

INFORME DE GESTIÓN SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

VIGENCIA
2021





Natasha Avendaño García
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Marina Montes Álvarez
Secretaria General

Diana Marcela Niño Tapia
Directora Administrativa

Patricia Eugenia González Robles
Directora Financiera

Geraldine Giraldo Moreno
Directora de Talento Humano

Milton Eduardo Bayona Bonilla
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Víctor Hugo Arenas Garzón
Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Armando Ojeda Acosta
Director Técnico de Gestión de Aseo

Martha Eugenia García Jaimes
Directora de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Diego Alejandro Ossa Urrea
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Ángela María Sarmiento Forero
Directora Técnica de Gestión de Energía

Luz Mery Triana Rocha
Directora Técnica de Gestión de Gas Combustible

Miguel Ángel Lozada Urrego
Director de Investigaciones de Energía y Gas

Ligia Bibiana Guerrero Peñarette
Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio



Lucia Hernández Restrepo
Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Directores territoriales:

Walter Romero Álvarez (Centro)
David Alonso Andrade Córdoba (Suroccidente)
Hernán Rodríguez Guerrero (Oriente)
Keidy Milena Díaz Plaza (Noroccidente)
Efigenia Suescún Vega (Occidente)
Catalina Mariño Mendoza (Nororiente)
Walter Romero Álvarez (Suroriente)¹

Lida Constanza Cubillos Hernández
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Ana Karina Méndez Fernández
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Diego Felipe Castiblanco Carvajal
Oficina Asesora de Comunicaciones

Daniel Joaquín Rodríguez Morales
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Myriam Herrera Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Magda Janeth Castañeda Gutiérrez
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno

¹ Director encargado al momento de esta publicación



Contenido

1. Mensaje de la Superintendente	5
2. Principales Logros	8
3. Gestión de la Superservicios frente a los objetivos de desarrollo sostenible – ODS	11
4. Principales resultados de los indicadores meta frente a los objetivos estratégicos	14
4.1 Definición de los imperativos estratégicos y mapa de sinergias	20
5. Gestión por Dependencias	22
5.1 Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	22
5.2 Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	26
5.3 Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio	32
5.4 Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	35
5.5 Secretaria General	43
5.5.1 Dirección de Talento Humano	43
5.5.2 Dirección Administrativa	46
5.5.3 Dirección Financiera	47
5.6 Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión	48
5.7 Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	49
5.8 Oficina Asesora Jurídica	51
5.9 Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	53
5.10 Oficina Asesora de Comunicaciones	54
5.11 Oficina de Control Interno	57
5.12 Oficina de Control Disciplinario Interno	57
6. Aspectos Presupuestales	59
6.1.1 Contribuciones y cuentas por cobrar	59
6.1.2 Ejecución presupuestal	59
7. Sostenibilidad Ambiental	61
8. Sostenibilidad Social	63
8.1 Seguridad y Salud en el Trabajo	63
8.2 Derechos humanos	63
8.3 Transparencia, plan anticorrupción y atención al ciudadano	64



Tablas

Tabla 1 Plan de acercamiento a las regiones.....	35
Tabla 2 Indicadores de EMPREVEL E.S.P.....	37
Tabla 3 Indicadores de ESPUFLAN E.S.P.	38
Tabla 4 Indicadores de ACUECAR S.A. E.S.P.....	39
Tabla 5 Indicadores de EICVIRO S.A. E.S.P.	40
Tabla 6 Indicadores de Emsirva E.S.P. En Liquidación	41
Tabla 7 Indicadores EPQ E.S.P en liquidación.....	42
Tabla 8 Relación de empleos y provisión por niveles	43
Tabla 9 Conformación de la planta de personal por niveles y por género	44
Tabla 10 Vinculaciones	44
Tabla 11 Depuración contable.....	47
Tabla 12 Pagos presupuestales	47
Tabla 13 Indicador de eficiencia presupuestal por free press	55
Tabla 14 Top de superintendencias por número de menciones en medios de comunicación.....	56
Tabla 15 Presupuesto Superservicios 2021	59
Tabla 16 Presupuesto Funcionamiento e Inversión Superservicios 2021.....	60
Gráfico 1 Mandala estratégica Superservicios.....	21
Gráfico 2 Distribución nivel de riesgo para el total de muestras.....	24
Gráfico 3 Distribución nivel de riesgo para el total de muestras analizadas dentro del proyecto de inversión.....	25
Gráfico 4 Distribución nivel de riesgo para el total de muestras analizadas dentro del proyecto de inversión.....	33
Gráfico 5 Municipios impactados con estrategias de participación ciudadana.....	34
Gráfico 6 Organigrama	45
Gráfico 7 Representación Jurídica	52
Gráfico 8 Acciones de Tutela - Fallos.....	52



1. Mensaje de la Superintendente

Desde su llegada, el Covid-19 redefinió la manera en que nos relacionamos, nuestra forma de trabajar, de ver el mundo, de vivir; nos ha hecho más empáticos, más sensibles y, paradójicamente, más cercanos. Nuestra Superintendencia no fue ajena a estos cambios, el trabajo remoto se volvió cotidiano y la tecnología fue aliada efectiva para evitar la propagación del virus. Gracias a las políticas implementadas por el gobierno del presidente Iván Duque, las medidas tomadas por los gobiernos locales, el exitoso plan nacional de vacunación y la receptividad de la población, nuestro país no paró. Colombia, siguió trabajando y recuperándose, pese a las dificultades provocadas por la pandemia.

De igual manera, en la Superservicios no dejamos de trabajar día a día por el bienestar de los colombianos. Durante el 2021 nuestro equipo de trabajo, fortalecido por la modernización de la estructura, funciones y procesos de la entidad, dispuso todas sus capacidades para cumplir su labor y avanzar en los planes y proyectos institucionales en pro del mejoramiento de la calidad de vida de nuestros compatriotas, desde el ámbito de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Gracias a la modernización, se provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a 716 cargos de los 994 proyectados, logrando un crecimiento de 415 empleos a los que había antes del inicio de este proceso, es decir, la vinculación a la entidad se incrementó en un 238% fortaleciendo nuestra gestión y dignificando la labor de cientos de colaboradores.

Así mismo, este fortalecimiento incluyó la creación de nuevas dependencias como la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión, y la Oficina Asesora de Comunicaciones. Igualmente, conformamos unidades y otros grupos internos de trabajo para responder a las necesidades y retos de nuestras funciones de inspección, vigilancia y control del sector de servicios públicos domiciliarios. Nacieron así las unidades de Análisis Regulatorio de Energía y Gas, de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas, y de Análisis Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Como grupos internos de trabajo constituimos los del Sistema Único de Información, de Gas Licuado de Petróleo en Cilindros o a Granel, de Gas Combustible por Redes de Tubería, de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos; y los 3 grupos de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para los servicios de aseo, de acueducto y alcantarillado y del sector de energía y gas.

Para atender las necesidades de los usuarios y dar respuesta más ágil y oportuna a sus requerimientos, reorganizamos la presencia institucional en las regiones incrementando de cinco a siete nuestras direcciones territoriales, lideradas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. De las dos nuevas territoriales ya está en funcionamiento la Nororiental con sede en Montería, y proyectamos abrir la Suroriental, con sede en Neiva, en el primer trimestre de 2022.

Nuestras funciones de inspección, vigilancia y, en especial, la de control nos obligaron a tomar decisiones drásticas en el 2021 con el fin de asegurar la adecuada prestación de los servicios y la sostenibilidad de empresas en situación de riesgo. Fue así como intervinimos a la empresa de acueducto y alcantarillado de Providencia y Santa Catalina, Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P., conocida como P&K, que venía presentando serias deficiencias en la operación de estos servicios, afectadas aún más por los estragos causados durante el paso de los fenómenos naturales Iota y Eta por el archipiélago. Igualmente, luego de realizar una vigilancia especial, debimos tomar posesión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Santa Marta ESSMAR E.S.P., al determinar que no estaba en capacidad técnica, operativa,



administrativa y financiera para garantizar la debida calidad, cobertura y continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes de la capital del Magdalena.

Y en otro frente de gestión, destaco la estructuración y puesta en marcha del esquema de solución a la prestación del servicio de energía eléctrica para los habitantes de la región Caribe continental como uno de los más grandes resultados de la Superservicios durante este periodo de Gobierno. La entrada en operación de Air-e y Afinia le dio esperanza a cerca de 10 millones de usuarios que están viendo cambios en el servicio. El proceso de mejora en la calidad y continuidad en el suministro de energía se consolidará con acciones de corto, mediano y largo plazo; y con inversiones millonarias que hacen parte de los compromisos asumidos por los nuevos operadores al adquirir el mercado de Electricaribe, en liquidación. Desde la Superintendencia hacemos seguimiento permanente a estas obligaciones, detalladas en dos robustos programas de gestión suscritos con estas empresas para un periodo de cinco años. En 2021, la evaluación de los indicadores y metas programadas mostraron cumplimiento en la mayoría de los objetivos trazados. En aquellos que muestran rezagos hemos hecho las observaciones para que se asegure su ejecución.

Nos quedan grandes retos para este 2022, pero estoy segura que con el apoyo de nuestros funcionarios y contratistas impulsaremos de manera importante el propósito fundamental de la Superservicios: Promover la calidad de vida de los colombianos incidiendo en el desarrollo sostenible del país en materia ambiental, económica y social.

Natasha Avendaño García

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios



¿QUIÉNES SOMOS?

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

¿Qué hacemos en la Superservicios?

Promovemos la participación ciudadana para proteger los derechos y promocionar los deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios; inspeccionamos, vigilamos y controlamos los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo; y sancionamos e intervenimos a los prestadores que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos.

¿Cuál es nuestra visión?

Esperamos aportar a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello lograremos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.

¿Cuál es nuestra misión?

Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

2. Principales Logros

Empresas en toma de posesión

Como parte de su función de control, la Superservicios intervino 10 empresas: 4 en la modalidad de administración temporal (ACUERCAR S.A. E.S.P., EICVIRO E.S.P., ESPUFLAN E.S.P., EMPREVEL E.S.P.); 1 en administración (P&K S.A.S E.S.P.); 4 en liquidación (ELECTROLIMA E.S.P., EPQ E.S.P., EMSIRVA E.S.P, ELECTRICARIBE S.A. E.S.P.) y 1 (ESSMAR ESP) pendiente de definición de su modalidad, de conformidad con el plazo previsto en el numeral 2° del artículo 116 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 9.1.1.1.1 del Decreto 2555 de 2010.

Fortalecimiento de las herramientas de información para la toma de decisiones

En el marco de las funciones de IVC se construyó la propuesta del esquema de vigilancia diferencial mediante un documento de lineamientos técnicos, el cual contiene la propuesta conceptual de la nueva plataforma SUI - Sistema Único de Información para la vigilancia, inspección y control diferencial de los prestadores en el área rural, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 279 de la Ley 1955 de 2019.²

Se realizó el levantamiento de los indicadores del Tablero de Vigilancia Inteligente - TVI, para lo cual se efectuó el análisis de las fuentes, el modelado y la optimización de los resultados de los datos para ser tratados en visualizaciones acordes a cada dimensión: (i) Financiero, (ii) Técnico (Distribución y Transmisión) y (iii) Comercial (Tarifario, Comercial, Medición, subsidios), cumpliendo con las métricas de los requerimientos establecidos en cada uno de ellos. Adicionalmente, se implementó una aplicación web dinámica para administrar los tableros y el acceso a los usuarios mediante roles o perfiles de forma estructurada.

En desarrollo de las acciones necesarias descritas en el documento CONPES 3985 de marzo de 2020, para el fortalecimiento del marco institucional de los servicios públicos domiciliarios y el robustecimiento de la gestión técnica como organismo de IVC, la Superservicios en sus procesos de inspección y vigilancia preventiva, así como en el control ex-post para identificar las alertas tempranas y posibles riesgos que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, mediante el Decreto 1369 de 2020³ creó la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión -OARES, la cual se puso en funcionamiento en 2021; cuyo principal propósito es definir los lineamientos estratégicos para promover e implementar políticas, mecanismos y metodologías para la supervisión y el fortalecimiento del modelo de IVC mediante la gestión de riesgos y el análisis de la información reportada por los prestadores.

Certificaciones Operaciones Estadísticas

Se llevó a cabo el proceso de evaluación y certificación de las Operaciones Estadísticas bajo la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2020: (i) Información Técnico-Operativa del Servicio de Aseo: Estado de la Disposición Final en Colombia, (ii) Componente Comercial (Energía) y, (iii) Componente Comercial (Gas por red) por parte del Departamento Administrativo de Estadística Nacional – DANE.

² Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”

³ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Implementación de la modernización de la Superservicios

En el marco de la modernización de la planta de personal materializada mediante los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 y 1370 del 18 de octubre de 2020⁴, la entidad provisionó el 72% de la planta de personal correspondiente a setecientos dieciséis (716) cargos, de los novecientos noventa y cuatro (994) empleos proyectados; logrando un crecimiento de cuatrocientos quince (415) empleos, es decir, se incrementó en un 238% la planta de personal de 2020 a 2021.

- **Fortalecimiento de las Superintendencias Delegadas con nuevos grupos internos de trabajo y el Grupo SUI**

Con el fin de materializar el proceso de modernización y fortalecimiento institucional, así como para focalizar esfuerzos en concordancia con las prioridades del Gobierno Nacional y las nuevas funciones asignadas en el Decreto 1369 del 18 de octubre de 2020, se crearon los grupos internos de trabajo: (i) Grupo Sistema Único de Información - SUI de las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Energía y Gas Combustible; (ii) Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Análisis Regulatorio de Energía y Gas” UAREG; (iii) Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas” – UMMEG; (iv) Grupo Interno de Trabajo de Gas Licuado de Petróleo en Cilindros o a Granel; (v) Grupo Interno de Trabajo de Gas Combustible por Redes de Tubería; (vi) Grupo de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio; (vii) Grupo Interno de Trabajo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Aseo; (viii) Grupo Interno de Trabajo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Sector Energía y Gas; (ix) Grupo Interno de Trabajo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado; (x) Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Análisis Regulatorio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo” – UARAAA.

- **Puesta en funcionamiento de las nuevas direcciones territoriales**

Con el propósito de ampliar la presencia en territorio y distribuir más equitativamente los departamentos del país, en relación con el número de usuarios y los trámites a evacuar, mediante el Decreto 1369 del 18 de octubre de 2020 se crearon dos nuevas direcciones territoriales: Dirección Territorial Nororiente con sede en la ciudad de Montería y cobertura en los departamentos de Córdoba, Bolívar, Sucre y Cesar, la cual ya se encuentra en funcionamiento; y la Dirección Territorial Suroriente, con sede principal en la ciudad de Neiva, y cobertura en los departamentos de Huila, Meta, Tolima, Casanare, Caquetá, Putumayo, Vichada, Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas, cuya entrada en operación se dará en enero de 2022.

Lo anterior, considerando que la distribución de las direcciones territoriales con que se contaba en vigencia del Decreto 990 de 2002⁵, ya no respondía a las necesidades derivadas de las condiciones actuales de prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país y requería una modernización.

⁴ Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones

⁵ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Caracterización rural

Con el objetivo de dinamizar los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía e identificar las barreras lingüísticas y otros aspectos relevantes en la zona rural en la que habitan, que imposibilitan que las comunidades conozcan, entre otras cosas, sus derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las disposiciones que tiene la entidad en materia de control social y participación ciudadana, se realizó la caracterización rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en estas zonas; lo que permitirá destacar e identificar las singularidades de la población para el desarrollo y potencialización de los escenarios de articulación de los usuarios de las áreas rurales con los grupos de interés del sector. En ese sentido, se realizaron 6.563 encuestas a usuarios de los departamentos de Boyacá y Santander, en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez, impactando 53 veredas.

Certificación *Great Place To work*

Se realizó la valoración del ambiente laboral mediante la metodología de *Great Place to Work*⁶, la cual se basó en una escala de *likert*, que consiste en un método de medición para evaluar la opinión y actitudes de las personas. Esta encuesta contenía 81 afirmaciones, que recogieron las percepciones y sentimientos de los colaboradores dentro de las temáticas como: la confianza, la camaradería y el orgullo en la Superservicios.

Con la votación de 914 colaboradores de 1.107 que fueron invitados a participar en la encuesta, se logró un porcentaje del 83% de respuestas positivas, razón por la cual la Superservicios fue certificada por el término de 1 año como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

⁶ Great Place to Work® (mejores lugares para trabajar) Trust Index©

3. Gestión de la Superservicios frente a los objetivos de desarrollo sostenible – ODS

Con el ánimo de aportar a la agenda 2030, la Superservicios adelantó acciones para contribuir en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el país. En ese contexto, y de acuerdo con la hoja de ruta⁷ definida para su implementación, en el marco de la misión de la entidad, se resaltan los principales avances en cada ODS priorizado para el 2021:



ODS 6: Agua limpia y saneamiento

- Con el objetivo de contribuir con información sobre calidad del agua, cobertura y costos del servicio de acueducto, la Superservicios identificó los departamentos y municipios del país con brechas en información necesaria para hacer vigilancia sobre la calidad del agua y realizaron mesas de trabajo con las secretarías de salud de los departamentos priorizados, con el fin de subsanar los aspectos relacionados con la deficiencia de la información.
- Igualmente, con base en el trabajo mencionado en el punto anterior, la Superservicios tomó 144 muestras de calidad de agua a 72 prestadores en Antioquia, Boyacá, Cundinamarca, Meta, Tolima, Santander, La Guajira, Córdoba, Magdalena, Bolívar, Cesar, Casanare, Huila, Chocó, Cauca, Amazonas, Valle del Cauca, Risaralda, Putumayo y Nariño. Los resultados, con corte a agosto del 2021, se socializaron con el Instituto Nacional de Salud (INS).
- Para aportar a la meta del ODS 6, enfocada en mejorar la calidad del agua reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar, desde la Superservicios se calculó el porcentaje de agua residual tratada en el país a partir de la información reportada por prestadores sobre el caudal tratado. La información fue socializada con el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y puede ser consultado en el Informe Sectorial de Acueducto y Alcantarillado en la página web de la Superservicios.

ODS 7: Energía asequible y no contaminante

- Con el propósito de disminuir las barreras de acceso de los proyectos de generación de energía con fuentes no convencionales al Sistema Interconectado Nacional - SIN, desde la Delegada para

⁷ Para conocer más sobre la hoja de ruta que orienta la implementación de los ODS en la Superservicios los invitamos a visitar el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods>

Energía y Gas Combustible se documentó una metodología de seguimiento a los proyectos de las Fuentes No Convencionales de Energía Renovable - FNCER de la subasta energética de largo plazo y se elaboraron fichas para facilitar su seguimiento.

- En la misma dirección, se finalizó el programa de capacitación ofrecido por Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, en el cual se realizó el plan de acción “Metodología de vigilancia a los operadores de red, basada en el criterio de capacidad de alojamiento para mitigación de las barreras de conexión en el sistema”, seleccionado entre los cinco mejores planes participantes. Razón por la cual los funcionarios que trabajaron en la metodología viajarán a los laboratorios de energías renovables en Estados Unidos (NREL por sus siglas en inglés) a tomar el último módulo del programa.
- Por otra parte, con el objetivo de facilitar la meta del ODS 7 “Duplicar la mejora en la eficiencia energética” se realizó un mapa de calor que: (i) permite visualizar los estratos asignados a cada predio de uso residencial⁸ y (ii) los consumos de los servicios de energía eléctrica y gas combustible en el país, así como la calidad del servicio, para identificar municipios, departamentos y distritos (centros poblados) donde sería pertinente enfocar las políticas de eficiencia energética.

ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

- En el marco del ODS 11, particularmente en la meta 11.6 que pretende reducir el impacto ambiental negativo en las ciudades, con énfasis en la gestión de desechos municipales, la Superservicios gestionó información sobre el estado de disposición final en el año 2020. Como resultado obtuvo información, reportada en el SUI, de 993 municipios (lo cual representa el 90,03% del total de municipios en el país).

ODS 12: Producción y consumo responsable

- Con el ánimo de reducir la generación de residuos al interior de la Superservicios, se construyó una línea base que sirva como marco de referencia para lograr disminuir en un 3% la generación de residuos en 2022.
- Además, se adelantaron las siguientes actividades orientadas a la disminución de residuos y fomento de prácticas sostenibles en la entidad: (i) campañas de consumo responsable encaminadas a la creación de ladrillos ecológicos, reutilización de tapas plásticas y reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos, que permitieron extender la vida útil de los productos recolectados, incorporándolos en nuevos procesos productivos; (ii) instalación de un bici parqueadero en la sede CIVIS y ampliación del de la sede principal en Bogotá, lo cual promueve el uso de la bicicleta como una alternativa de transporte sostenible para funcionarios y contratistas de la entidad; y (iii) se mantuvo la certificación ISO 14001 en la sede principal y se certificó la Dirección Territorial Oriente, ubicada en Bucaramanga.
- Se suscribieron convenios de corresponsabilidad entre las direcciones territoriales Noroccidente, Oriente, Occidente y Suroccidente y asociaciones de reciclaje reconocidas e inscritas en la

⁸ Lo cual permitirá contrastar la estratificación otorgada por las alcaldías del país con la reportada por prestadores de energía y gas combustible determinando así que el predio se encuentre con el estrato efectivamente adoptado por la alcaldía, y con el cual se debe realizar el proceso de facturación por parte de los prestadores.

plataforma SUI de la Superservicios. Lo cual permite la recolección y reutilización del material aprovechable generado en la entidad.

- En aras de realizar compras públicas sostenibles, la entidad ha realizado gradualmente la implementación de cláusulas ambientales, enfocadas en el compromiso de adquirir bienes y servicios con procesos de producción limpia y/o estándares mínimos de impactos ambientales.

ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

- En el marco de la lucha contra la corrupción y el soborno, la Superservicios inició la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS, el cual se enfoca en el tratamiento y prevención de los riesgos de soborno. En ese sentido, se finalizó la implementación de los requisitos de la norma ISO 37001 en el SGAS de la entidad para someterlo a auditoría en 2022.
- Así mismo, para fortalecer la cultura de transparencia e integridad en la entidad, se diseñaron planes de trabajo con base en los resultados de la medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG 2020, que mide la gestión de las entidades públicas desde varias perspectivas, entre las cuales se incluyen estas políticas. En ese contexto, se adelantaron talleres para robustecer los valores del servicio público en la entidad, se trabajó en la política en contra de la discriminación, se trabajó en la gestión preventiva de conflictos de interés, se fortalecieron las competencias de los colaboradores de la Superservicios que atienden ciudadanos en lengua de señas, entre otras actividades.

Adicional, se tradujeron a lenguaje claro los siguientes documentos: el Portafolio Institucional de Servicios, el Manual de Atención al Ciudadano y el ABC de los Comités de Desarrollo y Control Social.

- Igualmente, se implementó una iniciativa de innovación abierta para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2022. Por una parte, para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en la Superservicios se revisó, de la mano de la ciudadanía, la estrategia de rendición de cuentas 2020 y se identificaron oportunidades de mejora y nuevas ideas para su fortalecimiento. Adicionalmente, en el marco del ejercicio de co-creación se revisaron los riesgos de corrupción, la estrategia de servicio al ciudadano y la política de transparencia y acceso a la información pública, sobre lo cual se identificaron mejoras para implementar durante el 2022.
- En cuanto a la meta “Garantizar la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)”, se incluyó dentro de las actividades enmarcadas en la estrategia de participación ciudadana los ODS, allí se determinó que, en las Superservicios en sintonía, en las capacitaciones para empoderar, ferias de servicio al ciudadano, en los Foros Superservicios y en las demás actividades se desarrollarían los temas referentes a los ODS. Así las cosas, se realizaron 56 actividades de capacitación para empoderar, 3 talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, 2 Mesas Construyendo en servicios públicos, 1 Superservicios al barrio, 9 ferias de servicio al ciudadano y 3 foros Superservicios en donde se abordaron los ODS.

4. Principales resultados de los indicadores meta frente a los objetivos estratégicos

En el marco del cumplimiento de las metas asociadas a los 14 objetivos estratégicos definidos en el Referente Estratégico 2019 – 2022, la Superservicios formuló la planeación institucional de la vigencia 2021 abordando de manera transversal las perspectivas estratégicas definidas: Sostenibilidad, grupos de interés, posicionamiento, procesos y desarrollo institucional. En ese sentido, a continuación, se presentan los principales avances en cada objetivo estratégico:

Objetivo Estratégico No. 1. Contribuir al cumplimiento de los ODS que impactan al sector

En el marco de este objetivo estratégico y con base en la hoja de ruta para el cumplimiento de los ODS que impactan al sector priorizados por la entidad, la Superservicios ejecutó acciones tendientes a aportar en los siguientes: (i) ODS 6: Agua limpia y saneamiento, (ii) ODS 7: Energía asequible y no contaminante, (iii) ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, (iv) ODS 12: Producción y consumo responsable, y (v) ODS 16: Paz, justicia e Instituciones Sólidas, cuyos principales avances se mencionaron en el capítulo anterior.

Objetivo Estratégico No. 2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos

Con el fin de identificar a las empresas vigiladas que incumplieron con sus obligaciones de prestación para adelantar las acciones de control correspondientes, se realizaron los respectivos diagnósticos de las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2021, por parte de las Superintendencias Delegadas.

En ese sentido, se encontraron 140 actuaciones administrativas para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, relacionadas con calidad de agua, recolección, tarifas, mediciones de consumo, disposición final y reporte de información en el SUI, entre otros. Para el sector de energía y gas combustible, se encontraron 22 actuaciones administrativas de carácter sancionatorio con caducidad en la vigencia 2021. Y finalmente, la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio - SDPUGT determinó 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión.

Al cierre de la vigencia 2021, se decidió el 100% de las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y energía y gas combustible. Para el caso de la SDPUGT se adelantaron acciones de control en 135 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso.

Objetivo Estratégico No. 3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna

Con el fin de disminuir los reportes inoportunos de información, el sector de acueducto, alcantarillado y aseo realizó la priorización de los formatos y formularios sobre los cuales se evidenciaron los reportes inoportunos en las direcciones técnicas de gestión. Así mismo, identificó 21.613 formatos que presentaban información incompleta en el reporte RUPS, requiriendo a las empresas responsables.

Ahora bien, en lo que respecta al sector de energía y gas combustible, se aplicó la *Metodología para recomendar la apertura de investigaciones por no cargue de información al SUI*, mediante la cual se



identificaron 15 empresas prestadoras del servicio de gas combustible y 10 del servicio de energía eléctrica, sobre las cuales se recomendó abrir procesos de investigación. Al cierre de la vigencia, se elaboró el informe comparativo sobre el nivel de reporte de información al SUI entre la vigencia 2020 y 2019 de las empresas de los servicios de energía y gas combustible de acuerdo con el procedimiento establecido, evidenciándose que entre las dos vigencias se presenta un aumento significativo en el número de cargues certificados para el servicio de energía de 1.726 al igual que el número de formatos y formularios habilitados en 7.197, motivada por el reporte de la nueva Resolución compilatoria 20192200020155 de 2019⁹.

Adicionalmente, en el marco del acompañamiento a los prestadores en el reporte de información se realizaron 4 talleres para el sector de energía eléctrica y gas combustible, y 10 mesa de trabajo con municipios para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, en donde se identificó y requirió a los prestadores previamente por contar con formatos y formularios en estado pendiente de cargue al SUI.

Desde el Despacho de la Superintendente se ejecutaron acciones tendientes a incentivar y acompañar a los prestadores en el reporte de información financiera, tanto de la información anual, como la trimestral. Para esto, además de la actualización de las versiones de las taxonomías del Informe Financiero Especial – IFE y ajustes a las taxonomías de Información financiera anual, se realizaron ejercicios de participación ciudadana para la estructuración de las taxonomías, capacitaciones internas y externas y apoyo técnico virtual.

Resultado de lo anterior, al cierre del 2021 presentaron información financiera anual de la vigencia 2020 un total de 1.035 prestadores, lo que representa un incremento del 13,36%.

Objetivo Estratégico No. 4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos

En el marco del cumplimiento de este objetivo, y del servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios, se desarrollaron estrategias de potencialización de la participación y empoderamiento ciudadanos como: (i) Capacitar para empoderar, (ii) Superservicios en sintonía, (iii) Mesas construyendo servicios públicos, y (iv) Superservicios al barrio. Estas se ejecutaron por las direcciones territoriales asegurando así, el cubrimiento de todo el territorio nacional. De igual forma, con base en la revisión y actualización durante toda la vigencia de las bases de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social – SDCS se requirieron a las alcaldías municipales la información sobre la conformación de estos y se capacitó a los vocales de control para el fortalecimiento de sus labores; en el mismo sentido, se llevaron a cabo actividades en municipios donde no existen CDCS con el fin de incentivar su creación.

De otra parte, se realizó la caracterización rural para identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en las zonas rurales de los departamentos de Boyacá y Santander, en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez, impactando 53 veredas, mediante la realización de 6.563 encuestas; esta permitirá destacar e identificar las singularidades de la población para su atención por parte de la Superservicios.

⁹ Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información (SUI) aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional (SIN)

Objetivo Estratégico No. 5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de regulación

En lo transcurrido del primer semestre, se trabajó en la identificación de temas para generar la agenda regulatoria, en particular, la entidad participó en las comisiones de regulación (CRA¹⁰ y CREG¹¹), para lo cual se tiene informes regulatorios de cada comisión que contiene el número de sesiones realizadas por cada mes y la descripción de la participación en las mismas, soportes de las presentaciones realizadas y soportes de reuniones convocadas.

Con el fin de generar e implementar la agenda regulatoria sobre los temas del sector, en la vigencia se identificaron dos temas principales en los que la Superservicios tiene un rol fundamental y tienen incidencia en la política pública sectorial. En ese sentido, se trabajó con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, la Comisión de Regulación de Agua Potable – CRA, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, en la revisión de propuestas planteadas en torno a los intereses del sector de servicios públicos domiciliarios. Igualmente, participando activamente en las sesiones de la CRA y la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, con el fin de identificar temas regulatorios de incidencia para el sector y emitir los comentarios propios de la Superservicios.

Objetivo Estratégico No. 6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones

Con el fin de establecer los lineamientos para la publicación de información en el Geoportal de la Superservicios, se formuló de manera conjunta la Política de Gestión de Datos e Información para la SSPD, que contiene la Política específica de datos e información geoespacial. En ese sentido, se publicaron los siguientes mapas: (i) Mapa de calor de interrupciones eléctricas; (ii) Mapa de captaciones; (iii) Mapa de Cobertura de Acueducto con sistemas convencionales vigencia 2020; (iv) Mapa de Cobertura de Alcantarillado con sistemas convencionales vigencia 2020; (v) Mapa de Cobertura de Aseo con sistemas convencionales vigencia 2020. Adicionalmente, se publicaron los resultados de la encuesta de acercamiento a las regiones en San Andrés y Providencia, y la caracterización rural.

De otra parte, se elaboraron documentos integrados de análisis de los sectores vigilados, así:

- Informe de la operación de los módulos financiero, comercial y técnico del Tablero de Vigilancia Inteligente – TVI. Se priorizó como alcance el desarrollo de tableros para los módulos: Técnico, Financiero y Comercial.
- Informe Sectorial de la Actividad de Aprovechamiento 2020; Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado vigencia 2020; Informe nacional de coberturas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y Aseo - Vigencia 2020; e Informe nacional de disposición final de residuos sólidos - Vigencia 2020
- Informes de ejecución del Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial y las fichas de análisis de evolución de indicadores para las empresas en toma de posesión.

¹⁰ Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

¹¹ Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible



Adicionalmente, la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión elaboró el documento “Lineamientos para el desarrollo de productos de analítica” con el cual, acompañó a las Superintendencias Delegadas en el análisis de información para la consolidación de los documentos integrados.

Objetivo Estratégico No. 7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos

En el marco del posicionamiento de la entidad como articulador y unidad de apoyo, durante la vigencia se ejecutaron las siguientes acciones:

- Sector de energía y gas combustible: La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible participó en un total de 97 sesiones, de las cuales 55 fueron PRECREG y 42 CREG, en estas se abordaron aproximadamente 298 temas de los cuales el 68% son temas relacionados con el servicio de energía eléctrica y 29% con el servicio de gas.

Adicionalmente, se concertaron Acuerdos de Nivel de Servicio con las instituciones del sector energético dirigidos a establecer las condiciones de explotación de la información del SUI. Así mismo, se realizó para el servicio de GLP el autodiagnóstico técnico operativo de los registros de la Información técnica del parque de cilindros marcados.

- Sector de acueducto, alcantarillado y aseo: La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo enfocó sus esfuerzos en la elaboración de documentos técnicos del sector, con el fin de establecer un marco de referencia para los prestadores, así: (i) Estudio sectorial que sirve de referencia para que las administraciones municipales, oficinas de planeación y prestadores de servicios públicos, entre otros, tomen decisiones informadas frente a la gestión de los servicios públicos. (ii) Documento diagnóstico de articulación entre las Corporaciones Autónomas Regionales y la Superservicios. (iii) Documento Problemática calidad del agua, vacíos de información de la vigilancia, y (iv) Documento problemática Rural.
- Por parte de la SDPUGT y las direcciones territoriales, se identificaron problemáticas particulares de los sectores vigilados y se implementaron propuestas de solución conjunta con los prestadores, a través de las mesas construyendo en servicios públicos.

Objetivo Estratégico No. 8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios

Se definieron los modelos de IVC basados en riesgos para los sectores vigilados: (i) Sector de acueducto y alcantarillado: Indicador Único Sectorial -IUS; (ii) Sector de energía y gas combustible: Tablero de Vigilancia Inteligente. En ese sentido, se emitieron alertas tempranas a los prestadores de estos servicios y se realizaron acciones tendientes a informarlos sobre el cambio en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC.

Adicionalmente, se desarrolló la plataforma SUI Rural, la cual contiene el módulo "Plan de gestión", en el marco de la adecuación del SUI para la implementación del nuevo modelo de IVC propuesto por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.



Finalmente, la Oficina de Administración de Riesgos y Supervisión adelantó el ejercicio de validación de los modelos propuestos por las Superintendencias Delegadas, sobre los cuales emitió recomendaciones a estas para su optimización de cara a la implementación en 2022.

Objetivo Estratégico No. 9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas

Con el fin de garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información producida por la entidad, durante la vigencia se definió la herramienta para la realización de minería de datos e inteligencia artificial, asociada al proceso de Nube Pública empleando las herramientas de *Microsoft Azure*, con el propósito de contar con los servicios de almacenamiento y análisis en la nube, como *Databrich*, dirigido a usuarios con necesidades de consulta de grandes volúmenes de información, así como a usuarios de nivel analítico que deseen realizar *machine learning* o implementar técnicas de explotación de datos. Con el análisis de dicha información se realizaron 10 modelos de gestión de información.

Respecto a la reducción del nivel de obsolescencia se identificó y redujo el 20% planificado para la vigencia, los cuales se representan con la adquisición de: 101 Computadores de Escritorio, 8 Impresoras, 6 *Scanners* y 4 lectores de códigos de barras.

Objetivo Estratégico No. 10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones

En cumplimiento de este objetivo estratégico se diseñó e implementó la metodología de lecciones aprendidas en los procesos de la entidad; la cual abarca la definición y objetivos de una lección aprendida, la distinción entre lecciones aprendidas y buenas prácticas, el ciclo RAE (Reconocer, Aprender y Enunciar). La documentación de lecciones aprendidas mediante esta metodología le permitirá a la entidad identificar casos de éxito para posible réplica en los procesos de la entidad.

Adicionalmente, se estructuró el banco de lecciones aprendidas y mejores prácticas, en donde reposarán los registros y evidencias de la documentación de estas y, se ajustó la herramienta para medir la eficiencia de los procesos de la Superservicios, en la plataforma ISODOC del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, con el fin de fortalecer la gestión de cada uno de los procesos identificados en la entidad.

Objetivo Estratégico No. 11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad

Con el fin de fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad, durante la vigencia se proyectaron fichas de análisis de todos los fallos desfavorables expedidos en el 2020; resultado de este análisis se emitió documento sobre el comportamiento de estos fallos, con el objetivo de identificar las fallas que ocurrieron en el proceso administrativo e ilustrar algunas dificultades que surgen en la defensa judicial. Con esta descripción y análisis, contenido en detalle en cada una de las fichas consignadas en el Sistema de Información Jurídica de la Superservicios, la entidad puede conocer el sentido de las decisiones que se adoptan en la jurisdicción y las razones por las cuales los actos administrativos que ella expide resultan anulados. Estas determinaciones permiten adoptar correctivos para mejorar la gestión administrativa e implementar medidas que propicien una defensa judicial más efectiva para la entidad.

De otra parte, se realizó un ejercicio de análisis de fallos en donde se revisaron las decisiones desfavorables que adoptó el órgano de cierre de la jurisdicción contencioso-administrativa en los diferentes procesos

judiciales en los que hizo parte la Superservicios en 2020. Para ello, se tomaron todas las decisiones proferidas tanto por tribunales como por el Consejo de Estado en los que se solicita, de manera particular, la nulidad y el restablecimiento del derecho como consecuencia de actuaciones administrativas que fueron expedidas por la Superservicios.

Con base en lo anterior se elaboró el documento de alerta y se socializó con las dependencias involucradas en el análisis de fallos. Con este documento, se buscó identificar la sentencia correspondiente y evaluar no sólo el fallo definitivo sino todo el proceso judicial que se llevó a cabo. La ficha permitió identificar: (i) el tipo de decisión, (ii) el tipo de actuación judicial de que se trate, (iii) la autoridad judicial que profirió el fallo, (iv) los argumentos que cada una de las partes presentó a lo largo del proceso; (v) las actuaciones procesales que se desarrollaron, y (vi) la posición y argumentación de la primera y la segunda instancia que dieron lugar a la decisión desfavorable.

Objetivo Estratégico No. 12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional

En el marco del fortalecimiento de la gestión del conocimiento en la entidad, durante la vigencia 2021 se desarrollaron las siguientes acciones:

- Se continuó con la aplicación de la metodología de Conocimiento Crítico Viable, en los procesos: (i) Gestión de tecnologías de la información, (ii) Normativa y (iii) Gestión de la información y el conocimiento; mediante lo cual se identificaron los activos del conocimiento en cada proceso.
- Se desarrollaron iniciativas de innovación, así: (i) Iniciativa de innovación cerrada *I-Tourmament* en el que participaron 30 colaboradores de la entidad, en grupos de 5 personas. El torneo fue liderado por expertos en el asunto: Centro de Innovación LTDA, quienes fortalecieron las competencias de los participantes en pensamiento creativo y herramientas de innovación, además de orientar su implementación en la resolución de un desafío.

(ii) Iniciativa de innovación abierta Mapa del tesoro ODS: Con el propósito de complementar la contribución de la Superservicios a los ODS se diseñó e implementó una metodología para la definición de nuevas actividades, orientadas a la implementación de los ODS en la entidad, a través de la participación ciudadana y la co-creación con niños.

(iii) Iniciativa de innovación abierta co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2022: Con el propósito de construir participativamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la vigencia 2022 y generar valor público en el proceso, la Superservicios diseñó una metodología de co-creación enmarcada en metodologías de innovación, particularmente en Design Thinking, para construir un PAAC de forma colaborativa.

(iv) Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional asesoró a las dependencias en la identificación de problemáticas e ideación de soluciones, a través de la metodología *Desing thinking*. Resultado de lo cual se adelantaron 2 iniciativas de innovación: (i) Fortalecimiento del proceso Adquisición de bienes y servicios, y (ii) Mejoramiento en las interacciones entre las dependencias y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Se llevaron a cabo conversatorios sobre los sectores vigilados así: (i) Sector acueducto, alcantarillado y aseo: “Regulación del servicio público de aseo y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Regional”, “La cadena de valor de los servicios de Acueducto y Alcantarillado” y “Sistemas de alcantarillado en un entorno cambiante”. (ii) Sector de energía eléctrica y gas combustible: “Plan Energético Nacional 2020 - 2050 - Transformación energética para el desarrollo sostenible”, “Tendencias del Mercado Mundial del GLP”, y “Mecanismos de Incorporación de Energías Renovables”
- Se implementó la estrategia de empalmes y mentorías, con el objetivo de promover la transferencia de conocimiento relevante o de experiencia, en el marco de la cual se realizaron 35 empalmes y 18 mentorías, y se realizó la respectiva evaluación la implementación de estos programas.

Objetivo Estratégico No. 13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector.

En cumplimiento de este objetivo se ejecutaron las actividades necesarias para lograr la implementación de los Decretos 1369 y 1370 de 2020, relacionados con la modificación de la planta de personal de la entidad, así como de la modificación de la estructura de la entidad: en ese sentido se llevó a cabo la provisión de la planta conforme a lo programado para la Fase I y de acuerdo con las necesidades de la nueva estructura de la entidad.

Finalmente, se ajustó el manual de funciones y competencias laborales de la entidad, de acuerdo con las necesidades identificadas y expedido mediante la Resolución No. SSPD 20201000050975 del 12 de noviembre del 2020, modificada mediante Resolución No. SSPD 20211000857605 del 23 de diciembre de 2021.

Objetivo Estratégico No. 14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

Con el fin de asegurar la sostenibilidad financiera se liquidaron 6.217 y notificaron un total de 5.374 liquidaciones, dando firmeza a 4.598 liquidaciones. Así mismo, se realizó el recaudo, así: (i) Recaudo acumulado contribución especial a 31 diciembre por valor de \$ 151.798.462.089,95; (ii) Recaudo acumulado contribución adicional a 31 diciembre por valor de \$ 138.493.786.125,35.

4.1 Definición de los imperativos estratégicos y mapa de sinergias

La Superservicios comprometida con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Indicativo Cuatrienal, realizó un ejercicio de priorización y énfasis en aquellas metas que requieren de mayor atención de cara al cierre del mencionado plan. En ese orden de ideas, se establecieron los siguientes imperativos estratégicos:

1. Fortalecer: Impulsar una cultura de innovación y uso de herramientas al interior de la superintendencia con un enfoque analítico para llegar a una vigilancia preventiva: Compuesto por los hitos: (i) Capacitar a funcionarios en analítica e innovación; (ii) Realizar un mapa de innovación

- y sinergias; (iii) Documentar lecciones aprendidas en IVC; (iv) Laboratorio para el análisis de datos e innovación.
2. Integrar: Generar sinergias entre los diferentes actores incumbentes, fomentando acciones de mejora, con el fin de que el sector funcione de manera articulada y así contribuir en la garantía de la prestación de los servicios públicos domiciliarios: Que contiene los siguientes hitos: (i) Recopilar la información pertinente para el funcionamiento del sector; (ii) Potenciar las alianzas estratégicas; y, (iii) Actuar como facilitador e interlocutor entre actores del sector.
 3. Empoderar: Generar capacidades en los usuarios para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes: En el cual se definieron los hitos relacionados a continuación: (i) Dar a conocer la Superintendencia y los canales de atención; (ii) Promover la creación de los Comités de Desarrollo y Control Social; (iii) Capacitar a los usuarios; y (iv) Rendir cuentas a la ciudadanía.

En consecuencia, se concertó el mapa de sinergias entre dependencias, el cual define las actividades necesarias y los responsables para su cumplimiento. Con base en esto, se creó la mandala estratégica de la Superservicios.

Gráfico 1 Mandala estratégica Superservicios



Fuente: Elaboración Propia

5. Gestión por Dependencias

5.1 Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Con el objetivo de cumplir con las funciones de Inspección, Vigilancia y Control -IVC, se adelantaron procesos de devolución por cobros no autorizados a los usuarios, por un monto de \$1.179 millones de pesos a empresas de acueducto y alcantarillado y \$6.193 millones de pesos a empresas de aseo. Adicionalmente, fueron confirmados procesos de devolución a usuarios por la no ejecución de las inversiones por un valor de \$640 millones de pesos. Así mismo, se aplicaron 108 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores del sector.

Además, con el fin de evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a IVC, y de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación, se elaboraron y publicaron 43 informes de vigilancia e inspección. Así mismo, con el objetivo de informar al sector, se elaboraron y publicaron en la página web de la entidad 3 boletines relacionados con el RUPS; boletines e informes relacionados con el consumo; boletín de indicadores regionales; informe nacional de coberturas de acueducto y alcantarillado; informe sectorial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2020; y el informe nacional de disposición final de residuos sólidos.

Como parte del fortalecimiento de las funciones de IVC, el nuevo Grupo SUI gestionó 3.331 trámites de Registro Único de Prestadores - RUPS, 3.409 trámites de ORFEO, 6.844 mesas de ayuda, 20 cancelaciones de oficio y 24 entrenamientos a prestadores. Como resultado de las acciones del modelo diferencial de IVC del proyecto de inversión de aprovechamiento, con base en lo establecido en la Resolución No. SSPD 20201000046075 de 2020¹² para el aplazamiento de las toneladas aprovechadas, se reversaron 409.562 toneladas.

Sanciones

Se impusieron 167 sanciones por \$15.500 millones, se archivaron 18 investigaciones y se resolvieron 70 recursos de reposición por un total de \$15.484 millones de pesos. Así mismo, se iniciaron 167 investigaciones, siendo calidad de agua, disposición final, tarifas, aprovechamiento y reporte de información al SUI, los motivos principales de apertura de dichas investigaciones.

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

- Se realizaron 385 visitas en campo para el seguimiento de la actividad de aprovechamiento a través de monitoreo y visitas de inspección; 360 reuniones con prestadores para el seguimiento de compromisos y la evaluación de alertas; 18.900 asistencias técnicas brindadas a prestadores de la actividad de aprovechamiento a través de los canales de atención preferencial.

¹² “Por la cual se establecen los aspectos para aplazar la publicación en el SUI de las toneladas efectivamente aprovechadas cuando se presenten inconsistencias en la calidad de la información reportada por los prestadores de la actividad de aprovechamiento”



- Se emitieron resoluciones para el reporte de información en el SUI por parte de prestadores y entidades territoriales sobre la actividad de aprovechamiento (Resoluciones SSPD No.20211000482115 y 20211000650805 de 2021), que fortalecen la implementación del modelo diferencial de inspección, vigilancia y control. Además, se expidió la Circular Conjunta No.01 de 2021 con la CRA para la construcción de los promedios de las toneladas efectivamente aprovechadas y el traslado de recursos, y publicación del Informe Sectorial sobre la actividad de aprovechamiento para la vigencia 2020.

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

- Se desarrollaron jornadas de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales y así lograr su formalización en el SUI. Para el año 2021 se formalizaron 71 organizaciones ante la Superservicios.
- Se construyó la nueva plataforma para el reporte de información por parte de los prestadores rurales, como parte de las acciones de vigilancia e inspección diferencial. Esta tiene como objetivo facilitar el reporte de información a estas organizaciones, lo cual permitirá superar las dificultades que presenta el SUI actual. Su estructura está compuesta por tres perfiles (i.e., usuarios, vigilancia y geoportal) que, a su vez, estarán conformados por diferentes módulos para el reporte, procesamiento, análisis y visualización de la información de los prestadores rurales.

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

- En relación con el Indicador Único Sectorial - IUS del servicio de aseo, la Superservicios participó activamente en 17 mesas interinstitucionales convocadas por la CRA con integrantes del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Salud y Protección Social y Departamento Administrativo Nacional de Estadística para la discusión y construcción de la metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo.
- Para el cálculo del IUS de acueducto y alcantarillado y el reporte del Plan de Gestión y Resultados por parte de los prestadores, fue necesario realizar ajustes al SUI, para lo cual se expidieron las Resoluciones SSPD No.20211000313835, No. 20211000316965 y No. 20211000682475, con sus respectivos instructivos. Con lo anterior, se realizó el cálculo y publicación del IUS y el nivel de riesgo para 2.905 áreas de prestación atendidas por 2.657 prestadores con un modelo desarrollado para automatizar el cálculo en función de la información que se reporte en el SUI, a partir de la determinación de 55 indicadores que componen 8 dimensiones de la gestión en la prestación de los servicios.

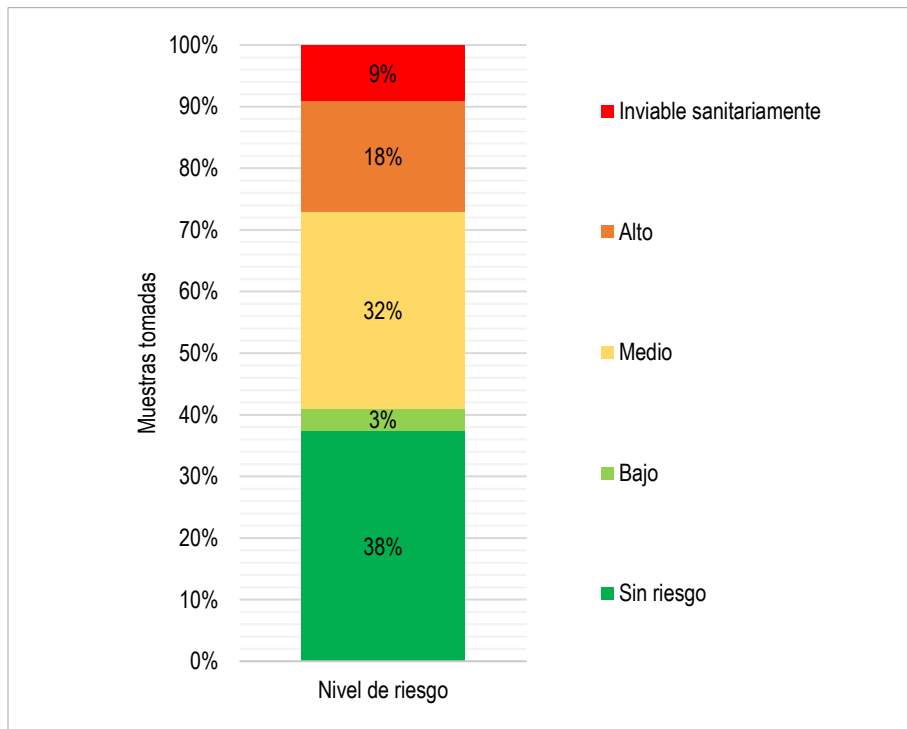
Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del servicio de acueducto

- Se tomaron 144 muestras a 72 prestadores, los cuales atienden 72 áreas de prestación¹³, que están distribuidos en 68 municipios de 20 departamentos. Los resultados arrojaron que el 38% de las

¹³ Sobre la naturaleza de selección de las áreas de prestación objeto de toma de muestras de calidad de agua en el marco del proyecto de inversión, se destaca que 24 responden a aquellas donde se encontraron diferencias en la información de control y vigilancia reportada en SUI y SIVICAP, respectivamente; 24 obedecen a áreas para las cuales no se cuenta con información de

muestras (54 muestras), obtuvieron una clasificación de su nivel de riesgo “sin riesgo”, es decir que es agua apta para el consumo humano. El 62% restante de las muestras analizadas (90 muestras) presentaron una clasificación de riesgo para el consumo humano entre “bajo, medio, alto e inviable sanitariamente”, siendo resultados que se relacionan a agua no apta para consumo humano. En el Gráfico 2 se presenta la distribución geográfica de las zonas con cobertura de toma de muestras y los niveles de riesgo más altos que se obtuvieron en el municipio visitado.

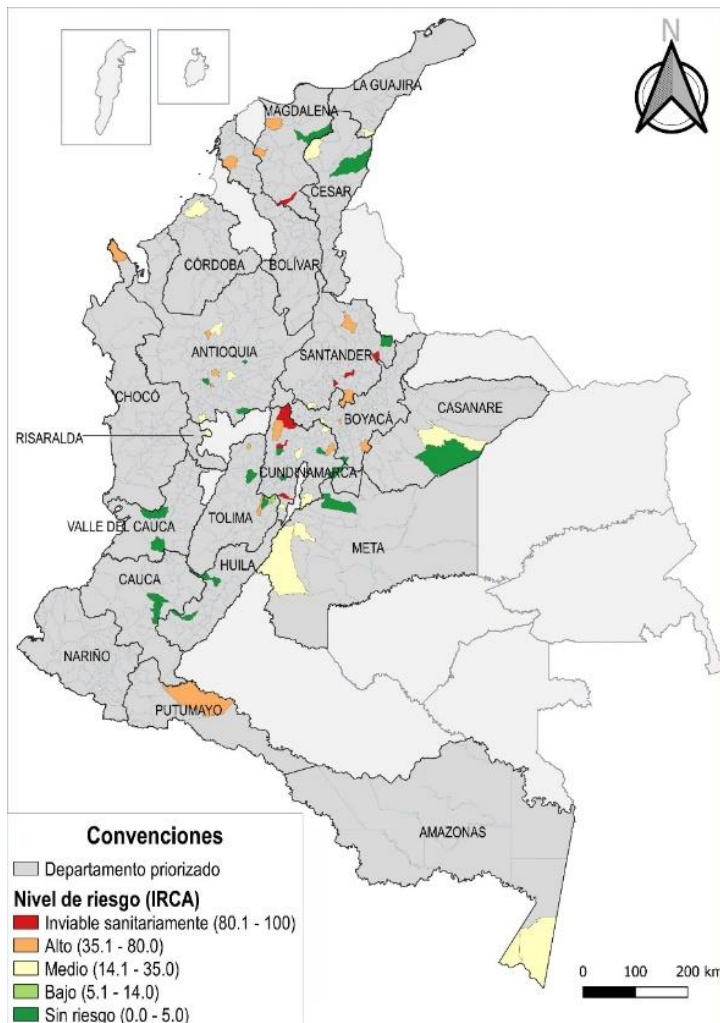
Gráfico 2 Distribución nivel de riesgo para el total de muestras analizadas dentro del proyecto de inversión



Fuente: Elaboración propia

vigilancia reportada en SIVICAP; y, 24 se asocian a áreas donde se identificó suministro de agua con nivel de riesgo de forma reiterada. Lo anterior, con respecto a información analizada para las vigencias 2018-2020

Gráfico 3 Distribución nivel de riesgo para el total de muestras analizadas dentro del proyecto de inversión



Fuente: Elaboración propia

- Se tomaron 56 muestras para atender necesidades de IVC de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, en los departamentos de Atlántico, Boyacá, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Quindío, Sucre y Tolima.
- Se adelantaron visitas a 183 sistemas cubriendo los departamentos de Arauca, Casanare, Guainía, Guaviare, Meta y Vichada en 47 municipios, con el fin de identificar las necesidades de infraestructura y de asistencia técnica en zonas rurales, las deficiencias en la prestación del servicio, los actores locales que proveen agua y saneamiento, entre otras cosas, que les permitan a las entidades del sector tomar decisiones, en materia de asignación de recursos y en la formulación de la política rural.
- A partir de la implementación de la facultad que le permite a la Superservicios la toma de muestras de calidad de agua en áreas de prestación del servicio de acueducto, y ante la situación de deterioro en la calidad reportada por usuarios en los municipios de Galapa, Barranquilla y Soledad, se realizó seguimiento directo a la misma en los meses de septiembre y noviembre. Los resultados evidenciaron

una mejora en la calidad de agua suministrada, además de establecer acciones directas con el prestador y demás actores.

5.2 Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

En el marco del Acuerdo Interinstitucional con el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN se realizaron 13 actividades de socialización, orientadas en 4 líneas de trabajo: i) Mercado y cadena de valor de Gas Licuado de Petróleo - GLP, solicitado por el comité de estrategias de lucha contra la informalidad de OSINERGMIN; ii) Generación de Electricidad; iii) Transmisión de Electricidad; y iv) Talento Humano. Es importante resaltar que durante estos



talleres fueron convocados para hacer parte del trabajo realizado, la Superintendencia de Electricidad de República Dominicana y de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua - URSEA de Uruguay.

Así mismo, se participó en 15 reuniones convocadas por la Cancillería Colombiana en el marco del Gabinete Binacional sobre los compromisos de Pucallpa, en donde se realizó el seguimiento a los acuerdos establecidos entre ambas entidades para la vigencia 2021 que se determinaron como 100% cumplidos y se establecieron los de la vigencia 2022.

De otra parte, se estableció el convenio con el DANE, el cual contiene las siguientes obligaciones: (i) Caracterización y diagnóstico de los registros administrativos del SUI; (ii) Certificación de calidad de operaciones estadísticas definidas y (iii) Fortalecimiento y aprovechamiento de los registros administrativos del SUI. En lo que corresponde al diagnóstico de registros administrativos, para la vigencia 2021 se acordó diagnosticar 6 registros administrativos, 3 bajo responsabilidad del DANE y 3 bajo la modalidad de diagnóstico autónomo o autodiagnóstico asumido por la Superservicios. De igual forma, se entregó el diagnóstico del Reporte de estratificación y coberturas -REC. Además, se realizó la entrega del diagnóstico del registro comercial de gas por redes, y los autodiagnósticos de los registros Técnico Operativo de Gas Licuado y Comercial de Energía.

En el marco de las funciones y teniendo en cuenta que EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P. – EMCALI – manifestó su voluntad de continuar con el proceso de conmutación pensional, se inició con la revisión de los mecanismos de normalización pensional, para lo cual se contrataron los asesores especializados requeridos. Lo anterior tuvo como resultado al cierre de la vigencia 2021, la aprobación del mecanismo de normalización pensional propuesto por la empresa, quien, a su vez, remitió los documentos al Ministerio de Trabajo para garantizar la verificación de los derechos laborales y pensionales de los pensionados de la empresa.



En cumplimiento de las funciones de IVC se realizaron 21 evaluaciones integrales, así: 10 para el sector de energía eléctrica, de las cuales 8 corresponden al SIN y 2 a las Zonas No Interconectadas - ZNI, definidas por su condición de riesgo e indicadores de gestión del año anterior. Para el sector de gas combustible se realizaron 11 evaluaciones integrales a las empresas seleccionadas tanto de Gas Natural como de GLP. Para la selección de estas se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: la última clasificación de riesgo disponible; el resultado del análisis técnico – comercial de las empresas clasificadas con riesgo financiero; y el resultado del análisis de los informes de Auditorías Externas de Gestión y Resultados – AEGR de las empresas.

En el mismo sentido, se ejecutaron 48 visitas de inspección y vigilancia, de las cuales 26 se realizaron a prestadores del sector de energía eléctrica, con el fin de verificar el cumplimiento a los programas de gestión a largo plazo, realizar seguimiento a la ejecución de los planes de inversión que vienen ejecutando algunos prestadores, y visitar la infraestructura que estuvo afectada por eventos ocurridos de manera inesperada durante la vigencia 2021. Respecto al sector de gas combustible, se efectuaron 22 visitas de inspección a 16 prestadores, de las cuales, 4 correspondieron a empresas del servicio de Gas por Redes de Tubería, 11 a empresas que prestan el servicio de GLP en Cilindros y Granel, y 1 prestador del servicio de transporte de gas natural mediante gasoductos. Las visitas realizadas tuvieron el propósito de verificar el cumplimiento normativo y el ordenamiento regulatorio vigente, en relación con aspectos técnicos, comerciales y financieros.

Adicionalmente, se realizó el seguimiento a los 3 programas de gestión suscritos en la vigencia anterior: CODENSA, AIR-E, CARIBEMAR DE LA COSTA (AFINIA), y se suscribieron 3 más a los cuales también se les hizo seguimiento: EMSPUVIF, DISPAC, y ELECTROVICHADA. De otra parte, se finalizaron los acuerdos de programas de gestión con las empresas prestadoras Surtidora de Gases del Caribe S.A. E.S.P y Gases de Occidente S.A. E.S.P, los cuales estaban enfocados principalmente en aspectos de cumplimiento de requisitos relacionados con el esquema de revisiones periódicas de instalaciones internas.

Como parte del control se elaboraron 21 informes de solicitudes de investigación, por presuntos incumplimientos al régimen regulatorio y normativo, de los cuales 11 corresponden al sector de energía eléctrica y 10 al sector de gas combustible.

De otra parte, se participó en mesas de trabajo presenciales 9 visitas y 15 virtuales, con el fin de atender inquietudes por parte de usuarios, comerciantes y prestadores en materia de medición, fórmula tarifaria y calidad del servicio.

Se estableció un total de 143 prestadores obligados a contratar Auditor Externo de Gestión y Resultados – AEGR que hacen parte del SIN, de ellos 117 contaron con contratación, representando un 82% del total de prestadores obligados; el 18% restante (26 empresas) no contrataron AEGR, sobre las cuales se realizó el respectivo requerimiento, con el fin de corregir la información reportada en el RUPS frente a las posibles excepciones o iniciar las acciones debido a la omisión del prestador.

Ahora bien, respecto a los proyectos ganadores de la segunda Subasta de contratación de largo plazo de energía eléctrica de 2019 y la tercera subasta de energía en firme 2022-2023 de 2019, durante el año 2021 se realizó seguimiento al avance real de la curva S con respecto a la curva S reportada, es decir, el seguimiento de lo planeado versus lo ejecutado. Además de realizar seguimiento al diseño, ejecución y resultados de la tercera subasta de contratación de largo plazo de energía eléctrica.



En atención a las situaciones de posibles barreras al acceso a redes, se realizaron seguimientos a 15 prestadores por situaciones denunciadas para 28 proyectos. En este ejercicio se llevaron a cabo 8 reuniones virtuales con los promotores y prestadores. Resultado de lo cual se identificó el incumplimiento por parte de un prestador, por lo cual se remitió el respectivo memorando de solicitud de investigaciones.

Durante la vigencia 2021 se realizó la revisión de los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres - PGRD a 9 empresas prestadoras del servicio de energía; y se realizaron 1.566 verificaciones tarifarias a las empresas comercializadoras del servicio de energía eléctrica en el SIN. Para el caso de los prestadores de las ZNI, se realizó la revisión de la aplicación de la metodología tarifaria a 8 prestadores a los cuales se les verificó el cumplimiento y la correcta aplicación de la metodología establecida en las Resoluciones CREG 091 de 2007¹⁴ y 166 de 2020¹⁵, y las emitidas por el Ministerio de Minas y Energía en lo referente a los subsidios. De igual forma, se realizó el seguimiento a los subsidios y contribuciones del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos – FSSRI, considerando la información cargada por los prestadores en el SUI, así como información de validaciones realizadas por el Mercado Mayorista de Energía, y se realizó seguimiento a la aplicación del beneficio del Fondo de Energía Social – FOES por parte de los comercializadores de energía a los usuarios ubicados en las Áreas Especiales, del periodo de enero a diciembre del 2020.

Adicionalmente, se realizó revisión del PGRD y recomendación de mejora con relación a esta materia a un total de 15 empresas. Así mismo, como parte de otras acciones de vigilancia relacionadas con alertas de eventos de suspensión del servicio, fueron revisados los PGRD de 6 empresas que durante el año 2021 presentaron algún evento natural, antrópico o tecnológico con potencialidad de poner en riesgo la prestación del servicio de gas combustible por redes de tubería.

Así mismo, se realizó la verificación del procedimiento para la actualización del Porcentaje de Administración Operación y Mantenimiento a Reconocer - PAOMR y de la actualización de cargos máximos por nivel de tensión para el año 2021 correspondiente a la información a 31 de diciembre de 2020 para Operadores de Red y Trasmisores.

De la información reportada al SUI por los prestadores de las ZNI, se activaron 52 localidades y se codificaron 65, también se inactivaron 4 y se hizo cambio de comercializador a 6 localidades. Se cuenta en total con 2.111 localidades registradas de las cuales 445 son localidades con Soluciones Solares Fotovoltaicas Individuales - SSFVI que corresponden a 5 prestadores.

Para realizar el seguimiento a la calidad y continuidad de la prestación del servicio, gracias al convenio interadministrativo No. 616 de 2020 con el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas No Interconectadas - IPSE, se contó con información mensual sobre alertas de prestación del servicio, cuyo seguimiento se registró en 11 informes mensuales realizados por el grupo de ZNI.

Como parte de la gestión de información, se elaboraron y publicaron los siguientes informes: (i) Informe de desempeño de los activos de generación para la vigencia 2020; (ii) Informe “Diagnóstico de la calidad del servicio de energía eléctrica en Colombia 2020”; (iii) Informe “Diagnóstico de la actividad de transmisión nacional y regional de energía eléctrica”; (iv) Informe de Seguimiento a la ejecución de los planes de

¹⁴ Por la cual se establecen las metodologías generales para remunerar las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, y las fórmulas tarifarias generales para establecer el costo unitario de prestación del servicio público de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas

¹⁵ Por la cual se define una tarifa transitoria para el servicio de energía eléctrica en las Zonas No Interconectadas

inversión y pérdidas de los operadores en el SIN, vigencia 2019 – 2020; (v) Se elaboraron 3 boletines tarifarios del SIN; (vi) Se puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) del nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses; (vii) Informe “Diagnóstico sobre el estado de la medición individual en el SIN; (viii) Informe sectorial de la prestación del servicio de energía en las ZNI; (ix) Se realizó el seguimiento tarifario según la información reportada al SUI para todos los prestadores, lo cual se consolidó en 4 boletines trimestrales de información tarifaria de las ZNI; (x) Se realizó la cartilla para el reporte de información y gestiones ante el SUI, con el objetivo de minimizar los reprocesos de cargue de información y mejorar la calidad de los reportes en las ZNI; (xi) Se realizó la publicación de la cartilla de mantenimiento básico de equipos de generación eléctrica y la infografía respectiva para uso permanente por los operarios de los grupos electrógenos en las diferentes localidades de las ZNI.

Respecto al sector de Gas Combustible, se publicaron los siguientes informes: (i) Informe “Diagnóstico de Calidad del Servicio Público Domiciliario de Gas Combustible por Redes de Tubería (Vigencia 2020)”; (ii) 4 Boletines Tarifarios correspondientes al servicio de gas combustible por redes de tubería; (iii) 4 Boletines Tarifarios para el servicio de GLP en cilindros o a granel correspondientes; (iv) Informe de calidad, cuyo propósito fue analizar la calidad del producto entregado por los comercializadores mayoristas en la cadena de prestación del servicio de GLP en cilindros o a granel, en el periodo comprendido entre octubre de 2020, a septiembre de 2021.

Se realizó verificación tarifaria mensual a 7 empresas comercializadoras y distribuidoras del servicio de gas combustible por redes, las cuales representan la mayor cobertura del servicio en cuanto al número de suscriptores atendidos en todo el país, correspondiente al 80% de la demanda total regulada.

Adicionalmente, se analizó información correspondiente a 215 reportes asociados a Trabajos de Reposición o Modernización de Subestaciones – TRMS, remitidos por los Operadores de Red y la información reportada al SUI, a partir de septiembre en los formatos TT11 y TT12 de la Resolución SUI No. 20212200012515¹⁶ del 26 de marzo de 2021; y se revisaron 74 informes de interventoría¹⁷ identificando las actividades críticas de los proyectos y los retrasos de la Fecha de Puesta en Operación – FPO con impacto en la prestación del servicio de energía eléctrica.

Gestión sobre la información financiera reportada por los vigilados

Frente a la información financiera especial de que trata la Resolución No. 20201000055775, se realizó seguimiento al reporte trimestral por parte de los prestadores a dicho requerimiento. Para esta vigencia, con base en la información financiera de la vigencia 2020 cargada al SUI, se evaluaron 155 prestadores del servicio de Energía Eléctrica, de las cuales 127 hacen parte del SIN y 28 corresponden a las ZNI. Se logró un nivel de reporte de información financiera del 92% para las empresas del SIN.

De otra parte, se realizó seguimiento al cargue de la información financiera reportada por los prestadores del servicio público de Gas Combustible por Redes, a través de la Taxonomía XBRL 2020, logrando resultados satisfactorios, toda vez que, se alcanzó un cargue del 94%, equivalente a 118 empresas, de las

¹⁶ “Por la cual se establecen los requerimientos y plazos para el cargue de Información Financiera Especial - IFE”

¹⁷ En cumplimiento a la Resolución CREG 024 de 2013, referente a los procedimientos que se deben seguir para la expansión de los Sistemas de Transmisión Regional, mediante procesos de selección, se recibieron los informes trimestrales de interventoría con el objetivo de verificar el cumplimiento al cronograma de cada uno de los proyectos



125 obligadas a reportar dicha información. Ahora bien, frente a los prestadores del servicio público de GLP en Cilindros o a Granel, a través de la Taxonomía XBRL 2020, se hizo lo propio logrando resultados satisfactorios, ya que, se alcanzó un cargue del 85%, equivalente a 69 empresas de las 81, obligadas a reportar dicha información.

De los 125 prestadores de los prestadores del servicio público de Gas Combustible por Redes obligados a reportar la información financiera correspondiente al año 2020, 102 hicieron el respectivo reporte y 92 cumplieron con los criterios para la correcta ejecución de la metodología de riesgo definida en la regulación, lo cual a 19 de julio de 2021, representó un porcentaje de cargue del 75%. De las 92 empresas analizadas, 16 se clasificaron en riesgo 2 (medio-alto) y 12 fueron clasificadas en riesgo 3 (alto).

Además, respecto de los 81 prestadores del servicio público de GLP en Cilindros o a Granel, obligados a reportar la información financiera correspondiente al año 2020, 60 hicieron el respectivo reporte al SUI y, 56 cumplieron con los criterios para la correcta ejecución de la metodología de riesgo definida en la regulación, lo cual a 19 de julio de 2021, representó un porcentaje de cargue del 72%. De las 56 empresas analizadas, 16 se clasificaron en riesgo 2 (medio-alto) y 6 fueron clasificadas en riesgo 3 (alto).

Sanciones

Se dejaron en firme 25 sanciones por valor de \$ 37.773.869.063, impuestas a empresas de energía eléctrica y gas combustible, y se impusieron 7 sanciones por valor de \$ 7.096.113.195, a empresas de energía eléctrica y gas combustible que fueron objeto de recurso de reposición. En total se impusieron \$ 44.869.982.258 en sanciones de multa. Los principales incumplimientos sancionados fueron los siguientes:

- Servicio de Energía: Incumplimiento a los indicadores de calidad y/o contar con usuarios peores servidos; indebida supervisión y reporte al Centro Nacional de Despacho - CND de las medidas de tensión de un activo; incumplimiento al régimen tarifario; no solicitar aprobación de cargos y registro de frontera comercial al hacer transición de ZNI al SIN; indebida conexión de un usuario al Sistema Interconectado de Transmisión de Energía Eléctrica - STN; indisponibilidad de planta de generación.
- Servicio de Gas: Tenencia de cilindros de GLP de propiedad de otro distribuidor; modificación del precio inicial de un contrato; y con ello las ecuaciones de actualización de precios definidas por el ente regulador; facturación por promedio - COVID 19 y no aplicación inmediata de la opción tarifaria transitoria.

Con el fin de centralizar la información que se desprende de la realización del ejercicio de control, se implementó una herramienta que permite llevar un registro de la información actualizada de cada uno de los procesos de investigación y de esta forma centralizar los resultados que se obtienen en el transcurso de este.

Grupo SUI para Energía y Gas

Mediante la gestión de este grupo se logró gestionar más del 93% de los trámites allegados por los diferentes canales, así: (i) Solicitudes a través del aplicativo ORFEO: se recibieron un total de 2.519 solicitudes de las cuales se dio trámite a 2.344. Las solicitudes recibidas se clasificaron entre soporte, solicitudes de información, reversión y RUPS. Para el cierre del año se gestionó el trámite y cierre del 93.1% del total de las solicitudes. (ii) Sistema Mesa de ayuda: Se recibieron 7.608 solicitudes, logrando el 96.3% en la gestión de estas. (iii) Solicitudes de reversión: Se recibieron 680 solicitudes de reversión de las cuales



se dio respuesta a 642 para un cumplimiento del 94%. (iv) Solicitudes de RUPS: De las solicitudes ingresadas se atendieron el 99% de estas.

Adicionalmente, se realizaron entrenamientos a los prestadores de servicios públicos domiciliarios para el uso y reporte de información en el SUI, conforme a los criterios técnicos establecidos en el dominio de uso y apropiación. De otra parte, se generaron estrategias para fortalecer las competencias de los prestadores, estableciendo un plan de entrenamiento que permitió enseñar el uso apropiado e interacción correcta con las herramientas de cargue masivo y fábrica de formularios, al igual que dio a conocer los lineamientos del Proceso Estadístico para el Sistema Estadístico Nacional. Dentro de los temas desarrollados se tuvieron en cuenta aspectos tales como fundamentación normativa, características generales y en detalle la utilización acertada de las aplicaciones diseñadas por la entidad para el reporte de información al SUI.

Además, se realizaron 39 entrenamientos clasificados así: 28 entrenamientos generales equivalentes a un 71%, 8 entrenamientos específicos equivalentes a 21% y 3 entrenamientos internos equivalentes a un 8% respectivamente, del total realizado.

Durante la vigencia se publicó la Resolución No. SSPD - 20212200012515 del 26 de marzo de 2021¹⁸; y la Resolución No. SSPD - 20211000555175 del 05 de octubre de 2021¹⁹.

Adicionalmente, se publicó la Resolución No. SSPD - 20211000859995 del 24 de diciembre de 2021, por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al SUI aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica de las ZNI.

De acuerdo con las necesidades identificadas el grupo SUI para el Sector Energía y Gas, se apoyó el proceso del cálculo de los valores del indicador de calidad en la prestación del servicio para los diferentes niveles de tensión, la herramienta que se desarrolló para tal fin y tomando como insumo la información de eventos que reposa en el SUI.

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

- Se cumplió con el 100% de las solicitudes a demanda de las Direcciones Técnicas de la Delegada, frente al requerimiento de solicitud de información en procesos de minería de datos.
- Se cumplió con el cronograma para el 50% del total de los indicadores de cada tópico que comprenden el proyecto del Tablero de Vigilancia Inteligente - TVI. Adicionalmente, se implementó el prototipo del aplicativo web dinámica para administrar los tableros y el acceso a los usuarios mediante roles o perfiles de forma estructurada.
- La Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas – UMMEG publicó 3 boletines de los mercados mayoristas de energía y gas, donde se analizaron los lineamientos técnicos con las metodologías para el seguimiento, monitoreo y vigilancia de mercados, los cuales se puede ver en el siguiente link <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines>.

¹⁸ Por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al SUI, aplicable a los prestadores del servicio público de energía eléctrica del SIN

¹⁹ por la cual se establecen lineamientos sobre el reporte de información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y de las Oficinas de Control Interno de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, a través del SUI y del sistema de gestión documental

- La UMMEG también adelantó 48 comités de seguimiento semanal, en los cuales se analizó el comportamiento y principales cambios de las variables de los mercados, el comportamiento de los indicadores de desempeño aplicados a las condiciones de los mercados colombianos, seguimiento a los eventos operativos presentados en el SIN y análisis de las novedades regulatorias.
- Se realizó propuesta al Consejo Nacional de Operación – CNO del sector energético y de gas, para el ajuste de metodología de balance.
- A través del proyecto de inversión de la Delegada, se elaboró el documento de planes de inversión, que por primera vez se realiza y contiene el seguimiento de estos planes y de los planes de reducción de pérdidas durante los años 2019 y 2020 para los Operadores de Red con cargos aprobados.

5.3 Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio

En el marco de la función de la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios públicos, se recibieron a través de los canales de atención de la entidad (teléfono, virtual y presencial) un total de 272.184 trámites. Frente a la atención de trámites, es importante destacar que la entidad atiende los siguientes requerimientos de los usuarios:



- **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.
- **Silencios Administrativos Positivos (SAP):** Cuando el ciudadano radica su trámite ante la empresa prestadora, pero ésta no le responde dentro de los 15 días hábiles o no respondió de fondo.
- **Recuso de queja:** Cuando al ciudadano se le hayan rechazado el recurso de apelación en la empresa, puede interponer el recurso de queja ante la Superintendencia.

Para la vigencia 2021 se recibieron un total de 272.184 trámites, de los cuales 165.679 fueron tramitados correspondiente al 61%, y 106.505 se encuentran en gestión lo que corresponde al 39%. Igualmente, se avanzó en la evacuación de trámites de vigencias anteriores, que por el volumen de estos que recibe la entidad mensualmente no es posible gestionarlos dentro de la vigencia, pero que conocedores de la necesidad de que los usuarios cuenten con decisiones en firme y de fondo sobre sus reclamaciones en servicios públicos domiciliarios, se avanza en la evacuación. En este punto, sin perder de vista los trámites que ingresaron durante el 2021, se evacuó el 60.3% de los trámites de vigencias anteriores representados en 61.539.

Presencia en territorio

La Superservicios amplió la presencia en el territorio nacional pasando de 5 direcciones territoriales en el 2020 a 7 en el 2021. Lo anterior, con el propósito de ampliar la capacidad de respuesta ante los usuarios, así como de distribuir más equitativamente los departamentos del país, en relación con el número de usuarios y los trámites a evacuar. Las nuevas direcciones territoriales son: Dirección Territorial Nororiente con sede en la ciudad de Montería y cobertura en los departamentos de Córdoba, Bolívar, Sucre y Cesar, la cual ya se encuentra en funcionamiento; y la Dirección Territorial Suroriente, con sede principal en la ciudad de Neiva, y cobertura en los departamentos de Huila, Meta, Tolima, Casanare, Caquetá, Putumayo, Vichada, Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas, cuya entrada en operación se dará en enero de 2022. A continuación, se ilustra la ubicación geográfica de la presencia de la Superservicios en Colombia:

Gráfico 4 Distribución nivel de riesgo para el total de muestras analizadas dentro del proyecto de inversión



Fuente: elaboración propia

De otra parte, con ocasión de la modernización que se desarrolló en la entidad, se facultó a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio de la posibilidad de

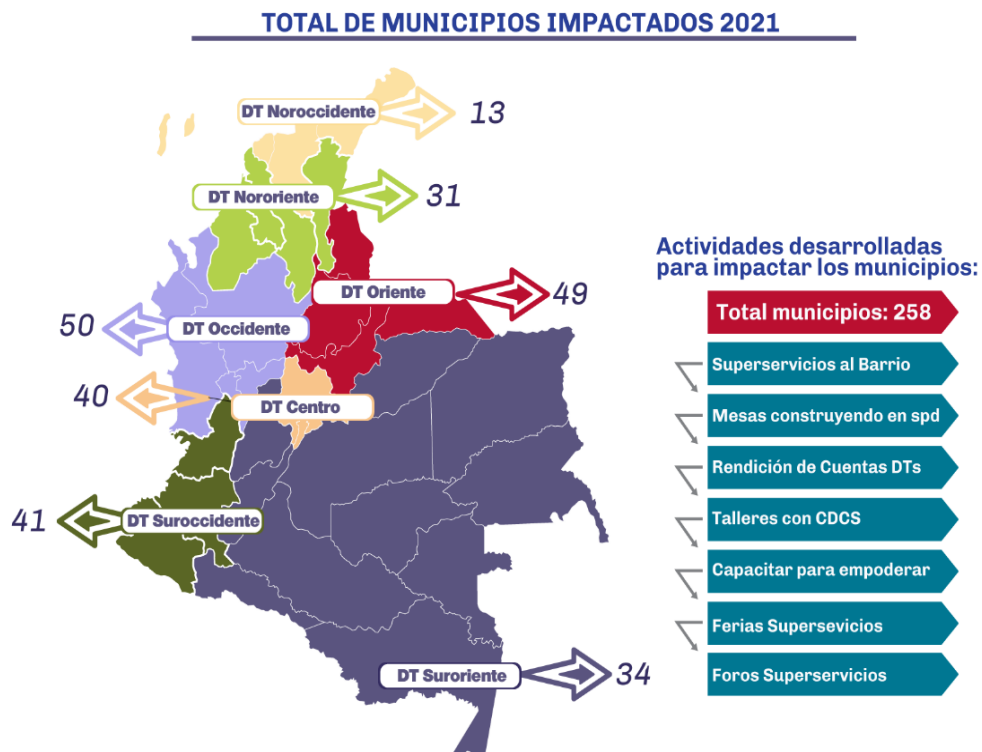
ejercer inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en lo relacionado con la protección al usuario. Con esta nueva facultad la superintendencia delegada realizó varias actividades dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- Programa de gestión la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A E.S.P –DISPAC- S.A. E.S.P: Se suscribió juntamente con la Dirección Técnica de Gestión de Energía, un programa de gestión con DISPAC S.A. E.S.P. orientado a mejorar la atención del prestador a sus usuarios garantizando sus derechos.
- Evaluación Integral a Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional

Se impactaron 258 municipios nuevos con diferentes estrategias, tales como Superservicios en Sintonía, Superservicios al Barrio, rendición de cuentas, mesas Construyendo en Servicios Públicos, talleres con comités de desarrollo y control social, Capacitar para Empoderar, foros y ferias de servicio al ciudadano, con un total de 17.382.678 radioescuchas y 13.217 asistentes de manera presencial y virtual.

Gráfico 5 Municipios impactados con estrategias de participación ciudadana



Fuente: Elaboración propia

- Se logró la implementación del plan de acercamiento a las regiones, mediante el cual se recolectó información sobre la percepción ciudadana frente a la prestación de los servicios públicos, los canales de atención de las empresas prestadoras y protección al usuario, entre otros. Se consolidaron tres bases de datos, conforme al indicador de gestión del proyecto.

Tabla 1 Plan de acercamiento a las regiones

	FASE I	FASE II
Fechas	5 de abril al 4 de junio	8 de octubre al 2 de diciembre
Mecanismo	Encuestas telefónicas	Encuestas en sitio
Cantidad encuestas	11.926	8.495
Locación	Territorio Nacional	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
Municipios / islas encuestados	695	3

Fuente: Elaboración propia

- A través del plan de acercamiento a las regiones con enfoque rural, cuyo objetivo es identificar las necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en las zonas rurales, a fin de dinamizar los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía e identificar las barreras lingüísticas y otros aspectos relevantes en la zona rural en la que habitan, se realizaron 6.563 encuestas a usuarios de la zona rural, en los departamentos de Boyacá y Santander, en los municipios de Nobsa, Tibasosa, Barbosa y Vélez, respectivamente, impactando 53 veredas.
- En el ciclo de “Foros Superservicios, Reactivemos el control social”, espacios de diálogo abierto entre los Directores Territoriales y la Superintendente Delegada, con vocales de control, empresas prestadoras, líderes sociales y ciudadanía en general, se tuvo la siguiente asistencia.
- Con el propósito de resaltar las buenas prácticas de los vocales de control, como principales actores del control social a los servicios públicos domiciliarios en el país, se realizó la segunda versión del reconocimiento abierto por buenas prácticas de control social 2021. En esta ocasión se resaltó el trabajo para contribuir en la mitigación del impacto de la pandemia por COVID-19, y se otorgó el reconocimiento al vocal Marcos Amaya Agurto, de la ciudad de Santiago de Cali.

5.4 Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Providencia and Kettlina Utilities Company S.A.S E.S.P – P&K S.A.S E.S.P.

Se ordenó la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Providencia y Santa Catalina P&K SAS ESP, mediante la Resolución No. SSPD 20211000195965, y se designó como agente especial a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM). Las causales de intervención fueron las definidas en los numerales 59.1 y 59.5 de la Ley 142 de 1994, que, en este caso, hacen referencia a:

- Deficientes condiciones de continuidad y calidad en la prestación del servicio de acueducto, inoperancia del servicio de alcantarillado y falta de calidad el servicio de aseo.



- El esquema de prestación no era sostenible dado el bajo recaudo, la insuficiencia financiera y la ausencia de permisos ambientales para la actividad de disposición final de residuos.
- Adicionalmente, el impacto del huracán Iota afectó gravemente la infraestructura física (98%) y de servicios públicos de las islas, agravando su prestación ya debilitada y desbordando las capacidades de respuesta del prestador.

Con el fin de lograr resultados en el corto, mediano y largo plazo, como antes se señaló, en este proceso de intervención se designó un agente especial persona jurídica (EMP ESP), quien cuenta con la experiencia requerida para enfrentar los retos que representa este proceso y, con el apoyo financiero del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Empresarial, para llevar a cabo las inversiones necesarias y sostener la operación para la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida.

Durante el segundo semestre de 2021, P&K SAS E.S.P. logró alcanzar un porcentaje de cobertura de los servicios de acueducto y aseo del 100%. Para agosto se logró una continuidad en la prestación del servicio de acueducto de 4.56 horas día, frente a 1.2 horas días en el momento de la intervención. No obstante, debido a las actividades de dragado que han afectado la calidad del agua de la fuente de captación, los últimos meses de la vigencia 2021, la continuidad del servicio volvió a verse afectada.

Se destaca de este periodo la actualización de la base de datos de los usuarios de las islas, la definición de gestiones en relación con los aspectos financieros y comerciales, el ajuste de la planta de personal de la empresa y la capacitación a los trabajadores, especialmente a los operarios de la ESP en intervención.

Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta E.S.P - ESSMAR E.S.P.

Se ordenó la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta E.S.P.- ESSMAR, mediante la Resolución SSPD – 20211000720935, y designó el respectivo Agente Especial.

La ESSMAR fue intervenida por encontrarse incurso en las causales 59.1 y 59.7 de la Ley 142 de 1994; específicamente, presentaba deficientes indicadores técnicos de los servicios de acueducto y alcantarillado, como bajas coberturas de los servicios, pérdidas de agua muy altas, continuidad en promedio del 70.8% y un Índice de Riesgo de Calidad de Agua (IRCA) de riesgo medio, además, se determinó que la ESSMAR no tenía la capacidad técnica, operativa, administrativa y financiera para garantizar la debida calidad, cobertura y continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado a los habitantes de la capital del Magdalena.

Adicionalmente, su situación financiera era crítica y se estimaba que al cierre de 2021 presentaría un déficit acumulado de caja de \$62.290 millones, el cual continuaría en \$36.282 millones hasta 2029, lo que no le permitiría cumplir sus compromisos de inversión, y conllevaría a posibles embargos, entre otras situaciones que no permitirían el cumplimiento de sus obligaciones.

En el primer mes de gestión, la Agente Especial centró sus esfuerzos en el mejoramiento de la prestación de los servicios y de sus indicadores técnicos; en ese sentido, con posterioridad a la intervención, la continuidad en el servicio de acueducto pasó de 16.4 horas a 17.2 horas al día. Dicho resultado se obtuvo tras la puesta en marcha de un esquema de distribución semanal que garantiza el servicio a toda la población en horarios previamente definidos.

El Fondo Empresarial de la Superservicios aprobó recursos para la ESSMAR por la suma de \$12.500 millones, distribuidos en \$2.500 para cubrir el déficit mensual de la operación en el mes de diciembre y garantizar un disponible de caja en enero de 2022, y \$10.000 millones para viabilizar 49 acciones de mejora urgentes para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Empresas en etapa de administración temporal









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

Durante el 2021 EMPREVEL E.S.P. realizó la actualización de las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo con las metodologías vigentes, lo que le permitirá tener mejores recursos financieros para hacer frente a sus obligaciones.

Con el apoyo del Fondo Empresarial de la Superservicios, se realizó el diagnóstico y se trabaja en la viabilización del proyecto para la optimización de la línea Pozo Verde, con el fin de mejorar la continuidad en la prestación del servicio durante las épocas de sequía.

Así mismo, con apoyo del Plan Departamental de Agua, se han venido realizando importantes inversiones en las redes de distribución del sistema de acueducto y alcantarillado.

Tabla 2 Indicadores de EMPREVEL E.S.P.

Nombre		Intervención 2016	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de acueducto	100.0%	100.0%
2	 Cobertura del servicio de alcantarillado	89.0%	88.80%
3	 Cobertura del servicio de aseo	94.0%	94.77%
4	 Índice de Agua No Contabilizada*	57.2%*	7.68%*
5	 Cobertura de micromedición	79.6%	96.32%
6	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	3.4%	2.45%
7	 Continuidad del servicio	9.7 Horas día*	5.5 Horas día*
8	 Nivel de cargue de información al SUI	84.4%	97%

Fuente: elaboración propia

*Se observa una disminución del INC pasando de 25.82% en noviembre a 7.68% en diciembre, a causa de la continuidad que de igual forma disminuyó de 60.14% en noviembre a 23.09% en diciembre, es decir se distribuyó menor cantidad de agua y se atendió

a más sectores que presentan menos fugas y pérdidas comerciales dada la reducción de los caudales de entrada, además se continúa trabajando en la disminución de pérdidas.









Se observa una disminución del Índice de Agua No Contabilizada – IANC pasando de 25.82% en noviembre a 7.68% en diciembre, a causa de la continuidad que de igual forma disminuyó de 60.14% en noviembre a 23.09% en diciembre, es decir, se distribuyó menor cantidad de agua y se atendió a más sectores que presentan menos fugas y pérdidas comerciales dada la reducción de los caudales de entrada, además se continúa trabajando en la disminución de pérdidas.

Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P.

ESPUFLAN E.S.P realizó proceso de revisión de los recursos recaudados vía tarifa por concepto del costo medio de inversión - CMI, con dicha actividad se podrá dar claridad a las inversiones que se han realizado, de acuerdo con el marco tarifario, y provisionar los recursos necesarios en la cuenta de inversiones.

Se avanzó en la implementación del esquema de solución empresarial para el 2022, que permitirá garantizar inversiones para mejorar las condiciones en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y la generación de recursos para el pago de las obligaciones pretoma, a cargo de la empresa intervenida.

Tabla 3 Indicadores de ESPUFLAN E.S.P.

	Nombre	Intervención 2015	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	98.0%	98.0%
2	 Cobertura del servicio de Alcantarillado	96.0%	99.0%
3	 Cobertura del servicio de Aseo	67.0%	69.0%
4	 Índice de Agua No Contabilizada	64.0%	66.62%
5	 Cobertura de micromedición	93.2%	97.5%
6	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	14.9%	1.17%
7	 Continuidad del servicio	23.5 Horas día	24 Horas día
8	 Nivel de cargue de información al SUI	69.6%	88%

Fuente: Elaboración propia







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

Desde el año 2014 ACUECAR S.A. E.S.P ha garantizado la prestación de un servicio de acueducto en condiciones de cobertura, calidad y continuidad. Actualmente, se adecua su esquema administrativo, técnico y financiero para prestar el servicio de alcantarillado una vez el Plan Departamental de Aguas de Bolívar entregue el sistema.

Para el aseguramiento de la continuidad del servicio de acueducto se realizaron los estudios técnicos para la localización del Nuevo Pozo en el acuífero de Morroa, por un valor de \$216 millones y se adelantan las gestiones para la realización de los estudios y diseños requeridos para la exploración y construcción. El Fondo Empresarial de la Superservicios realizó la contratación de los estudios y diseños para el reforzamiento de la cimentación y estabilidad de los tanques para el Proyecto de Rehabilitación de los tanques de almacenamiento de agua potable del barrio El Prado.

La Superservicios viene explorando alternativas para la solución empresarial de ACUECAR con el objetivo de garantizar su suficiencia financiera, componente en el cual aún se presenta déficit.

Tabla 4 Indicadores de ACUECAR S.A. E.S.P.

	Nombre	Intervención 2008	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	0.0%	100%
2	 Índice de Agua No Contabilizada	ND	27.32%
3	 Cobertura de micromedición	0.0%	93.1%
4	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	0.0%	0.0%
5	 Continuidad del servicio	0 Horas día	21.6 Horas día
6	 Nivel de cargue de información al SUI	34.2%	94%

Fuente: Elaboración propia







Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario E.S.P – EICVIRO E.S.P.

EICVIRO E.S.P continúa realizando el seguimiento al contrato suscrito con el operador Aqualia – Villa del Rosario S.A.S. E.S.P., el 21 de febrero de 2020, por el término de 14 años e inicio de actividades el 1 de abril de 2020, con la vinculación del 100% de los trabajadores que laboraban en EICVIRO E.S.P. La vinculación del nuevo operador fue primordial para el aporte de recursos que garanticen la realización de las inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado; en acuerdo conjunto, se llegará a un 100% de

cobertura en 6 años y continuidad total en 4 años. Además, se encuentra en proceso de estructuración del esquema de atención de sus acreencias.

Cumplidas estas actividades, la Superservicios revisará si lograron superarse las causales de la intervención para determinar si es procedente la terminación del proceso de intervención y devolución de la empresa al municipio de Villa del Rosario.

Tabla 5 Indicadores de EICVIRO S.A. E.S.P.

	Nombre	Intervención 2012	Octubre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	62.00%	70%
2	 Cobertura del servicio de Alcantarillado	73.00%	83%
3	 Índice de Agua No Contabilizada	59.0%	42.0%
4	 Cobertura de micromedición	38.0%	78.0%
5	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	0.1%	0.00 %
6	 Continuidad del servicio	4.3 Horas día	5.3 Horas día
7	 Nivel de cargue de información al SUI	39.0%	97.0%

Fuente: Elaboración propia

Empresas en proceso de liquidación

Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali E.S.P. en Liquidación - EMSIRVA E.S.P. en liquidación.







Se adelantaron reuniones entre EMSIRVA en liquidación y la administración distrital de Santiago de Cali, en cumplimiento al fallo de acción de tutela proferido el 10 de diciembre de 2019, con las cuales se da continuidad a las actividades de normalización del pasivo pensional de la liquidación. Entre tanto, la liquidadora de la empresa adelantó las gestiones finales de la entrega de las plazas de mercado al distrito de Cali, la venta de algunos de los activos restantes de la liquidación y el aseguramiento de la permanente defensa judicial, organización y custodia de los archivos de la entidad, entre otras.

Adicionalmente, se recibieron las recomendaciones del consultor contratado por el Patrimonio Autónomo del Fondo Empresarial como apoyo a EMSIRVA para la determinación de la viabilidad de la valoración de los activos intangibles de la empresa y la garantía de la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cali en el largo plazo, las cuales se encuentran en revisión.

Durante el año 2021 se emitió un Laudo en el marco del trámite arbitral incoado por Promoambiental Cali y por Promoambiental Valle contra EMSIRVA.

Finalmente, mediante la Resolución No. SSPD 20211000820925 del 15 de diciembre del 2021, se designó al nuevo liquidador, quien adelantará todas las actuaciones necesarias frente al referido Laudo arbitral y para la culminación del proceso de liquidación conforme a las disposiciones legales aplicables.

Tabla 6 Indicadores de Emsirva E.S.P. En Liquidación

	Nombre	Intervención 2005	Noviembre de 2021
1	 Cobertura Barrido y Limpieza	39%	94%
2	 Cobertura recolección y transporte	81%	100%
3	 Continuidad del servicio	ND	100%
4	 Disposición final	50.987,7 Toneladas	56.001,54 Toneladas
5	 Aprovechables	ND	817,32 Toneladas
6	 Nivel de cargue de información SUI	66,8%	98,5%








Fuente: Elaboración propia

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Quibdó E.S.P. en Liquidación – EPQ E.S.P. en Liquidación.

El 17 de noviembre del 2021, mediante la Resolución No. SSPD 20211000707125, se prorrogó el plazo de la liquidación de Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. – EPQ E.S.P. en liquidación hasta el 31 de diciembre del 2023, con el objetivo de continuar ejecutando gestiones en el proceso, incluyendo la búsqueda de alternativas para la normalización del pasivo pensional y el pago de acreencias, de igual manera se prorrogó el convenio de colaboración suscrito entre la empresa en liquidación y EPM E.S.P., hasta junio del 2022.

Adicionalmente, EPQ E.S.P en liquidación adelantó gestiones ante el municipio de Quibdó, con el fin de dar solución a situaciones como el pasivo pensional que registra la liquidación a cargo del citado ente territorial y la posible entrega del sitio de disposición final Marmolejo, una vez concluyan las obras que adelanta el contratista de FINDETER para la construcción de un nuevo vaso de disposición de residuos. En 2021 se ejecutaron inversiones para la ampliación de la cobertura del sistema de alcantarillado por un valor de \$13.374 millones y para la vigencia 2022 se viabilizaron recursos por un valor de \$35.500 millones.

Tabla 7 Indicadores EPQ E.S.P en liquidación

	Nombre	Intervención 2005	Diciembre de 2021
1	 Cobertura del servicio de Acueducto	20.00%	49.55%
2	 Cobertura del servicio de Alcantarillado	11.00%	16,30%
3	 Cobertura del servicio de Aseo	N.D.	95.04%
4	 Índice de Agua No Contabilizada	65.00%	73.53%
5	 Cobertura de micromedición	0.00%	92.36%
6	 Índice de Riesgo de Calidad de Agua	N.D.	0.00 %
7	 Continuidad del servicio	1.5 Horas día	8.2 Horas día

Fuente: Elaboración propia

Electrificadora del Tolima S.A. E.S.P en Liquidación – Electrolima E.S.P. en liquidación.

El cálculo actuarial de Electrolima E.S.P. en liquidación, con corte a septiembre de 2020, cuya cuantía ascendió a \$6.569 millones, fue aprobado por la Superservicios el 17 de marzo de 2021 y se está utilizando como referencia en el proceso de normalización pensional que se encuentra en curso. La entidad ha participado en reuniones con el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Minas y Energía y el Ministerio de Trabajo para evaluar alternativas como la inclusión de un título legal para que la Nación – Ministerio de Minas y Energía-, en su condición de accionista mayoritario de Electrolima para que asuma el pasivo pensional de la empresa que no ha sido conmutado.

Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. - Electricaribe S.A. E.S.P. en Liquidación

Mediante la Resolución No. SSPD 20211000011445 del 24 de marzo del 2021 se ordenó la liquidación de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. – ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., proceso durante el cual se establecerán los activos disponibles y las acreencias a cargo de la empresa en liquidación, con el fin de proceder al pago de estas hasta donde la disponibilidad de recursos lo permita, conforme a las disposiciones del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Decreto 2555 de 2010.



Una vez surtidas por parte de la empresa las publicaciones de los emplazamientos de que trata el Decreto 2555 de 2010, el 14 de mayo de 2021 finalizó el término definido para la presentación de reclamaciones, para un total de 1.348 y se surtió posteriormente, su traslado común del 19 al 25 de mayo de 2021.

El 30 de junio de 2021, Electricaribe en liquidación expidió los actos administrativos que resuelven las reclamaciones presentadas oportunamente. La liquidación ya surtió el trámite de resolución de las reclamaciones y de los recursos de reposición presentados por parte de los interesados. El 1 de noviembre culminó el proceso de realización del inventario detallado por parte de Electricaribe en liquidación y se encuentra en curso la respectiva valoración de los activos de propiedad de la empresa.

5.5 *Secretaria General*

5.5.1 *Dirección de Talento Humano*

En el marco de la modernización de la entidad se amplió la planta de personal, la cual pasó de 301 funcionarios públicos al cierre de la vigencia 2020 a 716 funcionarios en 2021, logrando un crecimiento de 415 empleos, es decir, se incrementó en un 238% la planta de personal de 2020 a 2021. De la misma manera, se cumple en un 97% la meta de provisión, debido que, se proveen 415 empleos, de 426 propuestos para la primera fase de la vigencia 2021, conforme las restricciones contempladas en el artículo 3º del Decreto 1370 de 2020.

En la Tabla No. 8, se evidencia la distribución de cobertura, clasificada por niveles, se evidencia que el nivel directivo está cubierto en un 96.2% y el nivel asesor cubierto en un 89%.

Tabla 8 Relación de empleos y provisión por niveles

RELACIÓN DE CARGOS Y VINCULACIÓN (Planta a corte del 31/12/2021)					
Nivel del empleo	Encargo	Propiedad	Provisional	Vacantes	Total
Directivo	0	25	0	1	26
Asesor	2	39	0	6	47
Profesional	78	4	446	243	771
Técnico	9	2	41	22	74
Asistencial	7	13	50	6	76
Totales	96	83	537	278	994

*Planta corte 31/12/202 - Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la Tabla 9 se detalla la planta de personal en su conformación por género, evidenciando que el 58,8% de los empleos de la Superservicios están a cargo de mujeres.

Tabla 9 Conformación de la planta de personal por niveles y por género

PARTICIPACIÓN POR CARGO DE MUJERES Y HOMBRES DENTRO DE LA ENTIDAD (Planta a corte del 31/12/2021)					
Nivel del empleo	# de mujeres	Mujeres %	# de hombres	Hombres %	# Total
Directivo	15	60,00%	10	40,00%	25
Asesor	24	58,54%	17	41,46%	41
Profesional	315	59,66%	213	40,34%	528
Técnico	27	51,92%	25	48,08%	52
Asistencial	40	57,14%	30	42,86%	70
Totales	421	58,80%	295	41,20%	716

*Planta a corte del 1/12/2021 - Fuente: Elaboración propia

Igualmente, teniendo en cuenta lo dispuesto en la política de inclusión de jóvenes en el Estado, dispuesta en el Plan Nacional de Desarrollo²⁰ y en cumplimiento del Decreto 2365 de 2019²¹ y la Directiva Presidencial 01 de 2020²², en las cuales se dispone que el 10% de los empleos de las plantas de personal no deberá exigir experiencia profesional para este nivel, con el fin de viabilizar la vinculación al servicio público de los jóvenes entre 18 y 28 años, la Superservicios efectuó la provisión de 89 puestos con funcionarios con edades iguales o inferiores a 28 años, equivaliendo al 12.4% de la planta total de personal.

Al realizar el análisis de la provisión de empleos, con ocasión de la implementación de la planta de personal determinada por el Decreto 1370 de 2020, el comportamiento presentado a continuación, es prudente señalar que se efectuó la formalización de 288 contratistas, en cumplimiento del Decreto 1800 de 2019,²³ con una participación total del 44%, respecto de las vinculaciones hechas. En la misma medida, se destaca que fueron provistos 97 empleos mediante encargo a funcionarios de carrera administrativa y que 118 funcionarios anteriormente nombrados en provisionalidad, fueron nombrados en cargos de grados superiores.

Tabla 10 Vinculaciones

Vinculación	Servidores
Libre nombramiento y remoción	4
Encargos	97
Provisionales	118
Nuevos	152
Contratistas formalizados	288
Total	659

*Planta a corte del 31/21/2021 - Fuente: Elaboración propia

²⁰ Artículo 196

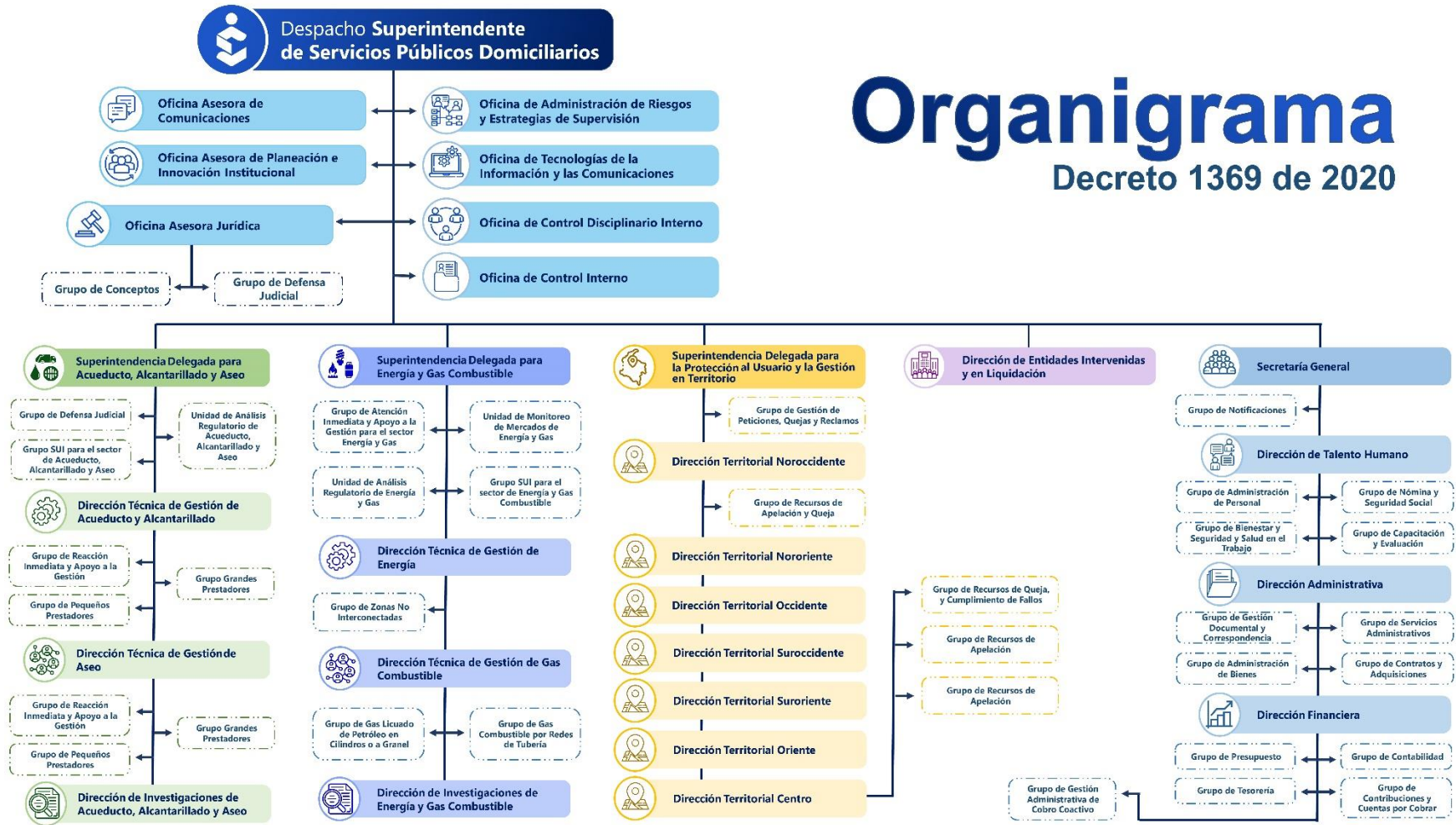
²¹ Por el cual se adiciona el Capítulo 5 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el ingreso de los jóvenes' al servicio público

²² Relacionada con la vinculación y contratación de jóvenes entre 18 y 28 años

²³ Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la actualización de las plantas globales de empleo.

Adicionalmente, se detalla que durante la vigencia 2021, se ajustó la estructura de la entidad en el orden de dependencias y grupos internos de trabajo, con el fin de afianzar y mejorar la gestión de la Entidad, así:

Gráfico 6 Organigrama



Organigrama

Decreto 1369 de 2020

Planta Estructural: Áreas creadas mediante Decreto 1369.

Planta Funcional: Grupos Internos de Trabajo



A través del Grupo de Capacitación y Evaluación, se ejecutaron todas las actividades programadas en el plan para la vigencia. En ese sentido, se llevó a cabo el proceso de capacitación virtual, diseñado y ejecutado de acuerdo con las necesidades identificadas por la entidad. Este se desarrolló a través de la Universidad Nacional de Colombia, en el marco del cual se realizaron 19 cursos en los cuales participaron un total de 213 servidores. De igual forma, se fortaleció el proceso de mentorías, como parte de la gestión del conocimiento participativo; en ese sentido se realizaron 17 mentorías que permitieron la transferencia de conocimiento entre los colaboradores de la entidad.

De otra parte, el Grupo de Bienestar y Salud y Seguridad en el Trabajo realizó 299 actividades de bienestar social dirigidas a los funcionarios de la Superservicios, con el fin de generar condiciones y estrategias de bienestar laboral para los servidores públicos que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida y, a su vez se refleje en el aumento de su productividad gracias a la motivación, al crecimiento y el desarrollo profesional y personal.

Dentro de las iniciativas más importantes se encuentran: (i) El Teletrabajo; (ii) Teletrabajo autónomo en la Entidad; (iii) Horario Flexible; (iv) Plan de Incentivos; y (v) Clima Laboral.

5.5.2 Dirección Administrativa

Respecto a la correcta gestión y administración de los documentos electrónicos de la Superservicios, se consolidó el programa de normalización de formas y formularios electrónicos, el programa de documentos electrónicos y el programa de reprografía. Igualmente, se apoyó técnicamente el proceso de adquisición del nuevo Sistema para Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo en los temas relacionados con gestión del documento electrónico y cumplimiento del modelo de requisitos – MOREQ.

Se culminó con el proceso de actualización de las tablas de retención documental - TRD con las diferentes dependencias de la entidad, teniendo en cuenta la modificación en su estructura orgánica y funcional a partir de los establecido en el Decreto 1370 del 2020²⁴.

Adicionalmente, se realizó el mantenimiento y acondicionamientos de equipos e instalaciones de la entidad, así como en las nuevas direcciones territoriales (Neiva y Montería).

Con el fin de dar cumplimiento a la metas y objetivos establecidos por la entidad se fortaleció el proceso de contratación, a través de la implementación de buenas prácticas que faciliten el seguimiento a la ejecución contractual en todas sus etapas (pre-contractual, contractual y post-contractual) y mediante la realización de sensibilizaciones a los supervisores en el manejo de los manuales de contratación y supervisión e interventoría.

Se realizó el 100% el inventario anual de bienes de la vigencia 2021 y se continuó con el proceso de depuración del inventario de bienes de la entidad, por enajenación a título oneroso, a través del sistema de martillo, por el Banco Popular, logrando dar de baja 732 bienes por un valor de \$4.056.6 millones

24 Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones

5.5.3 Dirección Financiera

Como parte del fortalecimiento de los aspectos financieros, se realizó la modificación al Manual de Políticas Contables Versión 5 en términos del Procedimiento para el cálculo de deterioro y el Procedimiento para las declaraciones tributarias y retenciones. Adicionalmente, se realizaron 4 comités de depuración Contable con las siguientes cifras:

Tabla 11 Depuración contable

Concepto cartera	No. de obligaciones	Saldo depuración contable
Contribuciones	391	\$482.295.098
Sanciones	61	\$2.026.554.735
TOTAL	452	\$2.508.849.833

Fuente: Elaboración propia

La entidad inició la vigencia 2021 con un saldo disponible en la cuenta CUN por la suma \$11.245.807.563,68 y en cuentas bancarias por valor de \$50.810.372.095,36. Por su parte el recaudo de ingresos de Contribución Especial, alcanzó la suma de \$141.617.189.803,95. (Cifra no definitiva por estar en periodo de transición hasta el 20 de enero 2022).

Durante la vigencia 2021 se realizaron los siguientes pagos presupuestales:

Tabla 12 Pagos presupuestales

CONCEPTO	No. PAGOS	VALOR
Pagos presupuesto 2021	11.560	419.983.449.405,30
Rezago 2020	3	503.189.319,56
Cuentas por Pagar 2020	419	14.036.769.178,14

Fuente: Elaboración propia

Al Fondo Empresarial se le realizaron pagos por Multas e Intereses y Contribución Adicional así:

- Multas e Intereses pagadas en el 2021: \$36.427.882.663,95
- Contribución Adicional pagada en el 2021: \$174.387.914.874

Al cierre de la vigencia 2021, la entidad queda con un saldo en libreta CUN por valor de \$44.680.833.649,68 y un saldo en las cuentas bancarias por valor de \$5.997.332.650,78. Finalmente, se hizo revisión y seguimiento a los convenios con los Bancos BBVA y Bogotá y se estableció un nuevo convenio con el Banco Agrario de Colombia.

Como parte de las acciones de cobro coactivo se actualizó el Manual del Recaudo de Cartera y documentación en el SIGME, incluyendo la normativa actual y los cambios operativos que requiere la

Superservicios, a fin de optimizar la gestión de cobro y se actualizaron los formatos asociados al proceso, simplificándolos para minimizar la incidencia de error al diligenciamiento, así como para poder normalizar la radicación masiva de autos, resoluciones y oficios que correspondan a impulsos susceptibles de estandarización.

Así mismo, se realizó la actualización de Información en el Aplicativo de Gestión de Cobro. El registro oportuno de las obligaciones en el aplicativo Gestión de Cobro en el transcurso 2021 permitió:

- Retomar a Gestión de Cobro como mecanismo para el control y seguimiento de procesos.
- Optimizar en la asignación de procesos en reparto para gestión con cobertura del 100% de las obligaciones.
- Identificar las obligaciones con periodos considerables sin gestión para asignarlas en reparto con prioridad.
- Identificar de procesos con títulos de depósito judicial asociados para priorizarlos.
- Identificar los procesos activos cuyas obligaciones base ya no presentaban saldo por cobrar, para generar las terminaciones necesarias.
- Segmentar de obligaciones para realizar el análisis y re categorización de las obligaciones consideradas en situación especial.
- Presentar las obligaciones para depuración en los comités de depuración contable.

Finalmente, la actualización del modelo de costo beneficio, permitió que en el 2021 se realizaron dos depuraciones de obligaciones de menor cuantía cuya gestión representaría un mayor gasto que el valor a recuperar, evitando desgastes administrativos para la Superservicios.

5.6 Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión

En conjunto con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se elaboró la política de Gestión de Información y Datos que contiene la política y estrategia de gobierno de datos de la Superservicios. Así mismo, se prestó apoyo al grupo de Calidad de Agua de la Superintendencia Delegada para AAA, partiendo de la calidad de los datos que provienen del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano-SIVICAP.

De la misma manera se desarrolló el documento “Instructivo para desarrollo de productos de analítica”, el cual unifica los conceptos acerca de las temáticas de *Big Data*: Explotación de fuentes de información, fuentes de datos, analítica de datos, técnicas y tipos de análisis de datos, métodos estadísticos, aprendizaje máquina (*Machine Learning*), métricas de evaluación de modelos de aprendizaje de máquina, software y lenguajes de programación para desarrollo de productos de analítica, metodología, resumen metodología CRISP – DM, metodología de anonimización, buenas prácticas para el desarrollo de productos de analítica y recomendaciones.

Finalmente, se realizó la revisión de los modelos de IVC basados en riesgos, desarrollados por las Superintendencias Delegadas teniendo como referencia el marco regulatorio establecido por las comisiones reguladoras, donde se establecerá la estrategia de supervisión basada en riesgos que está a cargo de la OARES.

5.7 Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Como resultado de los planes de trabajo implementados para fortalecer las políticas de gestión priorizadas en la vigencia anterior, la Superservicios obtuvo una calificación de 87 puntos (12,7 puntos superior a la del año 2019) en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG²⁵).

Con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión de la entidad y la calificación FURAG de la vigencia 2021 (la cual se medirá en febrero del año 2022), la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional analizó las brechas y recomendaciones resultantes de dicha medición e implementó herramientas de autodiagnóstico para priorizar políticas de gestión y definir planes de trabajo para su mejoría.

En ese contexto, las políticas de Defensa Jurídica, Racionalización de Trámites, Integridad, Participación Ciudadana, Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, Gobierno Digital, Seguridad Digital y Gestión del Conocimiento y la Innovación fueron priorizadas. Se realizaron mesas de trabajo con las dependencias que las lideran y se definieron actividades para su fortalecimiento.

En coordinación con la Secretaría General, se realizó la valoración de Ambiente Laboral y Cultura de Innovación en la Superservicios con el fin de medir y evaluar los aspectos relevantes que actualmente tiene la entidad para catalogarse como un Gran Lugar para Trabajar con Culturas Innovadoras; este ejercicio fue ejecutado por el contratista *People's Voice*, quien cuenta con el marco metodológico de *Great Place to Work (GPTW)* basado en una escala de *likert*²⁶, la cual contenía 81 afirmaciones que recogían percepciones y sentimientos sobre las manifestaciones que caracterizan la confianza, la camaradería y el orgullo. Por otro lado, el marco metodológico de *Great Culture to Innovate (GCTI)* fue basado de igual manera en una escala *likert* de 37 afirmaciones, que recogía las percepciones de los colaboradores sobre las manifestaciones que son propias de una cultura innovadora.

En ese sentido, la medición de la cultura de innovación fue desarrollada bajo los siguientes ejes:

1. La intención premeditada de la organización de tener un grupo humano diverso, que se manifiesta en múltiples perspectivas y formas de contribuir.
2. Desenvolvimiento del liderazgo que pone de manifiesto su forma disciplinada de encarar el trabajo, la transparencia que caracteriza su accionar, su búsqueda de desafíos y la forma como asumen el cambio
3. La interacción de las personas que muestra su autonomía, diversidad de perspectivas, creatividad y capacidad de aprendizaje.

La medición de la cultura de innovación obtuvo un índice del 51,6% encontrándose en un estado “Satisfactorio”, ya que atributos como la intención y el liderazgo se encuentran en una categoría “media”.

Frente a racionalización de trámites, se apoyó a la DPUGT en la racionalización del trámite Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos. Las acciones de racionalización implementadas en esta estrategia estuvieron orientadas a:

25 Herramienta que mide el avance en la gestión e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de las entidades públicas del nivel central y territorial.

26 Likert: es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración



- (i) Reducción de pasos para el ciudadano. Tipo de racionalización administrativa; con esta racionalización los ciudadanos se beneficiaron con la reducción en el tiempo de emisión del fallo y de recursos para la entidad.
- (ii) Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite. Tipo de racionalización normativa; el beneficio que recibió el ciudadano con el desarrollo de esta racionalización fue la de brindar un mayor conocimiento al usuario en manejar canales alternativos no presenciales y menos desplazamientos a puntos de atención directa.

Las acciones de racionalización implementadas para beneficiar a los ciudadanos, pueden ser consultadas en : <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/planeacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>

De otra parte, se finalizó la etapa de diseño e implementación de los requisitos de la norma ISO 37001 para el Sistema de Gestión Antisoborno con el apoyo de una consultoría seleccionada para el diagnóstico de ejecución de controles contenidos en el capítulo 8 de la referida norma. Así mismo, tal consultoría apoyó el diseño de la metodología a aplicar a requisitos que por su especificidad y novedad en aplicación en el ámbito público se encontraban pendientes por implementar.

Por otra parte, se identificaron riesgos de soborno en las actividades de la entidad, algunos de ellos valorados y tratados en el mapa de riesgos de corrupción 2021 y otros nuevos para ser valorados durante 2022; como parte de los primeros, se adelantaron acciones preventivas para fortalecer la implementación de controles para la prevención y detección de actos de soborno. En el mismo sentido, se ajustaron aspectos en los procesos Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión de Talento Humano para fortalecer la ejecución de sus actividades mediante las que se cumplen requisitos del referido estándar.

De igual forma, se implementó el sistema de calidad para el proceso estadístico como estándar complementario al SIGME, obteniendo la certificación de las tres operaciones estadísticas priorizadas para la vigencia 2021: Comercial Energía, Comercial Gas por Red y Estado de la Disposición Final en Colombia, mediante la documentación del proceso estadístico, el desarrollo de auditorías internas al sistema de gestión y la evaluación externa de la conformidad en la implementación de los requisitos de la NTC PE 1000:2020.

Se avanzó frente al modelo de continuidad del negocio, llevando a cabo mesas de trabajo con las dependencias con el fin de recolectar información sobre los procesos que lideran para la identificación de los documentos vitales y esenciales relacionados con la continuidad de negocio y se formalizó en SIGME el “Manual de administración de continuidad del negocio”.

Finalmente, se cumplieron con las actividades programadas tanto en el plan de seguridad de la información como en el plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información, que hacen parte de las políticas de MIPG de Gobierno Digital y Seguridad Digital respectivamente, además, se estableció la metodología para la administración de continuidad de negocio y se iniciaron los ejercicios relacionados con la identificación de información para este tema.



Seguimiento a los Proyectos de Inversión

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional continuó la implementación de la estrategia de seguimiento a la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión realizando las siguientes acciones: i) Envío de alertas mensuales a los gerentes de proyectos de inversión con el estado de ejecución presupuestal al cierre de cada mes; ii) Mesas de trabajo trimestrales con los responsables de los proyectos para revisar los avances físico, de gestión y presupuestal, e identificar dificultades en la ejecución y tomar acciones para su solución; y iii) Presentación mensual de la ejecución al Comité de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público (Gestión presupuestal).

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

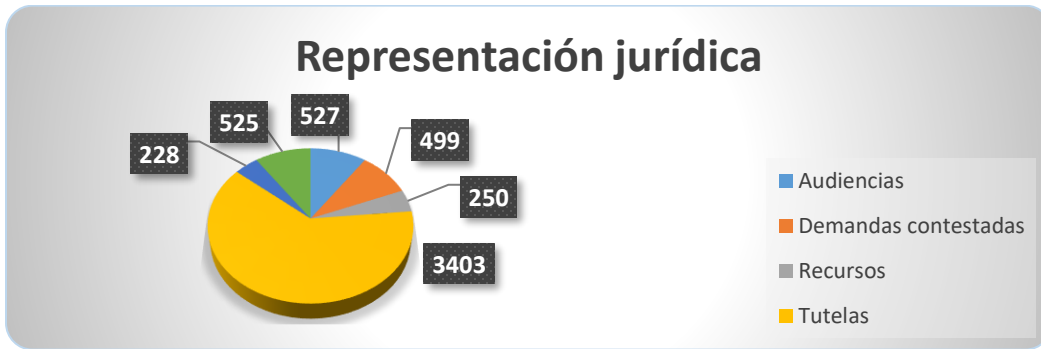
5.8 Oficina Asesora Jurídica

Con el fin de ejercer la representación judicial y extrajudicial y diseñar e implementar la política de prevención del daño antijurídico y la defensa de los intereses de la Superservicios, se adelantaron las siguientes acciones.

- Se emitieron 979 conceptos en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general, sobre (i) el régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y (ii) medidas y normativa adoptadas por la Superservicios y demás autoridades competentes durante la emergencia.
- Se revisaron 524 actos administrativos, entre ellos los que resuelven recursos de reposición presentados en contra de la liquidación oficial que fija la contribución especial.
- Se presentaron comentarios a 20 proyectos de ley, relacionados con el sector de los servicios públicos domiciliarios.

En ejercicio de la representación jurídica de la entidad, se adelantaron 5.432 actuaciones ante los Despachos Judiciales. Se destacan, la contestación de 499 demandas y la atención de 3.403 acciones de tutela.

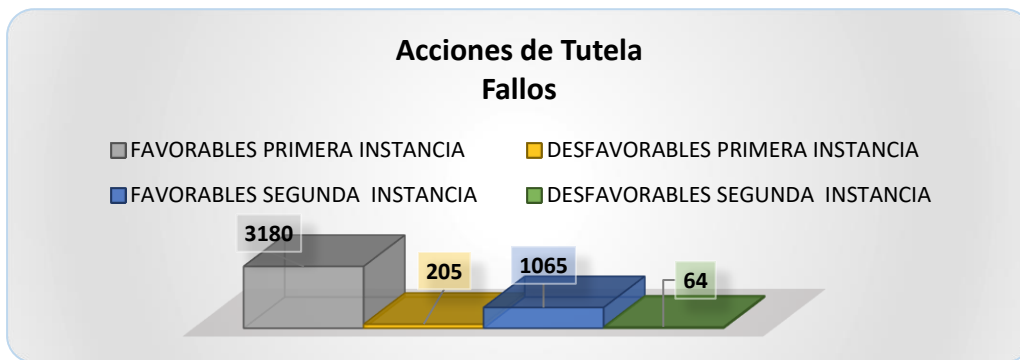
Gráfico 7 Representación Jurídica



Fuente: Elaboración propia

Se recibieron 4.514 fallos de tutela, de los cuales el 94% fueron favorables a la Superintendencia.

Gráfico 8 Acciones de Tutela - Fallos



Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica, sesionó en 29 oportunidades, 25 de estas de forma ordinaria en las cuales se estudiaron 486 casos y en 36 de estos decidió conciliar. De igual forma, se analizaron 42 pagos realizados por la entidad por condenas económicas en su contra, considerando que no reunían los requisitos para adelantar acción de repetición.

Se efectuó el análisis de 118 fallos desfavorables a la entidad que fueron proferidos en la vigencia 2020; con base en dicho análisis y el informe realizado, se emitió una alerta a las dependencias en las cuales se identificaron los temas más relevantes objeto de demanda, así como las debilidades y fortalezas en las actuaciones administrativas y defensa jurídica de la entidad de forma tal que se implementen acciones que optimicen la gestión y se reduzca el volumen de demandas en contra de la Superintendencia.

Se realizó la calificación del riesgo procesal de 3.470 procesos que lo requerían acorde con la normativa, se efectuaron las conciliaciones con la Dirección Financiera respecto de las provisiones y cuentas de orden y se actualizó la plataforma Ekogui al 100% (3.583 procesos activos).

5.9 Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Como habilitadores de la transformación digital de la Superservicios, se desarrollaron actividades encaminadas a fortalecer las funciones del IVC de la entidad; en ese sentido, se realizaron mejoras significativas a los diferentes sistemas de información de acuerdo con los requerimientos del sector y a las necesidades tecnológicas internas, entre las que se resaltan:

- Nueva plataforma para prestadores rurales – esquema diferencial modelo IVC: Se inició la definición de los requerimientos para la construcción de la nueva plataforma para prestadores rurales de los servicios públicos domiciliarios conforme a la nueva reglamentación expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en el Decreto 1898 de 2016, el cual hace referencia a la reglamentación de los esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales.
- Solución tecnológica para la actividad de aprovechamiento del servicio de aseo: Se desarrolló la solución para atender lo definido en el decreto 596 de 2016 (Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones). La solución tecnológica contó con los módulos +, comercial y de gestión y técnico operativo.
- Aplicativo ZNI: Se llevó a cabo mantenimiento a este aplicativo y se consideraron los módulos: 1. administración de las localidades incluidas en la Zona No Interconectada, 2. generación de un flujo en el aplicativo a cargo de un “Rol Aprobador” administrado por el grupo de ZNI y 3. Creación de un histórico que dé cuenta de la evolución de las localidades en el área de prestación del servicio de la ZNI.
- Herramientas de Cargue (Formatos y Formularios) para Prestadores: Durante el año 2021, en atención a las necesidades tecnológicas de las Superintendencias Delegadas de Energía y Gas Combustible, y de Acueducto, Alcantarillado y Aseo se implementaron 98 formatos y formularios, que permiten recoger información de las empresas vigiladas para realizar un control y vigilancia más preciso, en temas como la calidad de los servicios prestados, la cobertura y en general cómo interactúan los prestadores con sus usuarios.
- Tablero Indicador Único Sectorial para Acueducto y Alcantarillado -IUS, donde se dio prioridad al cálculo de cada una de las subdimensiones y dimensiones del indicador único sectorial para 4 dimensiones: Calidad del servicio, Eficiencia en la planificación y Ejecución de inversiones, Eficiencia en la gestión empresarial y Eficiencia en la operación, con el fin de optimizar el proceso de control y vigilancia garantizando la correcta prestación de los servicios públicos a los usuarios.

Como parte del fortalecimiento en la atención de los ciudadanos y grupos de interés, se realizaron actividades encaminadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MinTic para la implementación de la estrategia de Gobierno Digital para la vigencia 2021 relacionados con el componente TIC para el Estado Digital y sus habilitadores transversales de Arquitectura y Seguridad de la Información. Como parte de estrategia se implementó el

servicio sobre la plataforma XROAD, y se publicó en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Estado Colombiano, un servicio web sobre las empresas prestadoras de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Colombia.

Por otro lado, se implementaron soluciones de inteligencia de negocios, a través de la herramienta de inteligencia de negocios O3web y *PowerBI* para facilitar la toma de decisiones, en ese sentido se realizó el despliegue de 21 reportes en la interfaz de la herramienta de visualización de *PowerBI*, disponibles en la página web del SUI. Adicionalmente se realizaron mantenimientos a las soluciones de inteligencia de negocio denominadas: Sui_Comercial_Energía y Sui_Rups_oficial.

Adicionalmente, con la herramienta de software ArcGIS se llevó a cabo la migración del mapa de interrupciones para el servicio de Energía en el Geoportal de la Superservicios, también la publicación de los mapas de captaciones, aseo, alcantarillado y acueducto, así como las encuestas de plan choque 2021 fase 2 San Andrés y Providencia y encuestas de categorización rural.

Respecto al fortalecimiento de la plataforma tecnológica, se actualizó y adquirió licenciamiento de software base y especializado en función de las necesidades organizacionales, así como los componentes de hardware, relacionados con la ampliación del almacenamiento, adicional se realizó la adquisición del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, con el fin de implementar prácticas modernas en materia archivística, que utilicen mecanismos automatizados para procesar la información, fortaleciendo la gestión documental de la Superservicios que puedan atender los requerimientos técnicos identificados en el Modelo de Requisitos de Documentos Electrónicos de Archivo, para documentos electrónicos creados por la entidad. Además, se realizó la adquisición de un gestor de contenido para realizar la administración de los portales web de la entidad, con el fin de facilitar el proceso de cargue, actualización y publicación de la información que debe contener cada uno de los portales para uso de los ciudadanos, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y demás grupos de interés.

Finalmente, como parte de la Planeación Estratégica de TI, establecida en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, se realizaron actividades tendientes al fortalecimiento en la atención de los ciudadanos y grupos de interés, alineadas al cumplimiento de los lineamientos establecidos por MinTIC para la implementación de la estrategia de Gobierno Digital para la vigencia 2021, relacionados con el componente TIC para el Estado Digital, y sus habilitadores transversales de Arquitectura y Seguridad de la Información. Asimismo, se realizó la actualización y formulación de nuevos lineamientos y procedimientos internos en el Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información de la OTIC.

5.10 Oficina Asesora de Comunicaciones

Se realizaron acciones encaminadas al fortalecimiento de la comunicación institucional interna y externa, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Favorabilidad en medios de comunicación: Con un porcentaje promedio anual de 93,48 %, superior a la meta del 80%, se logró mantener un alto índice de favorabilidad de la entidad en los medios de comunicación masiva monitoreados. De 3.594 menciones sobre la entidad reportadas en el monitoreo, sólo 271 tuvieron tono negativo. En 2020, el índice de favorabilidad fue de 91,75%.

- Valorización del *free press* (menciones sin costo, en los medios de comunicación, de los comunicados de prensa y otras acciones de divulgación realizadas por la entidad): De las 3.594 menciones registradas en los medios de comunicación monitoreados por la entidad, 1.117 se catalogaron como *free press* y su valorización alcanzó los \$ 5.922.333.446. Comparando ese valor con los \$1.1273.414.281 de costo de la nómina y contratos de la Oficina Asesora de Comunicaciones durante 2021, se obtuvo una eficiencia o tasa de retorno de \$4,44 por cada peso (\$1) pagado en nómina y contratos.

Tabla 13 Indicador de eficiencia presupuestal por free press

MES	MENCION COMUNICADOS	ACCIONES DE DIVULGACIÓN	OTRAS NOTICIAS	TOTAL MENCIONES POR MES	MENCIONES CRÍTICAS POR MES	% MENCIONES CRÍTICAS	% DE FAVORABILIDAD	VALORIZACIÓN FREE PRESS (COMUNICADOS + ACCIONES DE DIVULGACIÓN)	ROI (Semestral)
Enero	40	10	38	88	2	2,27%	97,73%	\$ 796.902.400	\$ 3,82
Febrero	35	3	73	111	15	13,51%	86,49%	\$ 85.944.640	
Marzo	90	12	81	183	8	4,37%	95,63%	\$ 208.496.160	
Abril	46	8	128	182	7	3,85%	96,15%	\$ 209.593.000	
Mayo	16	10	104	130	2	1,54%	98,46%	\$ 55.170.520	
Junio	87	12	98	197	8	4,06%	95,94%	\$ 272.041.000	
Julio	37	11	152	200	11	5,50%	94,50%	\$ 47.769.340	\$ 5,07
Agosto	124	50	342	516	15	2,91%	97,09%	\$ 800.468.936	
Septiembre	114	32	320	466	56	12,02%	87,98%	\$ 467.837.150	
Octubre	25	81	301	407	10	2,46%	97,54%	\$ 587.034.300	
Noviembre	175	23	576	774	88	11,37%	88,63%	\$ 2.071.607.000	
Diciembre	64	12	264	340	49	14,41%	85,59%	\$ 319.469.000	
TOTAL	853	264	2.477	3.594	271	6,52%	93,48%	\$ 5.922.333.446	\$ 4,44

Fuente: Elaboración propia.

- Presencia de marca: Mantenimiento de relevante presencia institucional de la superintendencia en los medios de comunicación masiva monitoreados. De un total de 10 superintendencias en el país, la entidad se mantuvo 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. Conforme a los resultados del monitoreo de medios contratado por la entidad.

Tabla 14 Top de superintendencias por número de menciones en medios de comunicación

Superintendencia	MENCIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN								
	Abril	May	jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	TOTAL
SuperFinanciera	93	380	404	303	449	649	1.127	1.159	4.564
SuperSociedades	209	276	300	170	365	1.607	719	697	4.343
SuperIndustria	362	50	725	55	621	852	905	701	4.271
SuperServicios	182	130	198	200	516	466	407	774	2.873
Supersalud	150	34	275	294	248	497	633	525	2.656
SuperTransporte	42	19	20	19	30	352	214	451	1.147
SuperNotariado	34	4	7	10	3	87	156	146	447
SuperVigilancia	17	1	ND	3	2	1	118	124	266
SuperSubsidio	0	0	8	3	5	62	83	85	246
SuperSolidaria	13	3	1	ND	0	78	87	34	216
TOTALES	1.102	897	1.938	1.057	2.239	4.651	4.449	4.696	21.029

Fuente: Elaboración propia

- Divulgación de contenidos institucionales: Se realizaron 4.997 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de los portales web, SUI e Intranet, redes sociales, correo electrónico y carteleras virtuales. Se registró un incremento del 36% con relación a las 3.664 divulgaciones realizadas en 2020.
- Redes sociales: Se registró incremento en nuevos seguidores de las redes sociales, lo que indica el interés en los contenidos divulgados por la entidad. La cuenta institucional en Twitter registró 4.280 nuevos seguidores (6,30% con relación a diciembre de 2020). En igual comparación, Facebook tuvo 1.974 nuevos usuarios (9,28%). YouTube, 681 (49,93%). LinkedIn, 1.708 (28,13%). La cuenta en Instagram fue creada en julio y a diciembre registró 231 usuarios para un crecimiento del 21%. Por su parte, la cuenta de la superintendente en Twitter alcanzó 1.145 nuevos seguidores, es decir el 22% más con respecto a diciembre de 2020.
- Fortalecimiento de la comunicación institucional: Se realizaron campañas informativas y pedagógicas para el fomento de las políticas de transparencia e integridad en temas relacionados con los valores de los servidores públicos, la no discriminación y los conflictos de intereses. Igualmente, se realizaron tres encuentros de sensibilización interna sobre los cambios de la estructura de la entidad, novedades y resultados de la gestión. También se dio apoyo a 13 eventos institucionales dirigidos a grupos externos de interés, entre ellos, ruedas de prensa, rendición de cuentas, foros, y eventos misionales, en su mayoría realizados en modalidad virtual.
- Aceptación de canales internos: En desarrollo de la encuesta sobre los canales de divulgación interna 2021, se recibieron 404 respuestas. Se obtuvo, en promedio, un 88,12 % de aceptación de los cinco canales evaluados, por encima del rango mínimo esperado en la meta del indicador (80 %). El correo electrónico sigue siendo el canal con mayor porcentaje de satisfacción (98,02 %). Le sigue el boletín virtual Infórmate (97,52 %). Intranet (83,66 %). Fondos de pantalla (81,44 %) y carteleras digitales (79,95 %). En comparación con el año anterior, todos los porcentajes tuvieron un mejor comportamiento para la vigencia 2021.

5.11 Oficina de Control Interno

Como parte de la gestión de la oficina, se realizaron 6 auditoras de gestión a los procesos: (i) Inspección y Vigilancia en las Superintendencias Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Delegada de Energía y gas; (ii) Protección al Usuario; (iii) Proceso de Gestión administrativa y logística; (iv) Gestión Financiera y; (v) Proceso de Adquisición de bienes. Adicionalmente, se realizaron 39 informes de ley atendiendo a las disposiciones normativas en diferentes tópicos de la Administración Pública.

Adicionalmente, se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento con la Contraloría General de la República – CGR y se efectuó el cierre con calificación de eficacia de 28 acciones correctivas preventivas y de mejora en planes de mejoramiento con la CGR, Plan de mejoramiento archivístico y Plan de mejoramiento de Sistemas de Gestión

De igual forma, en cumplimiento del Rol Enfoque Hacia la Prevención, se abordó el Esquema de líneas de defensa, mediante 6 jornadas de capacitación con cobertura de 274 colaboradores de la entidad entre ellos el grupo Directivo.

5.12 Oficina de Control Disciplinario Interno

En cuanto a la función disciplinaria, se recibieron y tramitaron de manera oportuna 164 quejas e informes de diversa índole, que se tramitaron de la siguiente manera: (i) Se profirieron 64 autos de apertura de indagación preliminar para gestionar las quejas recibidas; (ii) Se profirieron 24 autos inhibitorios; (iii) 43 decisiones de remisión por competencia fueron expedidas; 33 autos de incorporación se profirieron.

Para mantener la oficina al día en cuanto a los expedientes vigentes, se realizó la evaluación los procesos mediante la realización de los siguientes trámites: (i) 52 autos de archivo se expidieron para evaluar los expedientes respectivos; (ii) 34 autos de apertura de investigación disciplinaria se profirieron; (iii) 5 autos de pliegos de cargos se formularon; (iv) 3 fallos de primera instancia se expidieron.

Frente a la labor preventiva, se realizaron actividades para difundir el contenido de la Ley disciplinaria y los deberes de los servidores públicos, así:

- (i) Se publicaron 4 “Informandos disciplinarios” para dar a conocer a todos los funcionarios el contenido de la Ley disciplinaria en diversos temas, como el derecho a rendir versión libre (Infórmate No.6), resultado de la actividad “Café Disciplinario” con tips o conclusiones para tener en cuenta (Infórmate No. 18), deberes en la supervisión de contratos (Infórmate No. 34) y la importancia de asistir a los cursos de inducción (Infórmate No. 43).
- (ii) Se realizaron 12 capacitaciones, la primera de ella denominada “Café Disciplinario” realizado con la participación de casi 200 funcionarios en el que se abordaron temas que previamente y mediante encuesta los funcionarios habían propuesto. Una segunda capacitación realizada al personal de la SDPUGT, sobre el quehacer de la oficina y cuando debían ser remitidos los asuntos al área. Y finalmente, 10 capacitaciones denominadas “Encuentro virtual: temáticas disciplinarias” que se realizaron para distintas áreas previa consulta de los temas de interés con asuntos concretos de cada dependencia y que contó con la participación de más de 20 dependencias.



- (iii) Se realizaron 4 publicaciones relacionadas con la *“Encuesta: ¿qué le preguntarías a la Oficina de Control Disciplinario Interno”*, deberes como por ejemplo la publicación en el Infórmate No. 14 de la historieta sobre el deber de diligenciar la declaración de bienes y rentas, publicación en el Infórmate No. 27 sobre *¿Qué pasó con la ley 1952?* y una 4 publicación en el Infórmate 46 de las publicaciones de Informandos disciplinarios.
- (iv) Se remitieron 4 alertas o recomendaciones en las que se sugirió a diferentes áreas la adopción de medidas para la prevención de conductas con incidencia disciplinaria.

6. Aspectos Presupuestales

6.1.1 Contribuciones y cuentas por cobrar

De conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, la Entidad expidió la Resolución SSPD 20211000355215 del 27 de julio de 2021 “Por la cual se establece la tarifa para el año 2021 de la contribución especial a la cual se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios y/o quienes desarrollen las actividades complementarias a dichos servicios, definidas en las Leyes 142 y 143 de 1994 y se dictan otras disposiciones.”.

Durante esta vigencia se liquidó por concepto de contribución especial \$145.807,9 millones de pesos del cual se recaudó la suma de \$128.241,0 millones que corresponde al 86% del total del presupuesto de ingresos asignados a la Superservicios.

6.1.2 Ejecución presupuestal

La apropiación presupuestal para la vigencia 2021 fue de \$858.726 millones, así:

Tabla 15 Presupuesto Superservicios 2021

DESCRIPCION	VALOR
Gastos de funcionamiento ****	835.193
Gastos de Inversión	23.534
TOTAL INGRESOS	858.727

Fuente: SIF Nación. Cifras en millones de pesos

El presupuesto vigente al cierre de la vigencia 2021 ascendió a \$858.727. De estos recursos, la suma de \$835.192.5 millones corresponden a Gastos de Funcionamiento (97.3%) de los cuales \$577.032 millones (67.2%) son recursos destinados al Fondo Empresarial por concepto de contribución adicional establecida en el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019, \$133.000 millones (15.5%) corresponden a Recursos Nación con destino al FONECA en cumplimiento del Decreto 042 de 2020 “Por el cual se adiciona el Capítulo 8 al Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1082 de 2015 en relación con las condiciones de asunción por la Nación del pasivo pensional y prestacional, así como del pasivo asociado al Fondo Empresarial, a cargo de Electrificadora del Caribe S. A. E.S.P”. Y 17.3% restante (\$148.694,8 millones) corresponde a los gastos asociados a los costos del servicio de control y vigilancia que presta la Superservicios, autorizados por la Ley 142 de 1994, de los cuales \$23.453 millones corresponden a recursos a Inversión (2.7%).

Tabla 16 Presupuesto Funcionamiento e Inversión Superservicios 2021

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	%	Obligación	%
RECURSOS PROPIOS					
Funcionamiento	125.161	97.854	78%	94.896	76%
Inversión	23.534	21.829	93%	19.158	81%
TOTAL RECURSOS PROPIOS	148.695	119.684	80%	114.054	77%
TRANSFERENCIAS					
Foneca	133.000	133.000	100%	133.000	100%
Fondo Empresarial - Contribución Adicional	577.032	176.463	31%	176.463	100%
TOTAL TRANSFERENCIAS	710.032	309.463	0%	309.463	44%
TOTAL PRESUPUESTO	858.727	429.146	50%	423.517	49%

Fuente: SIF Nación. Cifras en millones de pesos

Del presupuesto vigente para la entidad, vigencia 2021, se realizó el cierre con los siguientes resultados: Presupuesto vigente al cierre de vigencia: \$858.727 millones; compromisos \$429.146 millones equivalente al 50 y obligaciones en un total \$423.517 millones correspondientes al 49%.

En particular, la ejecución de los recursos propios de la entidad obedece a las siguientes circunstancias:

- **Fondo Empresarial:** La ejecución correspondiente a este concepto obedece al ajuste en la liquidación de la Contribución Adicional por efectos de las Sentencias de la Corte Constitucional C-464 de 2020, C-484 de 2020 y C-147 de 2021, por lo cual dicha contribución para la presente vigencia se causó el 1 de enero de 2021 con la base gravable prevista en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, en su versión anterior a la modificación introducida por el artículo 18 de la Ley 1955 de 2019.
- **Sentencias y Conciliaciones:** Los jueces, quienes son los encargados de definir las diferentes situaciones jurídicas de los procesos, reflejan un comportamiento dispar y muy difícil de predecir de cara al tiempo de duración de las demandas, lo que dificultó la ejecución de este rubro.
- **Gastos de Personal:** Obedece a los tiempos necesarios para la postulación, presentación de reclamaciones, término de publicación de los actos administrativos, término para la posesión y demás procedimientos administrativos.
- **Adquisición de bienes y servicios:** Obedece a cambios en los costos de los estudios de mercado soporte de los procesos de contratación y su valor real de adjudicación, bajas en los precios dentro de los procesos de subasta inversa, en especial el proceso adelantado para la adecuación de las dos nuevas sedes creadas por el Decreto 1370 de 2020 y la liberación de recursos por concepto de contratos de prestación de servicios, debido a la formalización de contratistas dentro del proceso de modernización de la planta de personal.
- **Frente a los recursos de inversión,** al cierre de la vigencia hubo ahorros por adjudicación por menor valor de los procesos de acuerdo con la dinámica del mercado, saldos de contratos que fueron suscritos en fechas posteriores a las programadas por temas de gestión propios de la entidad y ahorros por el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en las asistencias técnicas en el territorio, lo cual generó saldos en los gastos asociados a desplazamientos y tiquetes.



7. Sostenibilidad Ambiental

El SIGME abarca los diferentes subsistemas de gestión que implementa la entidad, entre ellos el ambiental (SGA) el cual desarrolla diferentes programas para la gestión adecuada de recursos y manejo adecuado de residuos como uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía y manejo de residuos sólidos.

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

A continuación, se presentan las principales acciones adelantadas a través del Sistema de Gestión Ambiental- SGA durante la vigencia 2021:

- Seguimiento certificación ISO 14001:2015: Durante el primer semestre de la vigencia 2021 se realizó la auditoría de seguimiento a la certificación en la norma ambiental ISO 14001:2015 de la sede principal de la Superservicios, con el objetivo de mantener la sostenibilidad ambiental implementada en la entidad.
- Certificación ISO 14001:2015: Para el mes de agosto se obtuvo la certificación de la Dirección Territorial Oriente, dando cumplimiento meta establecida para el ODS 12 Producción y Consumo Sostenible.
- Direcciones Territoriales: la implementación del sistema de gestión ambiental en las direcciones territoriales se desarrolló a través del seguimiento periódico a las acciones adelantadas por cada uno de los apoyos ambientales, donde se verificó el buen manejo de los recursos naturales, la generación de residuos reciclables y ordinarios, la vinculación de asociación recicladora de oficio. De esta forma, se viene creando un sentido de pertenencia de los colaboradores en el desarrollo de la implementación del sistema.
- Consumo y manejo de recursos: El sistema de gestión ambiental cuenta con 26 indicadores que permiten la medición de consumos per cápita de energía, agua y generación per cápita de residuos ordinarios y residuos potencialmente reciclables, los cuales presentaron un cumplimiento del 100% frente a la meta programada para la vigencia, como resultado de las diferentes estrategias implementadas en la entidad, permitiendo un uso eficiente y racional de los recursos naturales.
- Buenas prácticas ambientales: se adelantaron diferentes estrategias permitiendo la reducción de los impactos ambientales y la huella de carbono generados por la actividad que desarrolla la entidad en cumplimiento de su misión.
 - (i) Planta solar: Con respecto a la generación de energía fotovoltaica de la sede principal, se generó un ahorro del 5,65% del total de energía utilizada para el funcionamiento de la sede, a partir de la producción de 4631,75 KW durante la vigencia 2021.

Así mismo, a partir de los paneles ubicados en la Dirección Territorial Oriente se obtuvo un ahorro aproximado del 54% de energía utilizada para el funcionamiento de la sede, a partir de la producción de 5238 KW durante la vigencia 2021.



- (ii) Implementación de biciparqueadero: Durante la vigencia 2021 se instaló el biciparqueadero en la sede CIVIS y se amplió el de la sede principal, permitiendo que el uso de la bicicleta sea un medio de transporte alternativo de los funcionarios y contratistas. Durante la vigencia se realizaron en promedio 2.280 viajes en bicicleta contribuyendo de esta forma a la movilidad de la ciudad y a la disminución de gases de efecto invernadero por el uso de hidrocarburos fósiles.



8. Sostenibilidad Social

8.1 Seguridad y Salud en el Trabajo

- Se continuó con la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo logrando una participación de 682 colaboradores, y un cumplimiento del 96% de las actividades programadas. En este sentido se implementaron los programas: (i) Programa de Vigilancia Epidemiológico Riesgo Psicosocial; (ii) Programa de vigilancia epidemiológico de desórdenes musculo esqueléticos; (iii) Programa de vigilancia entorno laboral saludable.
- Frente al Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial, se obtuvo una participación de 1055 colaboradores a nivel país. Así mismo se logró una cobertura de 98% de las asesorías individuales.
- Debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19 y la afectación psicoemocional que este evento generó, se intervino en temáticas que mitigan el impacto en la salud, aplicando 15 talleres a nivel país.
- Se implementó el Programa de Prevención de Consumo de Alcohol, Drogas y Tabaco, con base en la cual se realizaron la socialización de la política de la prevención, la conmemoración día sin tabaco y los talleres de prevención de conductas de consumo,
- Se implementó el Programa de Orden y Aseo, para lo cual se realizaron 2 jornadas de orden y aseo durante la vigencia 2021 una cada semestre y para toda la infraestructura de la oficina principal sus sedes y las territoriales.
- Se realizó la semana de la salud, en modalidad combinada (presencial y virtual, en la cual se consiguió la participación de 687 colaboradores de la Entidad.
- Se formuló y documento el Plan Estratégico de Seguridad Vial cumpliendo con la Ley 1503 de 2021²⁷.

Finalmente, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19, dentro del marco de la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se actualizó el formato Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles y teniendo en cuenta la contingencia de salud pública por COVID-19.

8.2 Derechos humanos

Con el propósito de proteger y promover los Derechos Humanos en el país, la Superservicios implementó actividades para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colombianos y aportar a los ODS, mediante las funciones de vigilancia, inspección y control. En ese contexto, la entidad adelantó actividades que coadyuvan en la consecución de los indicadores que establece la Organización de las Naciones Unidas para el cumplimiento de los Derechos Humanos (*Human Rights Indicators Tables*²⁸). Es así como:

²⁷ Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones.

²⁸ Para consultarlo remitirse al enlace: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/HRIndicators/SDG_Indicators_Tables.pdf

- En el ámbito del artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, con el propósito de garantizar un nivel de vida adecuado en el que los colombianos tengan acceso a servicios públicos domiciliarios que cumplan con los criterios de calidad, la Superservicios tomó 144 muestras de agua en 68 municipios priorizados del país. Como resultado determinó cuales representan riesgos para el consumo humano.
- Así mismo, en el marco del indicador diseñado para medir la provisión y mantenimiento del saneamiento básico, suministro de agua y electricidad a los hogares en el país, la Superservicios contribuyó con (i) la toma de posesión de 2 empresas prestadoras de servicios públicos, una de ellas Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S E.S.P – P&K S.A.S E.S.P. en atención a la situación de desastre declarada en el departamento archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en 2020, para garantizar la prestación de los servicios en el departamento, (ii) 167 investigaciones a prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y 74 investigaciones a prestadores de los servicios de energía y gas combustible, (iii) el diseño y seguimiento a programas de gestión con prestadores para implementar mejoras en la prestación de los servicios.
- Adicional, en el artículo 19 se establece que todos los individuos tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión, lo cual incluye recibir información sin limitaciones, contexto en el cual, la entidad implementa las políticas de gestión de transparencia y acceso a la información pública y de participación ciudadana.

Durante la vigencia 2022, la Superservicios implementó dichas políticas a través de: la publicación y socialización de información relevante para grupos de interés; la traducción de documentos a lenguaje claro, el refuerzo de las capacidades institucionales para la atención de ciudadanos en estado de discapacidad auditiva, visual y cognitiva (lo cual atiende también el derecho a la igualdad (artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos). De igual forma, se atendieron oportunamente las solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos.

8.3 Transparencia, plan anticorrupción y atención al ciudadano

Dando cumplimiento con el compromiso institucional contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia y la atención al ciudadano, definidos en la ley 1474 del 2011 “Estatuto Anticorrupción” y Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la Superservicios en el año 2021, inicio la construcción colaborativa del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), Lo cual coadyuva a una gestión que genera confianza en los grupos de valor y receptores de productos y servicios de la entidad. De igual forma, con el propósito de contribuir a la implementación de los ODS y lograr una gestión más sostenible, la Superservicios priorizó el ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, en el marco del cual, se está trabajando en la lucha contra la corrupción y el soborno, en ser más eficaces y transparentes, ser más incluyentes en la toma de decisiones y en garantizar el acceso a información pública y de interés a la ciudadanía y grupos de valor.

Mencionado lo anterior, y con el fin de alinear lo mencionado anteriormente, se diseñó una metodología de co-creación e invitó a un grupo de ciudadanos a participar en su implementación. Por más de 2 meses



se realizaron mesas de trabajo en las que: (i) se capacitó a los participantes en los componentes y subcomponentes del plan (gestión de riesgos de corrupción, estrategia de rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública); (ii) se profundizó en los puntos a fortalecer por parte de la entidad en cada componente; y (iii) se pensó en formas para mejorarlo en 2022.

Adicional, con el objetivo de garantizar la participación ciudadana y la transparencia, se publicó el PAAC en la página web para recibir comentarios y sugerencias por parte de los grupos de interés. De este ejercicio se logró la participación de un número considerable de ciudadanos que generaron recomendaciones y mejoras que fueron incluidas permitiendo que se establecieran en el documento final las siguientes actividades:

- Incluir actividades de fortalecer los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía
- Capacitar a la ciudadanía brindándole herramientas para participar
- Proteger sus derechos y habilitando espacios virtuales.

Estas actividades permitieron fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía, el conocimiento de todos los colaboradores de la entidad en atención al ciudadano, lenguaje claro y trato igualitario para todos los usuarios, entre otros temas de capacitación.

Por último, es importante mencionar que la entidad pública permanentemente información de interés para la ciudadanía y grupos de valor, así como la mejora continua de los procesos de manera que se produzcan respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía perimiendo así la participación proactiva y efectiva de la ciudadanía en general.