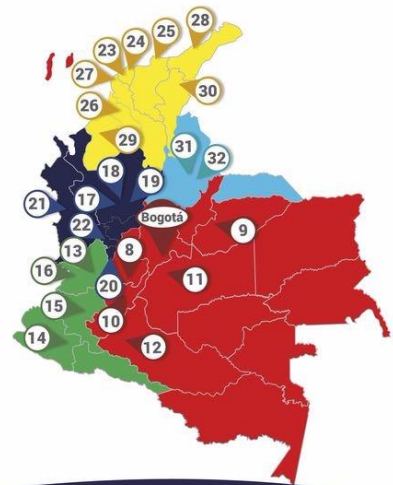


- Silencio Administrativo Positivo (SAP): Trámite que se adelanta cuando haya radicado su trámite ante la empresa prestadora, pero ésta no le haya respondido dentro de los 15 días hábiles o no le respondió de fondo.

Ilustración 1 Puntos de Atención Superservicios (PAS) en el país

PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO 2018

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1 BOGOTÁ SUPERCADE DEL CAD | 17 MEDELLÍN DIRECCIÓN TERRITORIAL |
| 2 BOGOTÁ CALLE 84 | 18 SEDE ALCALDÍA DE MEDELLÍN |
| 3 BOGOTÁ RAFAEL URIBE URIBE | 19 RIONEGRO |
| 4 BOGOTÁ SAN CRISTOBAL | 20 ARMENIA |
| 5 BOGOTÁ ENGATIVÁ | 21 QUIBÓ |
| 6 BOGOTÁ KENNEDY | 22 PEREIRA |
| 7 BOGOTÁ CIUDAD BOLIVAR | 23 BARRANQUILLA DIRECCIÓN TERRITORIAL |
| 8 IBAGUÉ | 24 BARRANQUILLA CALLE 38 |
| 9 YOPAL | 25 SANTA MARTA |
| 10 NEIVA | 26 SINCELEJO |
| 11 VILLAVICENCIO | 27 CARTAGENA |
| 12 FLORENCIA | 28 RIOHACHA |
| 13 CALI | 29 MONTERÍA |
| 14 PASTO | 30 VALLEDUPAR |
| 15 POPAYÁN | 31 BUCARAMANGA DIRECCIÓN TERRITORIAL |
| 16 BUENAVENTURA | 32 BUCARAMANGA CC FEGHALI |



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2019.

Ilustración 2 Oficinas Móviles Digitales en el país



Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2019.

6.4.2. Actividades de control social:

Se realizaron 19 actividades de asistencia técnica para el fortalecimiento del control social, en los municipios de Cali, Bogotá, Barranquilla, Medellín, Sabana de Torres, Valledupar, Acandí, Girón, Santa Rosa de Cabal, Ciénaga, Colón, Sabanalarga y Palmira, donde se desarrollaron procesos de formación en capacidades para ejercer la inspección, vigilancia y control en la prestación de servicios públicos domiciliarios. De igual forma, se desarrollaron mesas de trabajo para fortalecer los procesos de control social y diálogo entre sus actores.

6.4.3. Gestión de relaciones interinstitucionales

La entidad participó en el *Vigésimo Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos TIC y TV*, con el fin de interactuar con los actores relacionados con las funciones de inspección, vigilancia y control de los servicios de públicos y promover el cumplimiento de los deberes y obligaciones que éstos frente a la normativa del sector.

6.4.4. Plan Choque Caribe – Fase final

Durante el 2018, se desarrolló la fase final del Plan Choque Caribe, realizando entrevistas en 102.489 predios en Valledupar, Cartagena, Santa Marta y Riohacha. Así pues, en las dos fases del plan, se visitaron y entrevistaron 201.600 predios. Los resultados se entregaron a las entidades intervenidas y en liquidación y a las Superintendencias Delegadas, para las acciones respectivas de IVC. La Superintendente socializó los resultados del plan, con autoridades y ciudadanos de la zona.

6.4.5. Seguimiento a la estratificación

Se realizó seguimiento permanente al estado de la adopción de la estratificación urbana y rural, estado de los comités permanentes de estratificación, estado del concurso económico y cargue del formato Reporte de Estratificación y Coberturas (REC) correspondiente a las vigencias 2008 a 2017. Adicional, se adelantó revisión de la calidad de los datos cargados de los 1.094 del REC 2017.

Esta información fue socializada con los representantes de municipios de todo el país, que asistieron al evento *Mesa de Estratificación y Control Social* en los servicios públicos, organizado por la DGT en Bogotá el día 23 de agosto de 2018.

6.4.6. Participación ciudadana

Se desarrollaron las siguientes actividades para el fortalecimiento de la participación ciudadana y control social de servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional:

Tabla 1 Eventos de participación ciudadana realizados en 2018

ACTIVIDAD	DEPENDENCIA						Total
	DGT	DTC	DTN	DTOC	DTOR	DTSO	
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano DNP		3		1			4
Jornada "Todos con la Superservicios"	5	23	24	17	30	29	128
Mesas de Trabajo con autoridades locales	1	15	45	12	13	19	105
Capacitaciones a ciudadanos en control social	1	10	54	13	18	11	107
Programa radial "Superservicios en sintonía"		19	14	21	15	15	84
Total	7	70	137	64	76	74	428

Fuente: Dirección General Territorial. Enero de 2019

Además, se emprendieron acciones para fortalecer y hacer seguimiento a los canales de atención de la entidad, así: (i) Gestión y participación del Sexto Congreso Territorial de

Servicios Públicos y TICS en Popayán, Cauca, (ii) Mesa de trabajo con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas para fortalecer convenio de coberturas y participación ciudadana y; (iii) Eventos de co-creación con vocales de control para la formulación del *Plan de Acción Superservicios 2019* y la definición de propuestas relativas a los servicios públicos domiciliarios en el *Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2022*.

6.5. SECRETARIA GENERAL

6.5.1. Gestión Administrativa

Gestión del talento humano: Se desarrollaron dos estrategias denominadas *Gerenciando mis talentos* y *Carta abierta para conocernos mejor*. Estas tuvieron como propósito empoderar el talento humano de la entidad, a través de espacios de participación, que permitieran a los funcionarios de la Superservicios reconocer lo mejor de su saber, afianzar lazos con sus compañeros e incentivar el liderazgo.



Sistema de gestión documental "Orfeo": En coordinación con la Oficina de Informática y como responsable del proceso de Gestión Documental, se creó un módulo para la generación de comunicaciones masivas y se mejoró el módulo de radicación para que la asignación del consecutivo radicado solo se haga una vez se tenga la firma del jefe de dependencia, integrando los componentes de firma mecánica y firma digital, disminuyendo errores y anulaciones en el envío de comunicaciones y mejorando el rendimiento de los usuarios.

Implementación SECOP II: De acuerdo con las directrices de Colombia Compra Eficiente para la contratación de los bienes y servicios de la entidad, la Superservicios2018 logró adelantar el 100% de sus procesos de contratación a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP II), lo que ha disminuido tiempos en la ejecución del proceso de *Adquisición de Bienes y Servicios*.

6.5.2. Gestión Financiera

Mediante Resolución SSPD 20185300100025 del 30 de julio de 2018, la entidad fijó la tarifa, la base de liquidación, el procedimiento de recaudo y otras disposiciones a las que se sujetan los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el pago de la contribución especial de que trata artículo 85 de la Ley 142 de 1994.

Al 31 de diciembre de 2018, la Superservicios tuvo una apropiación definitiva de \$112.901,3 millones conforme a lo establecido en los Decretos No. 2236 de 2017 y 2470 de 2018. De este presupuesto, corresponden \$94.863,1 millones a gastos de funcionamiento (84%) y \$ 18.038,20 millones a inversión (16%).

Tabla 2 Ejecución presupuestal de la vigencia 2018

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	Obligación	Pagos
Gasto de personal	\$55.276,2	\$50.953,5	\$50.402,1	\$49.898,8
Gastos generales	\$18.502,4	\$17.722,2	\$16.916,6	\$14.932,8
Transferencias	21.084,4	\$21.023,9	\$21.023,9	\$21.017,5
Inversión	\$18.038,2	\$17.586,1	\$16.259,6	\$14.985,1
Total	\$112.901,3	\$107.285,7	\$104.602,2	\$100.834,3

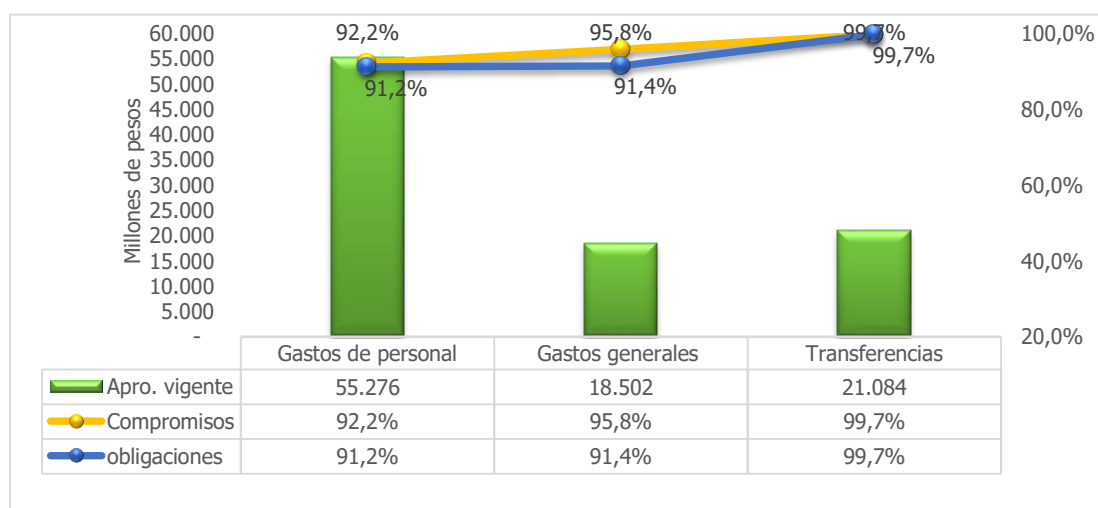
Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Recursos de funcionamiento

La distribución de los gastos de funcionamiento fue la siguiente: i) gastos de personal destinados para nómina y contratación de servicios técnicos y profesionales para el desarrollo de las actividades de la Superintendencia (58%); ii) gastos generales \$18.502,4 millones correspondientes a los rubros de adquisición de bienes y servicios e impuestos y multas (20%); iii) transferencias \$21.084,4 millones resultado de los pagos efectuados en materia de sentencias y conciliaciones (22%).

La ejecución de los recursos al 31 de diciembre de 2018, se presenta en la siguiente gráfica:

Tabla 3 Ejecución presupuestal recursos de funcionamiento vigencia 2018



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Recursos de inversión

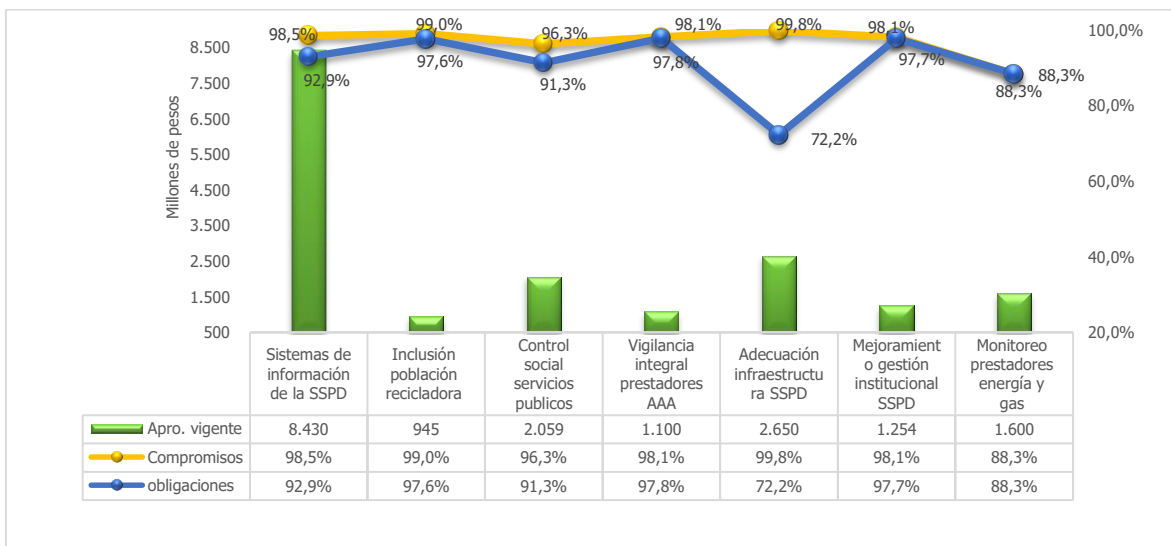
El presupuesto final de inversión, incluidas modificaciones, fue de \$18.038,2 millones. El presupuesto se distribuyó en 7 proyectos de inversión registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP):

Tabla 4 Información financiera proyectos de inversión 2018

Descripción proyecto	Apropiación	Compromisos	Obligaciones	Pagos
Fortalecimiento de los Sistemas de Información	\$8.430,0	\$8.302,5	\$7.828,5	\$6.966,5
Mejoramiento Niveles de Inclusión Población Recicladora	\$945,0	\$935,2	\$922,5	\$904,8
Fortalecimiento Control Social Servicios Públicos	\$2.059,2	\$1.983,0	\$1.880,2	\$1.699,8
Diagnóstico Vigilancia Integral Prestadores Agua Potable y Saneamiento Básico Área Rural	\$1.100,0	\$1.079,3	\$1.075,8	\$1.041,8
Innovación Monitoreo Prestadores Servicio de Energía Eléctrica y Gas	\$1.600,0	\$1.412,6	\$1.412,6	\$1.412,6
Adecuación infraestructura Física SSPD	\$2.650,0	\$2.643,7	\$1.914,4	\$1.825,9
Mejoramiento Integral de la Gestión institucional SSPD	\$1.254,0	\$1.229,6	\$1.225,6	\$1.133,6
TOTAL	\$18.038,2	\$17.586,1	\$16.259,6	\$14.985,1

Fuente: SUIFP y SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

Gráfico 5 Ejecución presupuestal recursos de inversión vigencia 2018



Fuente: SIIF Nación. Cifras en millones de pesos.

El avance cualitativo de cada uno de los proyectos de inversión, puede ser consultado en la sección *6.6.2. Programación presupuestal y proyectos de inversión* del presente informe.

Del presupuesto vigente para la entidad, vigencia 2018, se realizó el cierre con los siguientes resultados: Presupuesto vigente al cierre de vigencia: \$112.901 millones de pesos; compromisos \$107.285 millones de pesos equivalente al 95%; obligaciones en un total \$104.602 millones de pesos correspondientes al 92.6% y pagos en \$100.834 millones de pesos, que equivalen al 89.3%.

En particular, en los recursos de inversión que fueron del orden de \$18 mil millones se comprometió el 98%, se obligó el 90% y se pagó el 83%. En funcionamiento, se apropiaron recursos por \$94.863 millones de pesos, se comprometió el 95%, se obligó el 93% y se efectuaron pagos por el 91%.

6.5.3. Comunicaciones institucionales

En el marco de la estrategia incrementar la divulgación de información frente al sector y grupos de interés, se adelantaron acciones encaminadas al monitoreo y medición de la presencia institucional en medios de comunicación masiva:

El monitoreo de medios dio como resultado un índice de favorabilidad del 94,36%, lo que refleja el fortalecimiento de la presencia institucional de la superintendencia en los medios de comunicación masiva monitoreados, ubicándose entre las cinco primeras superintendencias con mayor número de menciones en medios de comunicación junto con las de Industria y Comercio, Sociedades, Financiera y Salud, de un total de 10 superintendencias en el país.

Como parte de la comunicación institucional frente a los ciudadanos y grupos de grupos de interés, se realizaron más de 4.000 actividades de divulgación y publicación de contenidos representados en 3.767 publicaciones en redes sociales, portal web, intranet, correo electrónico y carteleras virtuales; 281 temáticas divulgadas entre comunicados, campañas en redes sociales, boletines virtuales y mensajes de interés y; 24 eventos organizados o apoyados para públicos interno y externo como ruedas de prensa, rendición de cuentas, participación en foros y congresos, encuentros y actividades institucionales para colaboradores.

Para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a la información se puso en funcionamiento el nuevo portal web y se adelantó el rediseño de la Intranet con la implementación de nuevos servicios.

6.6. OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

6.6.1. Planeación institucional

Documento metodológico planes de acción

Se adoptó un nuevo esquema de planeación institucional que abordó el proceso desde una perspectiva más estratégica y menos operativa, acogiendo a los requisitos legales y reglamentarios que así lo establecen. La nueva metodología fortaleció el proceso de Direccionamiento Estratégico, orientó y brindó acompañamiento a las dependencias en la definición de productos encaminados a los objetivos y estrategias institucionales, y redujo el número de actividades y productos operativos. Todo ello ha facilitado el ejercicio de seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

Se rediseñó el aplicativo SISGESTIÓN (Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional), particularmente los módulos de formulación y seguimiento. En ese sentido, se creó el módulo de modificación a la formulación de los planes de acción ya aprobados; y, se implementó el módulo de auditorías que permite verificar los términos de presentación, aprobación y devolución de los seguimientos a los planes de acción.

Adicional, se construyó un instructivo para facilitar a los responsables de procesos la formulación de métodos de seguimiento, medición y evaluación de su gestión, el cual se encuentra disponible en SIGME, y fue socializado durante el segundo semestre de 2018.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Versión 2

Teniendo en cuenta que para la Superservicios es una prioridad la transparencia, la innovación y la eficiencia en su gestión, la entidad trabajó en la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– consolidando todos los elementos que una organización pública debe tener en cuenta para cumplir con sus funciones de manera eficiente y transparente, e integró los sistemas de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Control Interno.

Se diseñó una estrategia para la actualización e implementación del nuevo modelo que contempló las siguientes etapas:

- **Diagnóstico:** Con base en la herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se implementaron los autodiagnósticos para cada una de las políticas del modelo. Posteriormente, se realizaron documentos que incluyen el análisis de resultados, identificando fortalezas, áreas de oportunidad y recomendaciones.

- **Planes de trabajo:** De acuerdo con los resultados de cada autodiagnóstico y con base en los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de Gestión (FURAG) se priorizaron áreas de oportunidad a mejorar y se diseñaron acciones de mejora para lograrlo.
- **Estrategia de socialización:** En trabajo articulado con el Grupo de Comunicaciones, se adelantó una estrategia de socialización mediante piezas gráficas para la difusión de contenidos relacionados con la implementación del Modelo y actividades de socialización (v.gr: talleres y mesas de trabajo) dirigido a servidores de la Superservicios.

Entre los avances del Modelo alcanzados durante el 2018, se destacan los siguientes:

- **Gestión del Conocimiento e Innovación:** Se diseñó un modelo de gestión del conocimiento para la entidad. El cual fue validado a través de pruebas piloto para la identificación de activos del conocimiento, con algunas dependencias de la entidad. La Superservicios es pionera en el sector planeación en el diseño de este modelo de gestión del conocimiento institucional.
- **Política de Gobierno Digital:** Se inició la transición a esta nueva política de Gobierno Digital, en el marco de la cual se trabajó en la fase de planeación de la política.
- **Política de Integridad:** Con base en la Caja de Herramientas propuesta por el DAFP para la implementación de la política de Integridad, la entidad revisó el Código de Ética e Integridad de la Superservicios y generó una estrategia para que los servidores de la entidad participaran de su actualización.
- **Transparencia y acceso a la información:** Se formuló el indicador de transparencia y se socializó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en las Direcciones Territoriales.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

Este plan fue definido en el mes de enero y estuvo sujeto a ajustes debido a: (i) la inclusión de nuevas actividades que fueron reclasificadas y asociadas al PAAC en los planes de acción de las dependencias; y (ii) codificación de productos y actividades adicionadas en los planes de acción. Por su parte, la Oficina de Control Interno, con base en el reporte de los planes de acción de las dependencias, evaluó el PAAC con corte al 31 de diciembre de 2018 y evidenció un cumplimiento del 98%.

De otro lado, se realizó el informe de identificación y priorización de trámites. Este documento tuvo en cuenta los lineamientos de la Guía Racionalización de Trámites del DAFP, los resultados del autodiagnóstico de la política de racionalización de trámites y de la Arquitectura Empresarial, entregados por la Universidad Nacional durante 2017, en donde se incluyó la revisión de trámites y servicios e la entidad. Como resultado del ejercicio, se identificaron y adelantaron algunas acciones requeridas para la mejora en los trámites a cargo de la Superservicios.

Adicional, la Superservicios cumplió con la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2018, la cual buscaba mejorar los tiempos de respuesta para los tres trámites del Registro Único de Prestadores (Inscripción, actualización y cancelación). Esta mejora, fue presentada por la Presidencia de República como ejemplo en el Taller Construyendo País del 20 de octubre de 2018, en el marco de la estrategia "Estado Simple, Colombia Ágil".

Finalmente, es importante mencionar que todos los trámites prestados por la Superservicios son virtuales y han sido objeto de racionalización, por lo que para el 2019 se plantea una estrategia para mejorar los tiempos en el procedimiento para la respuesta de los recursos presentados por medio del Trámite *SUIT N° 25275 Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superservicios*.

6.6.2. Programación presupuestal y proyectos de inversión

A continuación, se presenta el estado de ejecución cualitativa de los proyectos de inversión de la entidad.

Fortalecimiento de los sistemas de información en la Superservicios

Las principales estrategias definidas en materia de sistemas de información y herramientas tecnológicas, fueron las siguientes:

- Se diseñó y desarrolló un modelo espacial y *geodatabase* para la localización y georreferenciación de las zonas no interconectadas (ZNI).
- Se realizó proceso contractual para diseñar e implementar una solución de cargue masivo del Sistema Único de Información – SUI, que permitiera mejorar la experiencia de los prestadores en el reporte de información a la Superservicios.
- Se desarrolló una solución informática asociada al nuevo marco de distribución de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) 015 de 2018.
- Se realizó la actualización y adquisición del licenciamiento de software base y especializado para la plataforma tecnológica en función de necesidades organizacionales.

Mejoramiento de los niveles de inclusión de la población recicladora de oficio a nivel nacional

Con el propósito de acompañar a las organizaciones de recicladores en su formalización como prestadores del servicio público de aseo, se adelantaron las siguientes acciones:

- Se brindó acompañamiento en el tema de inscripciones, reportes de información al SUI, resolución de dudas sobre los requisitos de las fases de progresividad, capacitaciones y fortalecimiento a las organizaciones, incluyendo asuntos críticos. Las principales ciudades priorizadas en la vigencia fueron: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa y Chiquinquirá en Boyacá, Barranquilla y Santa Marta, Pasto, Ibagué y Villavicencio.
- Se desarrolló el instrumento de monitoreo de seguimiento *in situ*, con el objetivo de identificar el estado actual de la prestación de la actividad de aprovechamiento, enfatizando en los esquemas operativos y su alineación a la normatividad vigente. Así las cosas, pudieron identificarse las condiciones de prestación y las recomendaciones, brindadas desde la asistencia técnica del proyecto, para que los prestadores fortalezcan su esquema de prestación, teniendo en cuenta sus obligaciones.

Fortalecimiento del control social de los servicios públicos domiciliarios

Con el objetivo de promover los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios mediante mecanismos de innovación, se adelantaron las siguientes actividades:

- Se implementó y divulgó la nueva estrategia de control social digital, sensibilizando a la ciudadanía en el uso de nuevas herramientas como Quioscos Digitales y Te Resuelvo.
- Se realizó los días 29, 30 y 31 de agosto en la ciudad de Santa Marta el Congreso Nacional de Confevocoltics, bajo el lema La Generación del Control Social Digital.
- Se suscribió un convenio con el SENA para establecer un proceso de formación académica y técnica en servicios públicos domiciliarios dirigido a vocales de control y miembros de comités de desarrollo y control social.

Diagnóstico vigilancia integral prestadores agua potable y saneamiento básico en área rural

En aras de promover la formalización de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales y afianzar su esquema institucional diferencial para estos prestadores, para cumplir las actividades y objetivos del proyecto, se adelantaron las siguientes acciones:

- Se elaboró una propuesta para la definición de una política de vigilancia diferencial dirigida a prestadores rurales, construida a partir del diagnóstico y hallazgos de las visitas realizadas a los acueductos rurales de departamentos y municipios priorizados, los cuales, tuvieron una fuerte incidencia del conflicto armado (ver Acuerdo de Paz). La

propuesta permitió identificar la infraestructura comercial, tarifaria, administrativa y organizativa de los prestadores de acueductos.

- Se adelantaron talleres en diferentes ciudades y municipios del país, con el fin de socializar el marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores. Asimismo, se realizaron encuentros regionales con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los mecanismos de registro de la información de los prestadores rurales en el RUPS y SUI.

Innovación en el monitoreo de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible a nivel nacional

En el marco de las actuaciones en materia de energía y gas combustible realizadas por la entidad para generar un esquema de vigilancia diferencial para las Zonas No Interconectadas (ZNI) y el perfilamiento de riesgos para los prestadores de energía y gas combustible, sobresalen las siguientes acciones ejecutadas durante la vigencia:

- Se formalizó la entrega de la Metodología para el seguimiento, monitoreo y vigilancia del mercado de energía.
- Se entregó la propuesta de indicadores como mecanismos de monitoreo y seguimiento a los mercados de energía del Sistema Interconectado Nacional (SIN).
- Se generó el informe sobre las evidencias digitales obtenidas en el marco de las funciones de IVC, incluyendo perfilamiento de riesgos.
- Se presentó informe de minería de datos a la información de la base de datos de los prestadores de energía y gas combustible.
- Se entregó informe de un esquema de seguimiento a prestadores de zonas no interconectadas (ZNI).

Adecuación infraestructura física de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

- Se realizó la instalación de controles de acceso en la sede Principal, Centro y Direcciones Territoriales.
- Se adecuaron 2.089 metros cuadrados, relacionados con la disposición de espacios de oficina abierta en la sede central.
- Se realizaron actividades de red contra incendios en la Sede Principal, Sur Occidente y Norte.

Mejoramiento integral de la gestión institucional en la Superservicios nacional

En la vigencia 2018 se desarrollaron en específico las siguientes actividades:

- Se cumplieron las etapas del ciclo PHVA del Sistema de Gestión Ambiental (NTC ISO 14001:2015) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basada en la Resolución 1111 de 2017, una vez se recibieron las auditorias bajo cada una de las normas que determinan estos sistemas y se formularon los planes de mejora a ejecutar en 2019. Con lo cual se cumplió con este ciclo para las normas que integran el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) de la Superservicios.
- Se recibió la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, con lo cual todos los procesos de la entidad hicieron la transición al nuevo estándar.
- Se fortalecieron y complementaron los documentos, las políticas complementarias y las evidencias para dar cumplimiento a las 7 cláusulas y los 114 controles del Anexo A de la Norma NTC ISO/IEC 27001:2013. Asimismo, se documentaron mapas de riesgos de seguridad de la información.
- Se hicieron desarrollos en la plataforma ISODOC a través de la cual se administra el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME) para mejorar el desempeño de los siguientes módulos: riesgos, aspectos e impactos ambientales, matriz de requisitos legales, ACPM (acciones correctivas, preventivas y de mejora).
- Se levantaron requerimientos para una solución tecnológica que integrará contenidos jurídicos de consulta por parte de usuarios internos y externos, facilitando el acceso a tesauros de temas y subtemas de la Entidad.
- Se dio apertura a la biblioteca de servicios públicos domiciliarios de la entidad. Ésta dispone de libros, revistas, normas, así como material electrónico especializado de carácter técnico - científico.

6.6.3. Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME)

Rediseño de procesos

La reingeniería de los procesos es una estrategia incluida en el Referentes Estratégico 2017-2018, contenida en el objetivo "Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad". En este sentido, se concluyó durante la vigencia el rediseño de los procesos a través del modelo de la EFQM⁸ (*European Foundation for Quality Management*) y los

⁸ El Modelo EFQM es un modelo no normativo, que sirve para hacer un análisis de valor de los procesos a partir de la clasificación de las actividades que los conforman, identificando las actividades que: generan valor, puntos de control, vistos buenos y transportes.

requisitos de la norma ISO 9001:2015. Dicho modelo, establece el balance entre los insumos y resultados de los procesos, desde la perspectiva de personas, clientes, alianzas y recursos. Al igual que el estándar ISO 9001⁹, busca incrementar la satisfacción de los clientes, ya que utiliza procesos de mejora continua.

Avances en las normas técnicas que integran el SIGME (2018)

La Superservicios, a través del proyecto de inversión *denominado Mejoramiento integral de la gestión institucional*, viene implementando desde el año 2017 el sistema integrado de gestión y de mejora bajo el cumplimiento de los requisitos de las siguientes normas:

- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- ISO 27001:2013 – Sistema de Gestión Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI)
- Decreto 1072 de 2015 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Para esta implementación se cumplieron las etapas del ciclo PHVA contenidas en los requerimientos de los numerales establecidos en las normas mencionadas. Asimismo, se han hicieron mejoras en la plataforma ISODOC (software para la administración de los sistemas integrados de gestión y calidad) para atender las exigencias de las normas y promover la participación de los servidores, optimizando los procesos de la entidad.

6.7. OFICINA ASESORA JURÍDICA

6.7.1. Gestión consultiva

Durante la vigencia, se emitieron 980 conceptos jurídicos en respuesta a consultas externas, los cuales han sido publicados en la página web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios y 51 posiciones jurídicas en respuesta a consultas internas, realizando 18 mesas de trabajo para el efecto.

Se desarrolló la Estrategia de Estandarización de Criterios Jurídicos, que ha arrojado como consecuencia la elaboración de posiciones jurídicas de relevancia (5) para la Entidad, en colaboración con las dependencias misionales, así como la socialización interna y externa de algunos conceptos unificadores (3), publicados en la página web de la Entidad, contribuyendo al posicionamiento de la Superservicios, como entidad de naturaleza técnica y doctrinaria, en materia de servicios públicos domiciliarios.

⁹ *International Organization for Standardization*, “Organización Internacional de Estandarización”, sistema de normalización internacional para productos de áreas diversas.

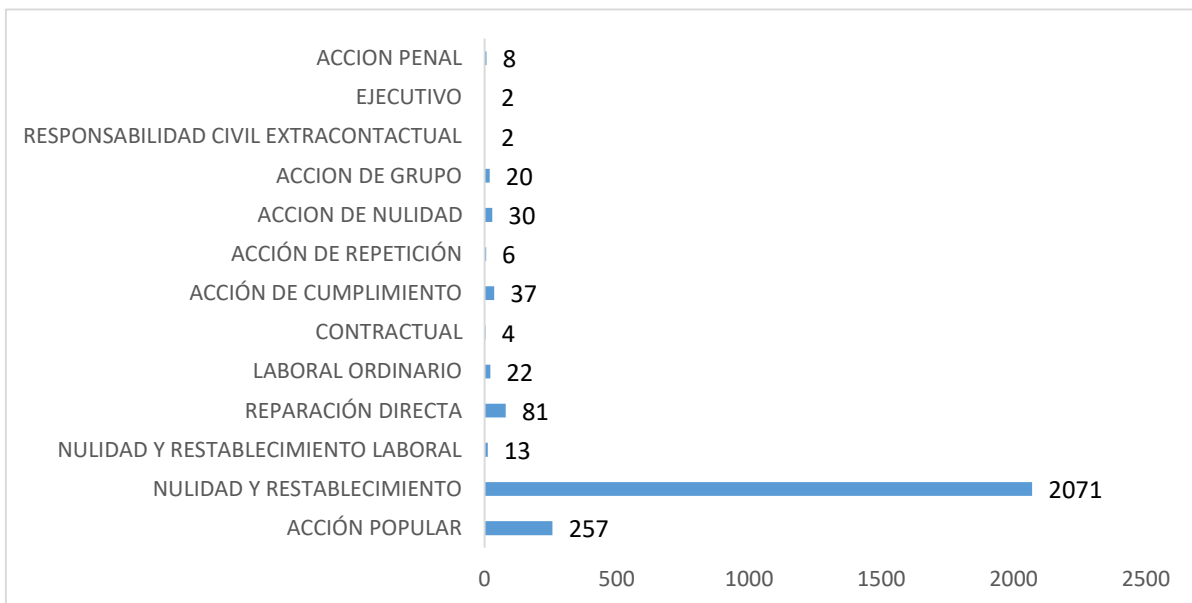
De igual manera, se publicaron 2 Boletines Jurídicos con la posición jurídica institucional, para conocimiento de los agentes del sector y la ciudadanía, en el marco de la Política de Datos Abiertos de la Entidad y el Principio de Transparencia.

En materia de gestión normativa, la Oficina Asesora Jurídica revisó 2179 proyectos de ley e hizo seguimiento a 25 de ellos, relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

6.7.2. Gestión de defensa jurídica

Al cierre de la vigencia, se tuvieron 660 solicitudes de conciliación prejudicial en trámite y 2.533 procesos activos, estos últimos clasificados así:

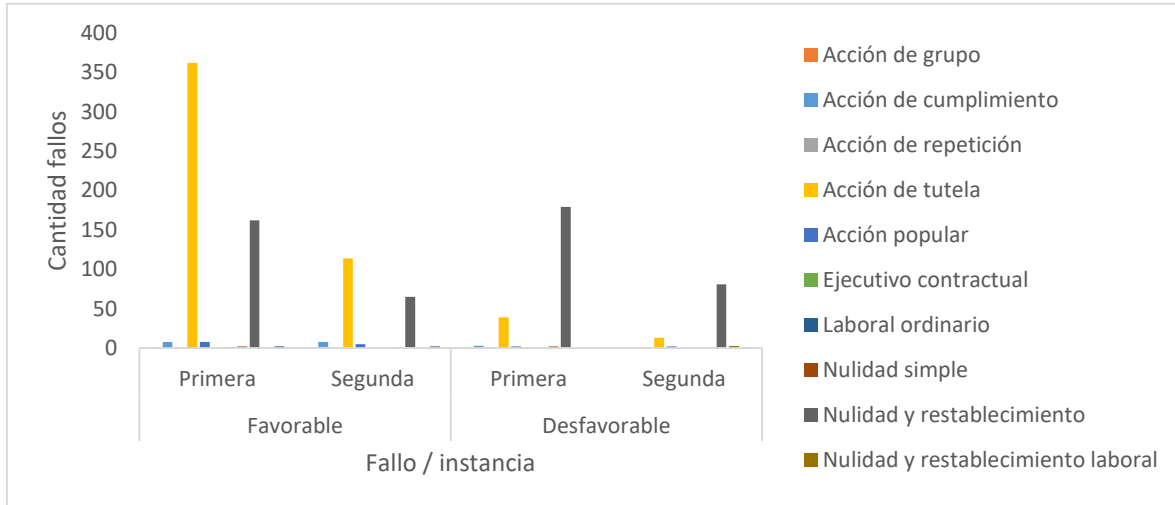
Gráfico 6 Procesos activos a 31 de diciembre de 2018



Fuente: Aplicativo Themis.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, fue notificada respecto de 1.067 fallos judiciales, en la vigencia 2018, de los cuales 741 resultaron favorables a la Entidad y 326 desfavorables, lo que indica un porcentaje de éxito en la gestión litigiosa del 69,45%, según se detalla en el Gráfico 7 Fallos judiciales.

Gráfico 7 Fallos judiciales



Fuente: Grupo Defensa Judicial, enero de 2019.

En el 2018, se celebraron 24 sesiones del Conciliación y Defensa Jurídica de la Superservicios, 16 presenciales y 8 virtuales. Además, el comité estudió 1.377 casos cuyas pretensiones ascienden a \$25.021.284.865.

Adicional, se avanzó en la implementación del Modelo Óptimo de Gestión de la Defensa Jurídica del Estado – MOG, con la formulación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2018 y se realizaron 15 talleres de prevención del daño antijurídico en la Entidad.

6.7.3. Gestión de cobro

La cartera de cobro persuasivo y jurisdicción coactiva se encuentra conformada por: (i) multas impuestas por las Superintendencias Delegadas, la Dirección General Territorial y la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Entidad y, (ii) por la liquidación oficial de la contribución especial, prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. En este orden de ideas, el valor de las cuentas por cobrar, a favor de la Entidad y del Fondo Empresarial, asciende a \$183.962.118.710,09 (contribuciones y multas).

Así las cosas, se han iniciado 23.480 procesos de recuperación de cartera en contra de los acreedores de la Entidad, 7.517 por concepto de contribución especial y 15.963 por concepto de multas; de los cuales 6.794 se encuentran activos en gestión de cobro y los restantes 16.686 fueron culminados y archivados.

Derivado de lo anterior, se obtuvo un resultado de recaudo de \$35.380.065.601.23, por concepto de contribuciones y multas.

Por último, durante el 2018, entre la Superservicios y 36 deudores, se realizaron acuerdos de pago de 78 obligaciones por un valor de \$4.099.716.386, que son objeto de seguimiento y monitoreo mensual para determinar su cumplimiento o reactivación de la etapa procesal de gestión de cobro (si han transcurrido 2 meses de no cumplir con el pago de las cuotas acordadas).

6.8. OFICINA DE INFORMÁTICA

La Oficina de Informática (OI) en cumplimiento de sus funciones definidas en el Decreto 990 de 2002, estableció actividades encaminadas al fortalecimiento de los Sistemas de Información, Plataforma Tecnológica, Sistema de Seguridad de la Información y Gestión de TI. En este sentido, se adelantaron las siguientes acciones durante el año 2018:

6.8.1. Sistemas de información

Con el objetivo de fortalecer el ejercicio de las funciones de control y vigilancia por parte de la superintendencia, se agregaron las funcionalidades necesarias en los sistemas de información, que optimizan las opciones de recepción de la información enviada por los prestadores de servicios, así como el ingreso y gestión de las solicitudes presentadas por la ciudadanía y entes externos, teniendo en cuenta los estándares de calidad y seguridad definidos por el gobierno nacional. Adicionalmente, se aumentaron las capacidades de gestión de información facilitando el procesamiento y análisis de grandes volúmenes de datos, así como su consulta, visualización y monitoreo a través de indicadores e informes que facilitan la toma de decisiones de forma oportuna.

Así mismo, se gestionaron los requerimientos relacionados con atención a usuarios de los sistemas de información, dando cumplimiento a las metas establecidas para la oficina de informática satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, incluyendo capacitaciones de los prestadores y una línea de atención exclusiva para la ciudadanía, con el objetivo de facilitar su interacción con el sistema y mejorar el reporte oportuno y la calidad de la información.

6.8.2. Plataforma tecnológica

Con el fin de administrar eficientemente los recursos de hardware, software y de comunicaciones de la superintendencia, se implementaron las medidas preventivas y de modernización requeridas para su correcto funcionamiento, resaltando las siguientes acciones:

- Renovación y licenciamiento de plataforma tecnológica en un 40%.
- Adquisición de recursos de ofimática.
- Incremento de las capacidades de almacenamiento de datos.

6.8.3. Estrategia Gobierno Digital

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) para la implementación de la estrategia de Gobierno digital durante la vigencia 2018 en cada uno de los seis (6) dominios de TIC Gestión, entre otras acciones, se ejecutó la evaluación del estado de implementación de la Arquitectura Empresarial y la identificación de la Línea Base de Seguridad, cubriendo los habilitadores de Arquitectura y Seguridad. Por otra parte, y como transición a la política de Gobierno Digital, se adelantó el diagnóstico propuesto por el DAFP con el objeto de identificar brechas y establecer el plan de acción para el año 2019 logrando alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en la ejecución.

6.8.4. Seguridad y privacidad de la información

En cumplimiento con el plan de mejoramiento formulado por la oficina de informática y en atención a las recomendaciones de la auditoría de diciembre de 2017 y bajo los criterios de la norma técnica ISO 27001, se documentó el plan de recuperación ante desastres (DRP), donde se definen los procedimientos y estrategias que aseguran la reactivación oportuna y ordenada de los servicios informáticos críticos de la entidad.

Así mismo, se actualizó y socializó la política de seguridad y privacidad de la información del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SIGESPI), y se identificaron las bases de datos personales de la entidad, para el reporte de esta información ante la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de la ley 1581 de 2012. Como consecuencia se fortalecieron las medidas y lineamientos que garantizan la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de la entidad.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento de las funciones asignadas en las Leyes 87 de 1993, 489 de 1998 y 872 de 2003 y sus decretos reglamentarios, la Oficina de Control Interno (OCI) ejerció sus funciones de acuerdo con los roles asignados, así:

6.8.5. Rol de liderazgo estratégico

En desarrollo de este rol se llevaron a cabo 2 sesiones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se dieron a conocer entre otros temas, los resultados de las auditorías ejecutadas, el estado de los Planes de ´mejoramiento derivados de los hallazgos de auditoría de la Contraloría General de la República (CGR), la socialización de la dimensión Control Interno del MIPG y la aprobación de herramientas para fortalecer el ejercicio auditor como son el Código de Ética del Auditor, el Estatuto de Auditoría y la Carta de Representación.

6.8.6. Rol de enfoque hacia la prevención

La OCI presentó informes a la Alta Dirección que incluyeron la identificación de (i) debilidades en la gestión, (ii) recomendaciones, (iii) información de alertas identificadas y (iv) avances en informes de ley. De otra parte, la OCI participó en el Comité de Sostenibilidad Contable con voz, pero sin voto, haciendo recomendaciones relacionadas con la periodicidad de reunión del comité y la presentación de soportes para el análisis de cuentas a depurar por parte de los miembros de esta instancia.

Asimismo, en el marco de este rol, la OCI asesoró y acompañó a los procesos Gestión Financiera, Gestión Administrativa y Logística y Gestión Jurídica en la formulación de actividades para el plan de mejoramiento derivado del informe de auditoría regular presentado por la Contraloría General de la Republica en diciembre de 2017.

6.8.7. Rol de relación con entes externos de control

La OCI realizó seguimiento a las visitas de entes de control e informes periódicos reportados a estos. Así como, al seguimiento a requerimientos de información y su oportuna respuesta.

En este sentido, la OCI acompañó la auditoría realizada por la Contraloría General de la República a la gestión financiera 2017 de la Superservicios. Los resultados pueden ser consultados en: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Control%20Interno/2018/Dic/20185000000154_informe_definitivo_cgr_cuenta_2017_publicado_web.pdf

6.8.8. Rol de evaluación de la gestión del riesgo

En sus diferentes informes la OCI se pronunció sobre el estado de la gestión de los riesgos de la Superservicios, realizando las recomendaciones pertinentes. Adicional, adelantó el diagnóstico de controles en la Entidad, identificando debilidades en el diseño y ejecución de controles los mismos. Dado este resultado, en la vigencia 2019 la OCI se centrará en la asesoría del componente de Administración del Riesgo.

6.8.9. Rol de evaluación y seguimiento

Se ejecutó el Plan Anual de Auditorías, así:

Tabla 5 Cumplimiento Plan Anual de Auditorias 2018

Tipo de auditoria	Programado	Ejecutado
Auditorias de gestión	21	21
Informes de ley	36	36
Cumplimiento	100%	

Fuente: Oficina de Control Interno. Enero de 2019

7. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

En la vigencia 2018, la Superintendencia continuó con el fortalecimiento de su estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción. Tal estrategia está enfocada en 3 ejes, a saber: prevención, detección e institucional.

7.1.1. Eje de prevención

- **Actualización del Código de Ética:** Se lanzó un renovado código de ética que incluyó mejores prácticas en temas como nuevos principios y valores acordes con la nueva visión de la Superintendencia, reglamentación en materia de prevención de la corrupción en la contratación, así como mecanismos claros para manejo de conflictos de interés, regalos, cortesías y atenciones. Este documento fue puesto a discusión de los colaboradores para asegurar un proceso inclusivo antes de su oficialización.
- **Revisión del Mapa de Riesgos:** Se identificaron y declararon 12 riesgos de corrupción en los procesos de inspección, vigilancia y control propios de la naturaleza de ésta Superintendencia, con el fin de exponer el peligro y hacer una gestión preventiva. Para cada riesgo, se diseñaron acciones de mitigación que son auditadas por la oficina de control interno. Los riesgos identificados y de gestión permanente se encuentran publicados en el enlace: <http://www.superservicios.gov.co/content/download/21933/171043/version/2/file/FI+NA+Reporte+Riesgos+de+Corrupci%C3%B3n+2017.pdf>
- **Capacitaciones y campañas de sensibilización:** Se llevaron a cabo campañas de sensibilización en intranet, correos institucionales, videos, y carteleras corporativas frente al contenido del nuevo código de ética, así como la campaña para prevenir regalos, cortesías o atenciones a colaboradores por parte de terceros.

7.1.2. Eje de detección

- **Línea de denuncias para la Superservicios:** Se implementó una herramienta "in-house" para la recepción de denuncias por hechos irregulares o comportamientos indebidos de funcionarios y contratistas en general, que captura la información clave y permite adjuntar al denunciante documentos, videos, fotos o archivos que soporten su denuncia. Este canal garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante lo cual genera confianza en el canal; está disponible 7x24 a través de la página web.
- **Línea de denuncias para las empresas intervenidas por la Superservicios:** Se diseñó y se puso en marcha una herramienta para la recepción de denuncias por hechos irregulares en las empresas que se encuentran intervenidas por la Superintendencia. Este canal le permite a la entidad reforzar sus mecanismos de supervisión y control, e identificar tempranamente posibles hechos de corrupción y tiene las mismas funcionalidades del canal de la Superservicios, es decir le permite al denunciante adjuntar documentos, videos, fotos o archivos; también garantiza la confidencialidad y anonimato del denunciante, e igualmente está disponible 7x24.

7.1.3. Eje Institucional

- **Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Como medida para cerrar las brechas en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información pública, se desarrollaron actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) que es entregada al ciudadano.
- **Política de datos abiertos:** Se expidió la Resolución SSPD No. 20181000027435 de apertura de la base de datos del Sistema Único de Información - SUI del mercado de energía y gas combustible. La Información contenida en el SUI, de los sectores de Energía Eléctrica, Gas Natural y GLP se calcula que tiene un tamaño de unos 15 terabytes de información, que tiene un histórico de cargue de las empresas que viene desde el año 2006 hasta la fecha.

Ahora, los diversos grupos de interés del sector y la ciudadanía en general cuentan con información de datos abiertos que puede ser utilizada, reutilizada y redistribuida como medida de transparencia, disminución de asimetrías de información del mercado, así como generar un efecto multiplicador en la vigilancia. Se exceptúa de este proceso la información reservada o confidencial de conformidad con lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

8. RETOS 2019

- Finalizar el diseño de los modelos diferenciales de inspección, vigilancia y control para la actividad de aprovechamiento y de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales y avanzar en su implementación.
- Aunar esfuerzos con los actores que intervienen para mejorar la calidad del agua en el país y así disponer de información veraz y oportuna para tener mayor incidencia en ello.
- Fortalecer la estrategia de revisión de inversiones en las tarifaria de empresas de acueducto y alcantarillado, para continuar con el proceso de devolución a usuarios.
- Avanzar en la definición de un modelo institucional de gobierno para la gestión de la información que facilite su uso y aprovechamiento, en aras de tomar decisiones basadas en los datos que contribuyan al fortalecimiento de las funciones de la Superservicios.
- Constituir una unidad de monitoreo para los mercados mayoristas de energía y gas, con el fin de adelantar la vigilancia y control de estos mercados mediante herramientas eficaces en tiempo real, que permitan dar transparencia y controlar en forma oportuna cualquier abuso de posición dominante de una forma preventiva y no correctiva.
- Optimizar las estrategias de inspección y vigilancia del servicio de energía en las ZNI mediante la implementación de infraestructura de medición avanzada, cuya tecnología sea capaz de capturar, transmitir y gestionar datos relacionados con el servicio de energía eléctrica, tales como energía activa generada, de modo veloz, confiable y asequible, adaptándose a las condiciones geográficas y ambientales de las ZNI.
- Fortalecer el aprovechamiento de los datos disponibles en los sistemas de información del sector, para precisar la verificación de la correcta aplicación de subsidios en los servicios vigilados.
- Actualizar la caracterización de grupos de valor de la Superservicios para diseñar estrategias de rendición de cuentas, participación ciudadana y servicio al ciudadano, más oportunas y que respondan a las particularidades de los grupos de interés.
- Continuar con la implementación de MIPG identificando las brechas y oportunidades de mejora, fortaleciendo el ambiente de control.
- Implementar el modelo de gestión del conocimiento en sus tres frentes: (i) uso de tecnologías de la información, (ii) mejora en los procesos y (iii) transferencia de conocimiento entre los servidores de la Superservicios.
- Mantener estrategias para mejorar el clima laboral haciendo uso de mecanismos de comunicación horizontal, como son los grupos primarios en todas las dependencias de la entidad.