

Informe de Gestión



2016

**Superintendencia de
Servicios Públicos
Domiciliarios**



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Mensaje del Superintendente

*Un 2016 de cambios y un 2017
prometedor: **buscamos evitar crisis***

El acceso efectivo a los servicios públicos domiciliarios es una condición esencial para la erradicación de la pobreza y la construcción de una sociedad en paz. Y nuestra Constitución Política le ha encomendado a esta Superintendencia la honrosa tarea de asegurar que los colombianos tengan acceso ininterrumpido a servicios públicos de calidad. Por virtud de ese mandato constitucional, esta entidad debe cumplir una labor compleja y dispendiosa: vigilar de cerca a una multitud de prestadores que operan en áreas tan disímiles como las de energía, gas, acueducto, aseo y alcantarillado.

El adecuado ejercicio de las funciones de supervisión a cargo de esta Superintendencia supone entonces una confluencia armónica entre diversas ramas del conocimiento, incluidas múltiples ingenierías, contabilidad, finanzas, derecho y economía. Aunado a lo anterior, nuestra misión constitucional sólo puede cumplirse si las distintas divisiones de la Superintendencia –desde las oficinas de atención a los usuarios hasta los laboratorios forenses– operan en perfecto engranaje.



Ante la magnitud de estas exigencias, nos dimos a la tarea, desde agosto de 2016, de poner a la Superintendencia en condiciones de cumplir con las funciones que justifican su existencia. Para nadie es un secreto que, en años recientes, a nuestra Superintendencia se le vio un poco desorientada, golpeada inicialmente por la pérdida de sus funciones en materia de telecomunicaciones y avasallada luego por un incremento exponencial en el número de quejas presentadas por los usuarios. Estos cambios repentinos e inevitables, sumados a otros factores más difíciles de cuantificar, desfiguraron la misión de esta Superintendencia. Luego de ser el centro neurálgico del sistema de servicios públicos en Colombia, nuestra entidad se transformó en una acuciosa receptora de quejas y reclamos. Aunque esta labor es a todas luces

fundamental para el ejercicio de nuestras competencias, la actividad de la Superintendencia no puede consistir principalmente en atender las reclamaciones de los usuarios, meros síntomas de problemas estructurales que solían pasar inadvertidos en nuestras direcciones de investigación. Y aquí también, como es usual, los números revelan lo que la intuición no percibe con facilidad: En tan sólo cuatro años, entre 2011 y 2015, el número anual de quejas presentadas ante la Superintendencia pasó de 5.000 a cerca de 110.000. Este alarmante incremento en el grado de insatisfacción de los colombianos revela una crisis aguda en el sistema de servicios públicos. Peor aún, este elevado volumen de quejas da cuenta cierta de que esta Superintendencia, la guardiana de ese sistema, no ha venido cumpliendo cabalmente con su misión constitucional.

Por todo lo anterior, hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto para corregir el rumbo de esta Superintendencia. Los primeros pasos de esa iniciativa ya se han hecho sentir: una reducción drástica del personal dispuesto para la atención de reclamaciones, acompañado de un fortalecimiento del capital humano en las divisiones técnicas y de investigación de las Delegaturas. Esta reconfiguración esencial de la planta de

personal de la Superintendencia quedó plasmada en el proyecto de modernización que ya cursa trámite ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.

También hemos procurado restablecer los vasos comunicantes entre esta Superintendencia y otras entidades del Estado. Además de retomar nuestra relación con las comisiones de regulación, entorpecida en el pasado por diversos motivos, estrechamos lazos con el DNP y los Ministerios de Vivienda y de Minas y Energía. Asimismo, hemos procurado emular experiencias exitosas de otras Superintendencias, tales como el laboratorio forense de la Superintendencia de Industria y Comercio y el liderazgo que ha tenido la Superintendencia de Sociedades en materia de normas internacionales de información financiera.

Completado lo anterior, el equipo de la entidad se dio a la tarea de diseñar planes específicos para cada una de las divisiones a su cargo. Estos proyectos, todos de juiciosa preparación y alta refinación técnica, definirán el rumbo de nuestra Superintendencia en los años venideros. Creemos firmemente que el futuro de esta Superintendencia es promisorio; que

podemos cumplir fielmente con la misión que la Constitución nos ha encomendado; que esta entidad es indispensable para la construcción de un mejor país. Pero nada de esto puede funcionar sin la articulación armoniosa entre funcionarios de carrera y provisionales, contratistas, asesores y directivos, en torno a un fin que trasciende nuestros intereses personales: la necesaria renovación de esta Superintendencia. Por eso queremos invitarlos a que participen de este proyecto, de modo que, con la unión de

nuestros esfuerzos, honremos el compromiso que nos corresponde como funcionarios del Estado y le infundamos nueva vida a nuestra querida Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

José Miguel Mendoza
Superintendente de
Servicios Públicos Domiciliarios

Contenido

<i>Mensaje del Superintendente</i>	1
1. ¿Quiénes somos?	5
3. La Superintendencia en cifras	7
4. Principales logros y hechos relevantes .	8
5. Resultado de los objetivos institucionales en 2016	9
<i>4.1 Objetivo 1. Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.</i>	9
<i>4.2 Objetivo 2. Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.</i>	11
<i>4.3 Objetivo 3. Gestionar Información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y de grupos de interés.</i>	12
<i>4.4 Objetivo 4. Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano.</i>	14
6. Política de transparencia y control.....	16
7. Entidades Intervenidas y en Liquidación.	19
LA HISTORIA DE INTERVENCIÓN DE ELECTRICARIBE	21
8. Gestión Administrativa y Financiera ...	22
9. Retos 2017.....	24

1. ¿Quiénes somos?

¿Quiénes somos?

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD es un organismo técnico adscrito al Departamento Nacional de Planeación - DNP. La entidad ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos de agua, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

¿Qué son los servicios públicos domiciliarios?

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

¿Por qué es importante un ente de supervisión para los servicios públicos domiciliarios?

La prestación de los servicios públicos domiciliarios es inherente al cumplimiento del estado social de derecho (Art. 365 de la Constitución); por ende, una supervisión que propenda por un servicio continuo, de calidad y con tarifas justas es esencial para consecución del objetivo constitucional.

¿Qué hace la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?

Inspecciona, vigila y controla a los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Evalúa y vigila constantemente el desempeño de los prestadores para evitar interrupciones en la continuidad o calidad del servicio. En tal sentido, sanciona el incumplimiento de la normatividad y promueve la participación ciudadana. En casos especiales, toma posesión de empresas prestadoras para mitigar riesgos y garantizar la prestación del servicio.

¿Para dónde va la Superintendencia en los próximos años?

La entidad busca ser un ente regulador moderno, fortalecido con innovadores procesos de investigación basados en herramientas de inteligencia de datos. Dichos mecanismos permitirán vigilar preventivamente, evitar crisis por medio de alertas tempranas y mejorar los procesos investigativos.

2. Nuestros Directivos

Despacho del Superintendente

José Miguel Mendoza
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Jenny Elizabeth Lindo Díaz
Directora General Territorial

Lucia Hernández Restrepo
Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Heyda Luz Torres Torres
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Marina Montes Álvarez
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Myriam Herrera Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Magda Janeth Castañeda Gutiérrez
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno

Lady Johanna Niño Pacheco
Jefe Oficina de Informática

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Julián Daniel López Murcia
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Bibiana Guerrero
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (e)

María Eugenia Sierra
Directora Técnica de Gestión de Aseo (e)

Fernando Álvarez
Director de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Secretaría General

Ana María Ordoñez Puentes
Secretaria General

María Paula Farías
Directora Administrativa

Eudes Soler Sanabria
Director Financiero

Superintendencia Delegada para Energía y Gas

José Fernando Plata Puyana
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Diego Ossa
Director Técnica de Gestión de Energía (e)

Luz Mery Triana Rocha
Directora Técnica de Gestión de Gas y GLP (e)

Marielena Rozo Covaleta
Directora de Investigaciones de Energía y Gas Combustible

Para mayor información sobre este informe comunicarse con la Oficina de Planeación:
httorres@superservicios.gov.co

3. La Superintendencia en cifras



*SUI: Sistema Único de Información.
 **PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
 ***Cifra aproximada.

4. Principales logros y hechos relevantes

INTERVENCIÓN

1. Se evitó la afectación en la continuidad de la prestación del servicio de energía que habría afectado a más de 10 millones de habitantes de la costa caribe, a través de la toma de posesión de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. ELECTRICARIBE.

2. Se levantó la toma de posesión de TERMOCANDELARIA una vez cumplidos los objetivos de la intervención

3. Se implementaron visitas administrativas con la aplicación de técnicas forenses para los prestadores de los sectores de energía y gas.

4. Se puso en marcha la estrategia “Seguridad Hídrica”, la cual generó: 1. Alertas en 714 municipios en riesgo por temporada de lluvias y 2. Seguimiento a 117 prestadores calificados en “riesgo inviable sanitariamente (17)” y “riesgo alto (100)” por calidad de agua.

5. Se gestionaron recursos de inversión para los siguientes 4 años por más de \$6.000 millones, para incluir a la población recicladora y pequeños prestadores de acueducto (menos de 2.500 usuarios) en los mecanismos de Inspección, Vigilancia y Control-IVC adelantados por la SSPD.

6. Se elaboraron y actualizaron 20 conceptos unificadores sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios, los cuales permiten una información más pertinente para prestadores y usuarios.

7. Se reformuló el proyecto de modernización de la planta interna de personal, que busca el ajuste y especialización de las posiciones para la reducción de la contratación de personal por medio de otros mecanismos y el mejoramiento de las capacidades de gestión a través de la excelencia técnica de su personal.

8. Se terminó la construcción de las sedes Dirección Territorial Oriente (Bucaramanga) y Dirección Territorial Occidente (Medellín), con el fin de brindar mejores espacios de atención a más de 5,2 millones de ciudadanos.

9. Se llevó a cabo el programa “Rezago Cero”, el cual permitió poner al día a la entidad en cerca de 18 mil trámites de vigencias anteriores.

10. Se implementó el Programa STRATOS, la primera herramienta digital de consulta ciudadana que le permite a los colombianos consultar la estratificación del área urbana adoptada en su municipio.

5. Resultado de los objetivos institucionales en 2016

De acuerdo con el referente institucional, que fue la hoja de ruta y las prioridades de la entidad en el año 2016, se dio cumplimiento a los 4 objetivos establecidos.

5.1 Objetivo 1. Contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la vigilancia, inspección y control.

Es un objetivo misional asociado a los resultados que ejecutan las superintendencias delegadas para acueducto, alcantarillado y aseo y energía y gas combustible, la dirección de entidades intervenidas y en liquidación y la dirección general territorial y sus direcciones territoriales.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

Se adelantaron 1.084 procedimientos de certificación de los municipios para la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones para agua potable y saneamiento básico, proceso a

partir del cual fueron certificados 745 municipios, mientras que 339 no alcanzaron dicha meta.

Se adelantó el proceso de certificación de 645 municipios en coberturas mínimas de acueducto, alcantarillado y aseo, desafortunadamente con un resultado de cero (0) certificaciones.

Se efectuó la revisión de 292 Planes de Emergencia y Contingencia. De ellos, 94 corresponden a prestadores de acueducto y alcantarillado y 198 a prestadores de aseo.

Se dio apertura a 214 procesos de investigación a empresas prestadoras de servicios. Los temas con mayor número de solicitudes para investigar fueron, en su orden: i) cargue al SUI (comprende falta de cargue, cargue extemporáneo); ii) no contar con plan de contingencia o que el mismo no se encuentre ajustado a la Resolución del Ministerio de Vivienda; iii) indebida facturación, y vi) falla en la prestación del servicio.

En la vigencia 2016 se impusieron 33 sanciones a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo por un valor total de \$1.749 millones.

Se elaboraron 43 evaluaciones integrales a empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado de más de 2.500 suscriptores. Además, se evaluaron aspectos administrativos, financieros, técnicos, operativos, comerciales y tarifarios de 675 pequeños prestadores.

Se adelantó el cálculo del indicador de riesgo para las empresas de acueducto y alcantarillado mayores a 2.500 suscriptores (En acueducto: 2 en riesgo alto, 2 en riesgo medio y 205 en riesgo bajo. En alcantarillado: 6 en riesgo alto y 202 en riesgo bajo).

Se adelantaron 200 controles tarifarios a empresas de acueducto, alcantarillado y aseo con base en las Resoluciones CRA 287 de 2004 y CRA 351 y 352 de 2005.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

Hubo aumento de solicitudes de actualizaciones de información en el Registro Único Prestadores - RUPS, distribuidas así: (i) 139 prestadores de energía; (ii) 86 empresas de gas natural domiciliario y (iii) 89 empresas prestadores de gas licuado de petróleo - GLP.

Se elaboraron 25 evaluaciones integrales a prestadores de energía eléctrica y 21 en gas combustible, en las que se analizaron aspectos financieros, comerciales, técnicos y de gestión.

Se verificó en terreno el cumplimiento de los índices de calidad estipulados por la normatividad vigente de las empresas distribuidoras de gas combustible por red a las siguientes empresas prestadoras: PROVISERVICIOS en el municipio de Pensilvania, SUR DE SANTANDER S.A. E.S.P en el municipio de Barbosa y ESPIGAS S.A E.S.P en el municipio de Monquirá.

DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

Se culminaron los diagnósticos y propuestas de esquemas de solución para las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo del Espinal, Empresa Industrial y Comercial de Villa del Rosario, Empresas Municipales de Cartago y Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P., con los cuales se iniciará la revisión de las estrategias a implementar para la culminación de los procesos de toma de posesión.

Se realizaron 101 reuniones de seguimiento y monitoreo a las empresas en toma de posesión y 82 visitas de seguimiento en campo.

Se gestionó la ampliación del convenio interadministrativo de colaboración entre las Empresas Públicas de Quibdó y Empresas Públicas de Medellín -EPM hasta diciembre de 2017, logrando garantizar la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó.

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

Se hizo alianza con el Programa Urna de Cristal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de realizar una campaña de consulta ciudadana sobre facturación de los servicios públicos y así conocer las inquietudes de los ciudadanos.

5.2 Objetivo 2. Fortalecer el posicionamiento y presencia institucional a nivel nacional e internacional.

Las líneas prioritarias que soportan este objetivo están incorporadas a la labor que desarrollan las Superintendencias Delegadas, la Dirección General Territorial,

las Direcciones Territoriales, el Despacho del Superintendente y la Oficina Asesora de Planeación.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

Se publicaron tres boletines relacionados con el panorama de la segunda temporada invernal, identificando 587 prestadores propensos a ser afectados por causa del mencionado evento. Se identificó que 279 prestadores no han reportado planes de emergencia y contingencia para el servicio de acueducto y 333 no lo han hecho para el servicio de alcantarillado.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

Se reactivó la elaboración y publicación del boletín tarifario con una periodicidad trimestral en la página web de la entidad, el cual contiene información consolidada del comportamiento de las tarifas de energía eléctrica a nivel nacional.

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

Estrategia Superservicios en Sintonía: Se diseñó e implementó, por primera vez, la

estrategia de Participación Ciudadana de la entidad “TUYO, MÍO, DE TODOS”, con el objetivo principal de incrementar la presencia y acompañamiento de la entidad a los usuarios en diferentes escenarios para darles a conocer temas relacionados con la prestación de los servicios públicos al igual que sus derechos y deberes como usuarios.

La estrategia incluye la actividad de “Superservicios en sintonía” que permite generar contacto con la comunidad de zonas estratégicas. Esta actividad logró que la SSPD llegara a más de 12 millones de ciudadanos.

Aumento de cobertura de atención al usuario: Por la habilitación de 5 nuevos puntos de atención de la SSPD en 4 localidades de Bogotá D.C. (localidades de Kennedy, Tunjuelito, San Cristóbal y Engativá) y en el municipio de Chaparral – Tolima, se amplió la cobertura a más de 4 millones de ciudadanos para que puedan tramitar sus solicitudes.

5.3 Objetivo 3. Gestionar Información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional y de grupos de interés.

La gestión asociada a este objetivo la soporta la labor que desarrolla la oficina de

informática y las superintendencias delegadas para acueducto, alcantarillado y aseo y energía y gas combustible.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

Se adelantaron los trámites de Registro Único de Prestadores-RUPS relacionados con los prestadores de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo, así como las reversiones relacionadas con la información necesaria para el cálculo del puntaje de eficiencia comparativa “DEA”, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 770 de 2016.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

Se tramitaron 279 solicitudes de inscripción, actualización y cancelación de Registro Único de Prestadores -RUPS, y 145 solicitudes de modificación de la información cargada por los prestadores de energía en SUI para las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica.

Se atendieron alrededor de 9.500 trámites recibidos mediante el sistema de gestión documental ORFEO.

GRUPO DE COMUNICACIONES

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

Estrategia Rezago Cero: La entidad tenía un rezago de 17.285 trámites de vigencias anteriores sin resolver. Los resultados de las actividades desplegadas en los últimos meses del año indican que se logró cumplir el 99.76% de la meta establecida, permitiendo que los usuarios que interpusieron reclamaciones en años anteriores al 2016 recibieran respuesta de fondo a sus solicitudes.

Programa STRATOS: Se puso en marcha el programa STRATOS para poder consultar el estrato de su domicilio. Esta herramienta se puede consultar en la página web de la SSPD.

<http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Estratificacion-Socioeconomica>

Programa Nacional de Capacitación de Alcaldes en Servicios Públicos Domiciliarios: En el marco del convenio con Fedemunicipios y con el acompañamiento de la Procuraduría General de la Nación, se desarrolló el “Programa Nacional de Capacitación de Alcaldes en Servicios Públicos Domiciliarios”. Participaron 354 alcaldías.

Se continuó con el programa institucional de televisión “Al Servicio de Todos”, el cual tuvo 18 emisiones en las que se promovió información relacionada con derechos y deberes en la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Durante la vigencia 2016, el monitoreo de medios registró 3.977 menciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ubicándose así entre las cuatro primeras superintendencias con mayor registro informativo en los medios de comunicación masiva del país, junto con las de Industria y Comercio; Sociedades y Salud.

La penetración en redes obtuvo un incremento del 43% en el número de seguidores de *Twitter* con relación al acumulado de 2015, pasando de 31.284 seguidores a 44.774. En *Facebook*, el incremento fue del 71% al aumentar de 6.396 seguidores acumulados a diciembre de 2015 a 10.936 en 2016.

5.4 Objetivo 4. Potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional, con énfasis en el mejoramiento procedimental, innovación y competencias del talento humano.

La línea prioritaria que apoya este objetivo está incorporada a las actividades que desarrollan las oficinas asesoras de planeación y jurídica y la secretaria general.

SECRETARÍA GENERAL

Se gestionaron las notificaciones por medios electrónicos de los actos administrativos proferidos en la entidad. También fueron elaborados e implementados subprocesos en el esquema de notificaciones, con el fin de crear un flujo homogéneo para todas las dependencias de la entidad que tienen a su cargo este tipo de actividades.

Modernización de la planta de personal: se retomaron los estudios de rediseños anteriores y se reformularon con base en las necesidades actuales y futuras de la entidad. Como resultado se planteó una propuesta de estructura, materializada en el proyecto de decreto para modificar la estructura organizacional.

Se superó la meta de recaudo por concepto de **cobro persuasivo y jurisdicción coactiva**, la cual estaba estimada en cerca de \$17.000 millones, obteniéndose un recaudo efectivo cercano a \$20.000 millones.

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Se ejerció la representación de la entidad en 630 conciliaciones prejudiciales y 1.633 procesos judiciales, en primera instancia (65%) y segunda instancia (45%).

En materia de conceptos jurídicos, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Emisión de conceptos jurídicos externos (947)
- ✓ Emisión de conceptos jurídicos internos (49)
- ✓ Revisión de actos administrativos (308)
- ✓ Acompañamiento a los procesos contractuales y aprobación de pólizas (838)
- ✓ Atención de consultas presenciales y telefónicas (404)
- ✓ Revisión de proyectos de ley (54)
- ✓ Observaciones de proyectos de ley (7)

Por otra parte, se continuó la actualización y elaboración de Conceptos Unificadores, así:

- ✓ Elaboración del Concepto Unificador en las siguientes temáticas: (i) Abuso de la posición dominante en los contratos de servicios públicos domiciliarios; (ii) Recuperación de consumos; y (iii) Contribución de solidaridad.

- ✓ Actualización de Conceptos Unificadores: (i) Concepto Unificado 2010-012: Contrato de servicios públicos. (ii) Concepto Unificado 2010-017: Control social de los servicios públicos domiciliarios. (iii) Concepto Unificador 2013-029: Contrato de condiciones uniformes. (iv) Concepto unificador 2013-030: Posesión de las Empresas de servicios públicos Domiciliarios. (v) Concepto Unificador 2010-023: Remuneración de activos a terceros.

6. Política de transparencia y control

La SSPD ha contado con elementos de control respecto de los riesgos misionales y específicos, mediante la ejecución de controles internos en los procesos, el seguimiento permanente de las Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario, así como las auditorías externas de carácter permanente de la Contraloría General de la República y demás entes de control que revisan el desempeño de la entidad. Los principales resultados y retos de estas áreas son:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se dio cumplimiento al Programa Anual de Auditorias aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno para la vigencia 2016. En cada informe se resaltaron las fortalezas de los procesos evaluados y se informaron las debilidades identificadas para formular las acciones de mejora que mitigaran o eliminaran estas debilidades.

La SSPD recibió la visita de auditoría regular de la Contraloría General de la República para revisar la cuenta del 2015.

Como resultado de esta auditoría se formularon 33 hallazgos de los cuales 27 son con incidencia administrativa, 2 disciplinaria y 4 penal. La Contraloría no feneció la cuenta 2015 y se calificó el Plan de Mejoramiento Suscrito con la Contraloría con un cumplimiento del 84%.

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Se gestionaron 169 quejas asignadas al área, las cuales, una vez recibidas, fueron atendidas según los hechos denunciados y la competencia prevista en la Ley 734 de 2002, bien con auto inhibitorio, de remisión por competencia o incorporación o proceso disciplinario propiamente dicho, así:

Actuaciones*

Tipo	2016
Incorporaciones	27
Inhibitorios	54
Remisiones por competencia	26
Expedientes disciplinarios	55

Fuente: SSPD

* Cabe precisar que no necesariamente coincide el número de actuaciones con el número de quejas recibidas, porque en ocasiones una actuación puede tener origen en una o más quejas.

También se ordenó la apertura de 25 investigaciones disciplinarias contra funcionarios y exfuncionarios de la entidad

y profirieron 2 fallos sancionatorios. Se profirieron 64 autos de archivos definitivos en expedientes disciplinarios que así lo requirieron.

Para el 2017 la Oficina de Control Disciplinario tiene el reto de dar trámite a todos los procesos disciplinarios que a 31 de diciembre de 2016 cuenten con término cumplido, sin importar su etapa, teniendo en cuenta que a la fecha la oficina tiene 102 procesos disciplinarios, 67 en etapa de indagación preliminar y 35 en etapa de investigación disciplinaria (incluyendo los que se encuentran para fallo y formulación de cargos) y, de éstos, 47 procesos cuentan con término cumplido (35 indagaciones preliminares y 12 investigaciones disciplinarias) que corresponden al 46% de los procesos vigentes.

De igual manera, tiene el reto de implementar, una vez que entre en vigencia, el Nuevo Código Disciplinario que se expida, revisando los procesos y procedimientos y realizando los ajustes que se requieran.

ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

La SSPD tiene un ambiente de control mediante la implementación de su código de ética, el cual contiene los principios y

valores que rigen el comportamiento de los funcionarios de la entidad. Asimismo, tiene identificados y valorados los riesgos de corrupción, así como la definición y diseño de los respectivos controles de mitigación.

Sin embargo, tiene un gran reto de diseño e implementación de acciones para fomentar una cultura de transparencia y cero tolerancia frente a eventos asociados a la corrupción. Para ello, durante el 2017 se enfocará en implementar acciones de tipo preventivo, detectivo e institucional, así: (i) Dentro de la Estrategia preventiva se actualizará el Código de Ética y de Buen Gobierno con el fin de incluir las mejores prácticas; (ii) Se realizará una revisión del mapa de riesgos y controles de corrupción alineados con la nueva estrategia de la entidad, y (iii) Se identificará el mapa de cargos críticos, donde se identificarán los funcionarios que por la naturaleza de su cargo o por sus cualidades tienen un perfil de riesgo mayor, con el fin de implementar mecanismos de debida diligencia y monitoreo frente a su función.

Una vez se hayan actualizado tanto el código de ética y buen gobierno, como las matrices de riesgos y controles, se realizará una campaña de sensibilización para permear a los funcionarios y grupos de

interés. Además, con el fin de asegurar denuncias de calidad, se implementará una línea única de denuncias que garantice confidencialidad y anonimato del denunciante, así como una interacción segura que le permita hacer seguimiento al caso.

Se encuentra en marcha la formalización del convenio de colaboración entre la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y la -SSPD con el objeto de aunar esfuerzos para prevenir los riesgos de corrupción en la SSPD, impulsar la agenda de integridad, adoptar medidas orientadas a mejorar la transparencia en la contratación pública y una adecuada gestión contractual en todos los procesos contractuales de la entidad, incluidos los convenios interadministrativos suscritos entre las entidades territoriales y la SSPD.

Se creará un comité de ética con funciones y roles claramente definidos, el cual propenderá por la plena ejecución, seguimiento y mejora permanente al sistema de control de la entidad, incluyendo la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano.

7. Entidades Intervenidas y en Liquidación.

La Superintendencia debe propender por la debida prestación del servicio en cuanto a calidad y continuidad. Cuando algunos de los criterios regulatorios no se cumplen por parte de los prestadores, una vez surtidos los procesos legales correspondientes, se acude a la intervención bajo la modalidad de toma de posesión, permitida bajo la Ley 142 de 1994.

Intervención a prestadores de energía y gas:

ELECTRICARIBE

- **Se realizó la toma de posesión de la empresa ELECTRICARIBE.** La acción se tomó por la configuración de las causales previstas en la Ley 142 de 1994.
- **Concreción de las herramientas jurídicas necesarias para enfrentar los retos inmediatos que se imponen en el marco de este proceso de intervención de ELECTRICARIBE.** Se impulsó el Decreto 1924 de 2016 y el CONPES 3875 de 2016, mediante los cuales se fortaleció el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la SSPD y se estructuró un esquema que le

permite acceder a recursos de crédito; así se obtendrán los recursos para financiar a ELECTRICARIBE en las compras de energía en contratos o en bolsa, de tal forma que pueda garantizar la prestación del servicio a los ciudadanos.

TERMOCANDELARIA

- **Se avanzó en el proceso de intervención vigente, lo que permitió, en conjunto con otras estrategias que adoptó el Gobierno Nacional, evitar un racionamiento del servicio de energía en el país como consecuencia del fenómeno del niño.** Durante la intervención, la empresa fue llamada para aportar al Sistema Interconectado Nacional cerca de 309 Mwh de sus plantas generadoras 1 y 2, alcanzando al 6 de julio de 2016, una generación acumulada de 350.325 Mwh y entregando a dicho sistema cerca del 5,5% de la energía requerida diariamente por el país.
- **Una vez cumplidos los objetivos de la intervención, el 14 de julio de 2016 se levantó la medida de toma de posesión.** Esto se logró gracias a las medidas adoptadas por el agente especial y al apoyo del Fondo

Empresarial de la SSPD, quien puso a disposición de la empresa los recursos requeridos para la debida operación de las plantas y los acuerdos con los acreedores.

Intervención a prestadores en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo:

Yopal

- **Luego de 3 años de intervención, se aumentó en forma significativa el indicador de suministro de agua potable por redes a la población de Yopal, con la puesta en marcha de la planta alterna de tratamiento.** Dicha planta fue contratada por el Fondo Empresarial de la SSPD y con aportes de entidades como el Fondo de Adaptación, el Municipio de Yopal, la Gobernación de Casanare y la propia empresa intervenida.
- **La empresa logró llegar a un porcentaje de población atendida con agua potable por redes cercana al 92% de la población, con distribución del agua tratada por la planta alterna a la que se hizo referencia y 4 pozos profundos que fueron construidos y puestos en operación en**

el marco del proceso de intervención. Para cubrir el 8% restante, la empresa está realizando una operación sectorizada, con la cual el promedio general de cobertura asciende en la actualidad al 97%.

Empresas en liquidación:

- **Se declaró terminada la existencia legal de INGEOBRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.** Luego de casi 4 años de intervención, la liquidadora de INGEOBRA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACION, expidió la Resolución No. 179. Con ello se logró reducir a tres el número de empresas con procesos de liquidación en curso.
- **Se inició la ejecución de la prórroga de los contratos para la prestación del servicio de aseo a los usuarios de la Empresa de Servicio Público de Aseo de Cali - EMSIRVA E.S.P.** Se aumentó el porcentaje de reconocimiento de los operadores a EMSIRVA, con lo cual se obtendrán recursos necesarios para pagar el pasivo pensional (cerca de \$104.000 millones) y la atención de las acreencias del proceso liquidatorio hasta la concurrencia de los ingresos y activos de la liquidación.

LA HISTORIA DE INTERVENCIÓN DE ELECTRICARIBE

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenó la toma de posesión de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. - ELECTRICARIBE, mediante la Resolución SSPD-20161000062785 de noviembre 14 de 2016, por las causales previstas en los numerales 1 y 7 del Artículo 59 de la Ley 142 de 1994.

La medida busca asegurar la prestación del servicio de energía eléctrica en los departamentos abastecidos por ELECTRICARIBE: Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre, ante el riesgo en la prestación del servicio ocasionado principalmente por el incumplimiento del prestador de sus obligaciones con el mercado mayorista de energía.

La Dirección de Intervenidas lideró las actividades asociadas a la ejecución de la medida, con el despliegue de un equipo de trabajo en las sedes y oficinas principales de la compañía; la principal actividad desarrollada por la Dirección al inicio del proceso, fue la comunicación al administrador del mercado mayorista para que, en cumplimiento de la orden de toma de posesión, se culminaran los procedimientos de limitación de suministro iniciados por el incumplimiento en pago de las obligaciones asociadas a la compra de energía.

Durante las primeras semanas de la intervención, el agente especial enfocó su gestión, con el seguimiento de la SSPD, en la verificación y estructuración de un plan de acción que le permitiera garantizar un esquema de compra de energía acorde con las necesidades y caja de la compañía, así como a la determinación de los recursos que debían gestionarse para garantizar la prestación eficiente y continua del servicio de energía.

Como primera medida, el agente especial acudió al Fondo Empresarial de la SSPD con el fin de contar con recursos que, en el corto plazo, le permitieran garantizar la prestación del servicio. Así, se destinaron \$150 mil millones para garantizar las obligaciones con el mercado de energía mayorista. Sin embargo, en vista de la insuficiencia de recursos propios del Fondo Empresarial para respaldar las operaciones, inicialmente con un faltante cercano a los \$320 mil millones para suplir las necesidades inmediatas de la operación de ELECTRICARIBE y como resultado de la estimación de los ingresos en el corto plazo, se determinó que con las fuentes establecidas en el artículo 247 de la Ley 1450 de 2011, modificado por el artículo 227 de la Ley 1753, no se lograría obtener los recursos suficientes para respaldar las necesidades de caja de la empresa intervenida.

Por esa razón, la Superintendencia impulsó ante el Gobierno Nacional propuestas que permitieron la concreción de las herramientas jurídicas necesarias para enfrentar los retos inmediatos que se imponen en el marco de este proceso de intervención. En ese sentido, se expidió el Decreto 1924 de 2016 que permite que, además de la financiación a las empresas intervenidas a través de contratos de mutuo, el Fondo Empresarial de la SSPD pueda realizar las siguientes operaciones: (i) constitución de garantías a favor de terceros o (ii) usar cualquier mecanismo financiero que permita el cumplimiento de los objetivos del patrimonio. Además, se resolvió solicitar una garantía de la Nación a favor del Fondo Empresarial para que éste obtenga recursos de crédito de la banca comercial por el valor de los recursos faltantes, que será respaldada con los ingresos del patrimonio autónomo en los próximos años.

Finalmente, se tramitó y expidió el CONPES 3875 del 29 de noviembre de 2016, en el que se dispone que de los recursos de crédito que se obtengan con garantía de la Nación, podrán destinarse a la compra de energía o la realización de inversiones.

8. Gestión Administrativa y Financiera

La Secretaría General es la encargada de coordinar la administración de los recursos necesarios para la operación de la entidad. Su función la ejerce a través del Grupo de Notificaciones y las Direcciones Administrativa y Financiera. Los logros conseguidos fueron:

A. Presupuesto:

La gestión presupuestal de la entidad se ejecutó eficientemente, como se muestra a continuación:

- a. Eficiencia en el recaudo (recaudo/liquidación): 93%
- b. Variación recaudo 2016 y 2015: +5,5%
- c. Participación del gasto de funcionamiento en el total de gasto: 96% (gasto de inversión 14%).
- d. Ejecución: 96% del presupuesto de funcionamiento y 90% del presupuesto de inversión.

Como resultado del plan de austeridad se obtuvo un **ahorro del 10% del presupuesto** con respecto a 2015.

Por otra parte, la entidad realizó un esfuerzo para la **reducción presupuestal en el rubro viáticos y gastos de viaje**, alcanzando una disminución del 12% con relación al año anterior, así:

- Viáticos al exterior: - 100%
- Viáticos al interior: - 20%
- Gastos de viaje: - 10%

Asimismo, se llevó a cabo la liquidación de la contribución especial bajo las normas internacionales de información financiera - NIIF, **recaudando el 100% de los recursos** necesarios para cubrir los compromisos adquiridos en el 2016.

La entidad contó con 6 **proyectos de inversión** por valor de \$16.637 millones en temas como infraestructura, sistemas de información, atención al usuario y fortalecimiento de la gestión institucional, con una ejecución presupuestal del 90,17%.

B. Trámites

Implementación de **notificaciones de actos administrativos por medios electrónicos** ahorrando tiempo y recursos.

Se fortaleció la **automatización de trámites**, a través de: (i) La generación de un aplicativo que permite generar la

certificación laboral o contractual electrónicamente y (ii) El proceso automatizado de actas de inicio y aprobación de garantías de los contratos de prestación de servicios.

C. Capital humano y bienestar

En 2016, se realizó un diagnóstico de los avances y necesidades del rediseño institucional, dentro del cual se identificó la necesidad de efectuar reformulación del proyecto de **modernización de planta de personal**.

De igual forma, se comenzó a implementar la estrategia de **Teletrabajo**, realizando la sensibilización a los funcionarios, evaluación y selección de las personas que integraran el plan piloto.

Además, la SSPD buscó la constante implementación de **mejores prácticas administrativas**, representadas en:

1. *Adjudicación de licitaciones públicas por un valor de \$422.739.941 (Contratos 702 de Pólizas de Seguros y 969 de Vigilancia Privada - 2016).*

2. *Adjudicación de Subasta Inversa 01 de 2016, contrato. 463 de 2016 por valor de \$136.101.308.*

9. Retos 2017

Para ser una entidad moderna y transparente que pueda evitar crisis y promover la adecuada prestación de servicios públicos domiciliarios se han planteado los siguientes retos:

PROMOVER LA MISIÓN INSTITUCIONAL

1. Establecer procedimientos que permitan monitorear en tiempo real la calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios de energía y gas e identificar oportunamente conductas que evidencien posibles manipulaciones en el mercado mayorista de energía y gas y/o que pongan en riesgo la confiabilidad del sistema en períodos de escasez, mediante el monitoreo constante de variables del mercado proporcionadas por el operador del mercado XM S.A. E.S.P.
2. Mayor atención oportuna a los usuarios finales mediante la implementación de herramientas tecnológicas (SUI, APPs y sitio web) que permitan generar reportes, en tiempo real, de las fallas e interrupciones en el servicio.
3. Consolidar la estrategia de seguridad hídrica, a través de: (i) Investigaciones y eventuales sanciones a prestadores que han incumplido la obligación de reporte oportuno del plan de emergencia y contingencia (empezando en las principales ciudades del país); (ii) Definir programas de gestión encaminados al mejoramiento de la calidad del agua; y (iii) Adelantar vigilancia e inspección de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo basada en perfiles de riesgo.
4. Aplicación de la vigilancia diferencial a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en el ámbito rural. Con este propósito, se ejecutará un proyecto de inversión para adecuar los mecanismos de inspección, vigilancia y control de la SSPD a este nuevo reto de vigilancia.
5. Consolidar la estrategia Economía Circular, con las actividades de vigilancia especial a la población recicladora que se constituya como prestador de la actividad de aprovechamiento, en concordancia con la progresividad establecida en la normatividad para su formalización.

6. Definir la modalidad de toma de posesión de ELECTRICARIBE S.A. E.S.P., Es decir, establecer si la empresa puede continuar prestando el servicio o si por el contrario debe ser liquidada.

modernización de la planta de personal para, en la misma vigencia, implementar los cambios.

TRANSPARENCIA Y OPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN

7. Diseñar y poner en marcha la estrategia integral de transparencia que incluirá la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano.
8. Transformar el SUI en un sistema eficiente y transparente que permita hacer inteligencia de datos, potencializando la labor de inspección, vigilancia y control.

MODERNIZAR PROCESOS DE GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

9. Mejorar la programación y planeación financiera y presupuestal con el objeto de obtener mejores resultados de ejecución tanto de ingresos como de gastos.
10. Finiquitar los procesos técnicos y financieros de aprobación de la