

# Informe de Gestión Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024





# Informe de Gestión

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024



Yanod Márquez Aldana  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Gladys Teresa Castiblanco Rodríguez  
Secretaria General

Marcela María Guerrero Villota  
Directora Administrativa

José Alirio Salinas Bustos  
Director Financiero

Iván Alberto Ordoñez Vivas  
Director de Talento Humano

Diego Alejandro Ossa Urrea  
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

Maria Stella Garzón Barrera  
Directora Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

Giovanna del Pilar Garzón Cortés  
Directora Técnica de Gestión de Aseo

Luis Felipe Salamanca Cachay  
Directora de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Rafael Hernando Tabares Holguín  
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Héctor Horacio Suárez Bernal  
Directora Técnica de Gestión de Energía

Omar Camilo López López  
Directora Técnica de Gestión de Gas y GLP (E)

Luis Felipe Salamanca Cachay  
Directora de Investigaciones de Energía y Gas

Rigoberto Niño  
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

### Directores Territoriales:

- Elmer Felipe Durán Carrón (Centro)
- Anyi Viviana Manrique Amaya (Suroccidente)
- Eugenia Aguilar Rueda (Oriente)
- Lenin Ernesto Rivera Escolar (Noroccidente)
- Carlos Humberto Zapata Hernández (Occidente)
- Patricia Almario Ortiz (Suroriente)
- Pahola Baró Sfer (Nororiente)

Sebastián Andres Muñoz Burgos

Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación (E)

Jorge Alberto Blanco Duarte

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (E)

Jhonn Vicente Cuadros Cuadros

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez

Oficina Asesora de Comunicaciones

Fabrizio Bolaño López

Jefe Oficina Tecnológicas de la Información y las Comunicaciones

Juan José Pedraza

Jefe Oficina de Control Interno

Manuel Alejandro Molina Ruge

Jefe Oficina Control Disciplinario Interno (E)

Álvaro Gómez Colmenares

Jefe Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (E)

# Índice

## Contenido

<b>Capítulo 1. Mensaje del superintendente .....</b>	<b>9</b>
1.1. ¿Quiénes somos? .....	20
1.2. Estructura Interna de la Superservicios.....	21
1.3. Transparencia y Sistema de Gestión Antisoborno - Programas de Ética y Transparencia Pública .....	25
<b>Capítulo 2. Plataforma estratégica 2024.....</b>	<b>29</b>
1.4. Misión.....	29
1.5. Visión .....	29
1.6. Objetivos Estratégicos:.....	29
<b>Capítulo 3. Principales resultados frente a los objetivos de desarrollo sostenible. ....</b>	<b>32</b>
1.7. Seguimiento Hoja de Ruta Objetivos de Desarrollo Sostenible:.....	32
<b>Capítulo 4. Gestión por dependencias. ....</b>	<b>41</b>
1.8. Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.....	41
1.8.1. Principales logros y resultados de la gestión misional del sector .....	45
1.8.2. Gestión Proyectos de inversión del sector.....	47
1.9. Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible .....	53
1.9.1. Principales logros y resultados de la gestión misional del sector .....	53
1.9.2. Gestión Proyectos de inversión del sector.....	61
1.10. Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación .....	62
1.10.1. Estado actual Procesos de Liquidación: .....	63
1.10.2. Procesos de Administración temporal.....	66

1.11. Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.....	80
1.11.1. Presencia en Territorio.....	84
1.11.2. Estrategia de Participación Ciudadana. ....	86
1.11.3. Gestión de trámites y mejoras en la efectividad la atención a usuarios ...	90
1.12. Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII.....	91
1.12.1. Política de Gestión del Conocimiento e Innovación: .....	91
1.12.2. Mapeo de activos de conocimiento 2024: .....	93
1.12.3. Seguimiento a los proyectos de inversión .....	94
1.12.4. Proyecto Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la SSPD nacional .....	96
1.12.5. Sistema Integrado de Gestión y Mejora .....	98
1.12.6. Balance de ciclo de auditorías internas y externas .....	100
1.12.7. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI .....	101
1.12.8. Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.....	102
1.12.9. Formulario único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG.....	103
1.13. Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión .....	107
1.13.1. Metodología para la Evaluación de Calidad de Datos.....	107
1.13.2. Metodología para la Supervisión Basada En Riesgos (SBR) desarrollada.....	108
1.13.3. Perfilamiento de los Prestadores de Servicios Públicos .....	110
1.13.4. Modelo para gestionar las necesidades de analítica implementado. ....	110
1.14. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones .....	117
1.15. Secretaría General.....	123
1.16. Dirección Financiera.....	126
1.16.1. Gestión contribuciones y cuentas por cobrar .....	129
1.16.2. Gestión presupuestal de ingresos y gastos .....	131
1.16.3. Comportamiento de la ejecución presupuestal .....	133
1.17. Dirección Administrativa.....	135



1.17.1. Gestión Administrativa en el marco de la Dimensión ambiental.....	136
1.17.2. Implementación de prácticas amigables con el ambiente para el fortalecimiento de la responsabilidad social de la Superservicios: .....	137
1.17.3. Medidas para lograr un ahorro efectivo de agua.....	141
1.17.4. Medidas para racionalizar el consumo de energía.....	142
1.17.5. Medidas para la optimización en el consumo y disposición de recursos:.....	146
1.17.6. Criterios de sostenibilidad para la selección de bienes, contratistas y proveedores .....	146
1.17.7. Medidas para la gestión de residuos generados.....	147
1.17.8. Medidas para promover medios de transporte y movilidad sostenibles .	148
1.17.9. Cumplimiento programa Carbono neutral (informes huella de carbono, actividades con el Departamento Nacional de Planeación – DNP. ....	149
1.18. Dirección de Talento Humano.....	149
1.18.1. Planta de personal y número de contratistas. ....	150
1.18.2. Generación de empleo.....	151
1.18.3. Caracterización del personal (Responsable DTH) – GAP.....	151
1.18.4. Reestructuración.....	152
1.19. Oficina Asesora Jurídica.....	156
1.20. Oficina Asesora de Comunicaciones.....	160
1.20.1. Divulgación de contenidos institucionales.....	163
1.20.2. Presencia en medios de comunicación.....	164
4.1.1. Tasa de retorno por free press (prensa gratuita).....	164
4.1.2. Informes de monitoreo de medios y redes sociales.....	165
4.1.3. Apoyo a eventos institucionales.....	166
4.2. Oficina de Control Interno .....	167
4.3. Oficina Control Interno Disciplinario .....	169
<b>Capítulo 5. Acciones para el Fortalecimiento Institucional .....</b>	<b>173</b>

5.1.	Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	173
5.2.	Balance de ciclo de auditorías internas y externas 2024. ....	173
5.3.	Formación y desarrollo.....	174
5.4.	Alianzas interinstitucionales .....	175
5.5.	Actividades de bienestar .....	176
5.6.	Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. ....	177
5.7.	Preparación y respuesta ante emergencias .....	178
5.8.	Cultura del autocuidado .....	179
5.9.	Comité Paritario de seguridad y Salud en el trabajo y Accidentalidad .....	180
<b>Capítulo 6. Retos de la entidad para el 2025.....</b>		<b>183</b>

## Tablas

Tabla 1. Grupos internos de trabajo	14
Tabla 2 Metas Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS	25
Tabla 3 Distribución nivel de riesgo resultados muestras tomadas por la SSPD en 2024	40
Tabla 4 Modalidades de Intervención y Antigüedad de las Empresas	54
Tabla 5 Flujo de caja de Air-E	67
Tabla 6 Saldos Fideicomiso Fondo Empresarial	71
Tabla 7 Visitas IVC - SDPUGT. Actas de visitas a las ESPD.	72
Tabla 8 Puntos de Atención Superservicios 2024	77
Tabla 9 Evaluación nivel de madurez MRAE 3.0 de la SSPD	111
Tabla 10 Socialización y Orientación a Los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios	118
Tabla 11 Recursos Propios de Establecimientos Públicos	120
Tabla 12 Apropiación Gastos SSPD 2024	122
Tabla 13 Ejecución Presupuestal	123
Tabla 14 Ejecución de Recursos de Funcionamiento	124
Tabla 15 Recursos de Inversión SSPD	124
Tabla 16 Constitución de Rezago al Cierre de la Vigencia	124
Tabla 17 Movilidad Sostenible 2024	137
Tabla 18 Provisión de la Planta de Personal por Niveles	139
Tabla 19 Caracterización de la Población por Edad y Género	140
Tabla 20 Caracterización Sociodemográfica por Nivel Educativo	141
Tabla 21 Divulgación de Contenidos Institucionales	153
Tabla 22 Presencia en Medios de Comunicación	154
Tabla 23 Tasa de Retorno Free Pres	155
Tabla 24 Seguidores en Redes Sociales	156
Tabla 25 Ciclo de Auditorias SSPD	163
Tabla 26 Cantidad de Colaboradores que Evacuaron y Tiempos de Evacuación por Sede	168
Tabla 27 Descripción Actividades Realizadas en Promoción Y Prevención	169



## Gráficos

Gráfico 1 Programas gestionados por las Direcciones Territoriales	80
Gráfico 2 Distribución programas de control social y derecho de los usuarios	80
Gráfico 3 Consumo de agua comparativo 20213 Vs 2024	132
Gráfico 4 Consumo de Energía Eléctrica Comparativo 2023 Vs 2024	133
Gráfico 5 Generación de Energía Paneles Solares Sede Principal	134
Gráfico 6 Generación de Energía Paneles Solares DT Oriente	135
Gráfico 7 Generación de Residuos Aprovechables 2023 Vs 2024	137
Gráfico 8 Acciones de Tutela SSPD 2024	149
Gráfico 9 Porcentaje de Favorabilidad	150
Gráfico 10 Resultados Plan Anual de Auditorías 2024	158
Gráfico 11 Actuaciones 2024	161
Gráfico 12 Número de Accidentes de Trabajo por Mes	172

## Ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	16
Ilustración 2 cumplimiento Objetivos de Desarrollo Sostenible 2024	27
Ilustración 3 Proyectos de Inversión Formulados en el 2024	86
Ilustración 4 Mapa de proceso SSPD 2024	89
Ilustración 5 Resultado del índice de desempeño institucional SSPD 2023	95
Ilustración 6 Resultados generales SSDP	96
Ilustración 7 CASOS INGRESADOS AL GRUPO SUI SERVICIOS TI NIVEL II	110
Ilustración 8 Avance implementación lineamientos marco de referencia de arquitectura empresarial - MRAE 3.0 DE LA SSPD	112
Ilustración 9 Estado actual de las iniciativas y proyectos del PETI 2024	113
Ilustración 10 Jornada de Emprendedores de la SSPD 2024	128
Ilustración 11 Caminata Ecológica SSPD	129
Ilustración 12 Foro de Servicios Públicos Domiciliarios	152
Ilustración 13 Resultados FURAG - Índice de Control Interno	159

## Capítulo 1. Mensaje del superintendente

En el primer día de ocurrencia de la COP 16 celebrada en el pasado año en la ciudad de Cali, la nueva administración de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios asumió el reto de dirigir esta entidad estatal, cuya misión es velar por que de manera efectiva se garantice la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional.

Sin duda un hecho trascendental en medio de un evento de alcance mundial que convocó a un gran número de países para pensar en alternativas sostenibles que contribuyan a neutralizar los factores que están provocando el “Cambio Climático”, que, con todos sus efectos devastadores, está poniendo en serio riesgo la existencia en el planeta.

Esta administración parte de la consideración de que la misión de supervisar la prestación de los servicios públicos, inherente a la razón de ser de la Superservicios, es esencial para el bienestar de la nación en tanto que considera a dichos servicios como “Bienes Meritorios” puesto que, como lo sostiene Sectorial (2025) “permiten que en general la mayoría de personas de una sociedad disfruten de bienes y servicios a los que no podrían acceder bajo un modelo privado” (Sectorial, 2022), razón por la que son esenciales y determinantes para sostener la equidad y reducir las desigualdades sociales.

De ahí que el principal interés de esta administración de la Superservicios sea centrar todos sus esfuerzos para contribuir a la construcción y consolidación de un modelo económico socialmente sostenible que se contraponga al modelo de privilegios que ha prevalecido en nuestra sociedad muy a pesar de la consagración constitucional de un Estado Social de Derecho.

Este modelo de privilegios, sin duda ha materializado la inequidad y ambientado el conflicto social-armado, ha limitado las capacidades de un pueblo, debilita los avances

en el tamaño de la economía, reduce el trabajo y promueve la baja productividad, se aproxima equivocadamente a la apropiación y uso de la tierra, causa daños apreciables e irreparables a la naturaleza, y en últimas, impide la conformación y consolidación de un proyecto colectivo que se refleje en un real “Estado Nación”.

De ahí que esta administración desde el momento mismo de su asunción ha venido pensando estratégicamente en el rol fundamental que frente a “este estado de cosas” debe entrar a jugar la Superservicios, al igual que respecto a la garantía de derechos de los usuarios de estos servicios públicos esenciales, pero no menos importante, en la contribución que la misma ha de realizar en el cumplimiento de los propósitos, programas y metas del Plan de Desarrollo Nacional “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, del actual Gobierno Nacional que lidera el Presidente Gustavo Petro Urrego.

Entre dichos propósitos en los que el actual Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios ha decidido dirigir el foco está la promoción de las comunidades energéticas, la industrialización del tratamiento de los residuos sólidos y el empoderamiento de los usuarios para que puedan cumplir un rol más efectivo en el control social a los servicios públicos, de la mano de la misma Superintendencia.

En esta dirección la nueva administración visiona para el corto y mediano plazo a una Superservicios haciendo cumplir efectivamente los objetivos del Estado Social de Derecho en la prestación, acceso y uso de los servicios públicos domiciliarios como bienes meritorios que mejoran la calidad de vida de los colombianos y contribuyen a la consolidación de un ambiente de convivencia.

Para el logro de este gran propósito la nueva administración se ha trazado un conjunto de objetivos estratégicos: Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico en el marco del enfoque de seguridad humana; impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios; promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios; monitorear e impulsar la prestación de los servicios públicos domiciliarios



como garantía de derechos y mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; que sincrónicamente deben concurrir todos al fortalecimiento de la misión institucional de supervisión cuyos pilares fundamentales son la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios, pero bajo un nuevo enfoque que implica pasar de una acción reactiva a una proactiva, anticipativa y preventiva.

La nueva administración ha identificado que, para alcanzar resultados efectivos en esta dirección, debe adelantarse un proceso de “Gestión Integral del Cambio” tanto en la organización y la cultura organizacional, como en la gestión y el modus operandi actual de la entidad. Considera esta administración que los servicios que presta la Superservicios se convierten en una cadena productiva controlable con la tecnología, que acorta el tiempo y mejora la calidad del trabajo.

De ello se deriva la acción concreta que se ha ordenado iniciar con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, conjuntamente con la Oficina de Tecnologías de Información las Comunicaciones OTIC, la Secretaría General, en especial de la Dirección de Talento Humano, para adelantar un proceso interno de revisión de los procesos de la entidad con prioridad de los misionales, de tal forma que todos los elementos que interactúan en cada uno de ellos se mejoren determinadamente y se logre su sistematización total que permita llevar un control efectivo en la ejecución de los mismo, que asegure la calidad de los productos derivados de su puesta en marcha, y que en ultimas se traduzca en un Gobierno en Línea con el que fluya la información en tiempo real para todos los actores, beneficiarios e interesados, de los productos y servicios que de cada uno de ellos se derivan.

También ha podido identificar esta administración la necesidad de rediseñar la estructura orgánica, idea que seguramente se reforzará con el ejercicio de revisión de los procesos. Frente a esta necesidad, se ha proyectado una fusión de dependencias, la división y creación de otras, y mientras dicha modificación se formaliza, se irán

viabilizando los cambios estructurales mediante grupos internos de trabajo. La reconcepción estructural deberá proponer un mayor grado de desconcentración funcional de la entidad, de tal forma que las funciones de inspección y vigilancia se desarrollen plenamente a través de las Sedes Territoriales, y las de control, de manera parcial. La idea última es que las sedes territoriales sean concebidas y funjan como pequeñas Superservicios en los territorios.

Acompasado con el rediseño de procesos y de la estructura, necesariamente se realizará la readecuación de la Planta de Personal bajo dos referentes determinantes: que las dependencias que queden después del rediseño de la estructura cuenten con personal cuyo perfil ocupacional corresponda con la naturaleza y requerimientos de cada cargo, y del otro, que en la entidad no hayan servidores subutilizados, y por el contrario, se potencie sus competencias, talentos y aptitudes, desempeñando funciones que se correspondan con su formación y experticia.

Por supuesto que una readecuación de la planta de personal muy seguramente implicará una revisión de los manuales de funciones con los alcances que en cada caso funcional demande la atención de los requerimientos de cada dependencia en el desarrollo de sus nuevos roles, de ser el caso.

Pero una gestión integral del cambio no podría ser totalmente exitosa si no se realiza un ejercicio de transformación de los valores culturales que se profesan por el cuerpo de servidores de la entidad, de ahí que el otro frente determinante en el que centrará su foco esta administración, es en el de re-culturización corporativa mediante acciones de inducción y reinducción al personal que permita acendrar en el espíritu y pensamiento de las personas, los valores supremos que orientan y determinan el Servicio Público bajo un Estado Social de Derecho y en el marco de una Economía Social de Mercado. Sin duda es necesario trabajar en la transformación cultural de tal manera que las prácticas funcionales privilegien el interés general sobre el interés particular como una condición indispensable de diferenciación entre la cosa pública y los asuntos privados.

Del año 2024 fueron tan solo dos meses de ejecutorias en los que se dio conclusión a programas y proyectos que venían desarrollándose, a la par que se realizaba aproximaciones a la realidad institucional actual y se iban identificando aspectos y asuntos en los que hay que actuar para transformarlos en la perspectiva de asegurar un mejor desempeño institucional orientado hacia la garantía de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Así que la invitación a toda la institución en todos sus ámbitos y niveles es a que sigamos trabajando en esta dirección con el convencimiento de que lograremos cumplir un mejor papel dentro de la institucionalidad colombiana y la sociedad nacional.

Para el logro de este gran propósito la nueva administración fortaleció su plataforma estratégica para el periodo 2025/2026, construida mediante un ejercicio participativo institucional cuyo propósito es establecer la hoja de ruta para el ejercicio de su misión institucional y que ha de orientar a la entidad en su adecuación a los cambios para lograr la mayor efectividad de su misión, visión y objetivos estratégicos.

## La Nueva Plataforma Estratégica de la Superservicios

La formulación de la nueva plataforma estratégica de la Superservicios partió de la priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- asociados a los servicios públicos domiciliarios: (i) ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento; (ii) ODS 7 energía asequible y no contaminante; (iii) Objetivo 9 industria, innovación e infraestructura; (iv) Objetivo 11 ciudades y comunidades sostenibles; (v) Objetivo 12 producción y consumo responsables; (v) Objetivo 13 acción por el clima; (vi) Objetivo 16 paz, justicia e instituciones sólidas . Mediante los ODS, la entidad define acciones que aportan y fortalecen su gestión de acuerdo con el cumplimiento de las metas e indicadores estratégicos definidos en su plan institucional.



En esta dirección, los cinco (5) objetivos estratégicos trazados por la nueva administración son:

### **Objetivo Estratégico No. 1**

#### **Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico en el marco del enfoque de seguridad humana**

La prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios como garantía de derechos, es un objetivo que se plantea en el marco del rediseño y fortalecimiento de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control -IVC-, para los prestadores de servicios públicos domiciliarios del sector de acueducto, alcantarillado y aseo con un enfoque diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Acueducto y Saneamiento Básico (OCSAS).

Adicionalmente, como parte de sus estrategias, busca vigilar el suministro de agua apta para el consumo humano como garantía de la seguridad humana a través del fortalecimiento de las acciones de IVC a los prestadores del servicio de acueducto.

De otra parte, la entidad pretende el fortalecimiento del proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio a nivel nacional, así como la implementación de un modelo de IVC para la actividad de aprovechamiento con criterios diferenciales.

## Objetivo Estratégico No. 2

### **Impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios**

Para el logro de este objetivo, la entidad busca aplicar metodologías diferenciales de inspección vigilancia y control a los actores de la cadena de prestación de los servicios de energía y gas combustible en el marco de la transición energética, así como acciones para la adaptabilidad al cambio climático.

Adicionalmente, mediante la implementación de sus estrategias la entidad procura mejorar la eficiencia energética e incrementar la sostenibilidad de la infraestructura de las sedes de la Superservicios a nivel nacional, con el fin de contribuir con las metas y objetivos pactados a nivel internacional y en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

## Objetivo Estratégico No. 3

### **Promover el ejercicio del control social a los Servicios Públicos Domiciliarios en los territorios**

Para la nueva administración la participación ciudadana es esencial en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, pues se enmarca en el principio de protección a los usuarios, por lo anterior, la entidad a través del desarrollo de este objetivo, implementará en el corto y mediano plazo acciones que permitan fortalecer el control social a la prestación de los servicios públicos, tanto a través de la promoción de la figura de los Comité de Desarrollo y Control Social, como con el fortalecimiento de la IVC en materia de atención y protección al usuario.

Lo anterior, se realizará mediante la creación de una Red de Comunidades por el Control Social, que permita a través de las actividades de participación ciudadana,

fortalecer la acción colectiva y la articulación de diferentes actores de acuerdo a las particularidades de sus territorios.

## **Objetivo Estratégico No. 4**

### **Monitorear e impulsar la prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía de derechos**

El acceso y disfrute de los servicios públicos domiciliarios bajo los principios que rigen su prestación, son considerados por la actual administración como una garantía de derechos, razón por la que, la Superintendencia proyecta a través de este objetivo, fortalecer los procesos de IVC como elemento esencial para procurar la eficacia en la gestión de dichos servicios y de la acción misma de la entidad.

Uno de los aspectos más importantes que se busca en cumplimiento del objetivo, es promover planes pilotos de vigilancia que permitan la transición hacia el programa de basura cero para las empresas intervenidas del sector de aseo, por lo que el programa procurará: promover la sensibilización ambiental y la cultura ciudadana permitiendo avanzar en la separación en la fuente, incentivar el aprovechamiento de los residuos sólidos e implementar estrategias socioeconómicas que mejoren las condiciones de vida de la población recicladora en el país, entre otros.

Otro aspecto a considerar en este objetivo está asociado a la implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios Nacional, cuyo principal propósito es constituirse en un espacio de generación de conocimiento sobre la prestación de los servicios públicos en Colombia a través de cuatro elementos clave: (i) centralización de la información relevante producida sobre servicios públicos domiciliarios a escala local, nacional y global en una plataforma que facilitará su acceso; (ii) fortalecer las capacidades de análisis de la entidad al vincular recursos humanos especializados para este propósito; (iii) fomentar la producción de conocimiento al facilitar la



realización de convenios de investigación con universidades y centros de investigación; (iv) convertir el observatorio en un espacio de articulación institucional con las entidades del sector, academia y veedurías ciudadanas para identificar y profundizar en las problemáticas que requieren atención estructural y coyuntural para el país, y servirá para diseñar políticas públicas y desarrollar estrategias para su implementación.

Finalmente, dentro de este objetivo se pretende la creación de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios para fortalecer los procesos de IVC y promover la gestión del conocimiento en el sector, mediante cinco aspectos fundamentales para los grupos de interés: capacitación, innovación, asistencia técnica, investigación y puesta en marcha de un Observatorio en Servicios Públicos.

## Objetivo Estratégico No. 5

### **Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC**

Con el propósito de optimizar sus funciones, la entidad se plantea a través del desarrollo de las estrategias de este objetivo, lograr un mayor aprovechamiento de las TIC's para el fortalecimiento del modelo de IVC institucional a los prestadores vigilados. La Superservicios reconoce que parte de los beneficios de aplicar las TIC's en los procesos de IVC pueden convertirse en resultados concretos de la gestión a medida que el usuario y grupos de interés se apropien de estas tecnologías y las utilicen para su propio bienestar.

Por lo anterior uno de los proyectos a desarrollar en el mediano plazo es el fortalecimiento de la gobernanza de las tecnologías de la información en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad a nivel nacional, lo cual se traduce en el mejoramiento técnico y tecnológicamente del Sistema Único de Información -SUI-,

como herramienta para facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios a obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, y como parte de sus estrategias la entidad tiene como propósito implementar un modelo de inspección y vigilancia preventivo, a través del sistema de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas, lo cual le permitirá anticiparse a eventos, prevenir emergencias y aplicar contingencias que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios bajo un nuevo enfoque que implica pasar de una acción reactiva a una proactiva, anticipativa y preventiva.

### Otros Alcances de la Nueva Plataforma Estratégica

Con la definición de la Plataforma Estratégica, la Alta Dirección tiene como propósito dar cumplimiento a la misión y visión institucional establecida, a través de la materialización de los planes estratégicos institucionales y buscando que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, razón de ser de la Superintendencia. Adicionalmente, se busca la optimización de recursos y el mejoramiento continuo en los procesos, lo cual contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la gestión institucional, promoviendo un ambiente de innovación y colaboración que ha de fortalecer la capacidad de la entidad para adaptarse a cambios del entorno y mantener una propuesta de valor enfocada en el ciudadano.

De otro lado, esta administración ha identificado que, para alcanzar resultados efectivos en esta dirección, debe adelantarse un proceso de **“Gestión Integral del Cambio”** tanto en la organización y la cultura organizacional, como en la gestión y el

modus operandi actual de la entidad. Considera esta administración que los servicios que presta la Superservicios se convierten en una cadena productiva controlable con la tecnología, que acorta el tiempo y mejora la calidad del trabajo.

De ello se deriva la acción concreta que se ha ordenado iniciar con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, conjuntamente con la Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones OTIC, la Secretaría General, en especial de la Dirección de Talento Humano, para adelantar un proceso interno de revisión de los procesos de la entidad con prioridad de los misionales, de tal forma que todos los elementos que interactúan en cada uno de ellos se mejoren determinadamente y se logre su sistematización total que permita llevar un control efectivo en la ejecución de los mismo, que asegure la calidad de los productos derivados de su puesta en marcha, y que en ultimas se traduzca en un Gobierno en Línea con el que fluya la información en tiempo real para todos los actores, beneficiarios e interesados, de los productos y servicios que de cada uno de ellos se derivan.

También ha podido identificar esta administración la necesidad de rediseñar la estructura orgánica, idea que seguramente se reforzará con el ejercicio de revisión de los procesos. Frente a esta necesidad, se ha proyectado una fusión de dependencias, la división y creación de otras, y mientras dicha modificación se formaliza, se irán viabilizando los cambios estructurales mediante grupos internos de trabajo. La reconcepción estructural deberá proponer un mayor grado de desconcentración funcional de la entidad, de tal forma que las funciones de inspección y vigilancia se desarrollen plenamente a través de las Sedes Territoriales, y las de control, de manera parcial. La idea última es que las sedes territoriales sean concebidas y funjan como pequeñas Superservicios en los territorios.

Acompasado con el rediseño de procesos y de la estructura, necesariamente se realizará la readecuación de la Planta de Personal bajo dos referentes determinantes: que las dependencias que queden después del rediseño de la estructura cuenten con



personal cuyo perfil ocupacional corresponda con la naturaleza y requerimientos de cada cargo, y del otro, que en la entidad no hayan servidores subutilizados, y por el contrario, se potencie sus competencias, talentos y aptitudes, desempeñando funciones que se correspondan con su formación y experticia.

Por supuesto que una readecuación de la planta de personal muy seguramente implicará una revisión de los manuales de funciones con los alcances que en cada caso funcional demande la atención de los requerimientos de cada dependencia en el desarrollo de sus nuevos roles, de ser el caso.

Pero una gestión integral del cambio no podría ser totalmente exitosa si no se realiza un ejercicio de transformación de los valores culturales que se profesan por el cuerpo de servidores de la entidad, de ahí que el otro frente determinante en el que centrará su foco esta administración, es en el de re-culturización corporativa mediante acciones de inducción y reinducción al personal que permita acendrar en el espíritu y pensamiento de las personas, los valores supremos que orientan y determinan el Servicio Público bajo un Estado Social de Derecho y en el marco de una Economía Social de Mercado. Sin duda es necesario trabajar en la transformación cultural de tal manera que las prácticas funcionales privilegien el interés general sobre el interés particular como una condición indispensable de diferenciación entre la cosa pública y los asuntos privados.

Sectorial. (19 de mayo de 2022). *sectorial.co*. Obtenido de <https://sectorial.co/articulos-especiales/los-bienes-meritorios-y-su-importancia-social/>

### 1.1. ¿Quiénes somos?

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, es una entidad con rango constitucional conforme al artículo 370 de la Constitución Política de 1991, por delegación presidencial ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. Su creación legal, naturaleza, principios y funciones están señaladas en la Ley 142 de 1994 que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial y se encuentra adscrita al Departamento Nacional de Planeación.

La dirección y representación legal de la Superservicios corresponde al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, con independencia de las Comisiones de Regulación respectivas y con el apoyo de las áreas misionales representados por los Superintendentes Delegados para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Energía Eléctrica y Gas Combustible, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión del Territorio y la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

### **1.2. Estructura Interna de la Superservicios**

La Superservicios opera conforme lo dispuesto en los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y 1370 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. Con la expedición de estos dos Decretos, se materializó un proceso de modernización iniciado desde el año 2019 en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, que permitió a la entidad, la formalización laboral, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1800 de 2019, para lo cual, se dispuso la creación de 680 empleos nuevos, incluyendo además la garantía de vinculación al servicio público de 223 jóvenes entre los 18 y 28 años, de acuerdo con el Decreto 2365 de 2019. Es así como en el proyecto, se estableció un crecimiento de 692 empleos en la planta de personal.

En lo que respecta a la estructura organizacional, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Oficina Asesora de Comunicaciones, a su vez, se transformó la Dirección General Territorial en la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio. Posterior a la expedición de los Decretos 1369 y 1370 de 2020, se materializaron los cambios propuestos para el modelo de operación de la entidad, que actualmente opera con los siguientes grupos internos de trabajo, relacionados a continuación:

**Tabla 1. Grupos internos de trabajo**

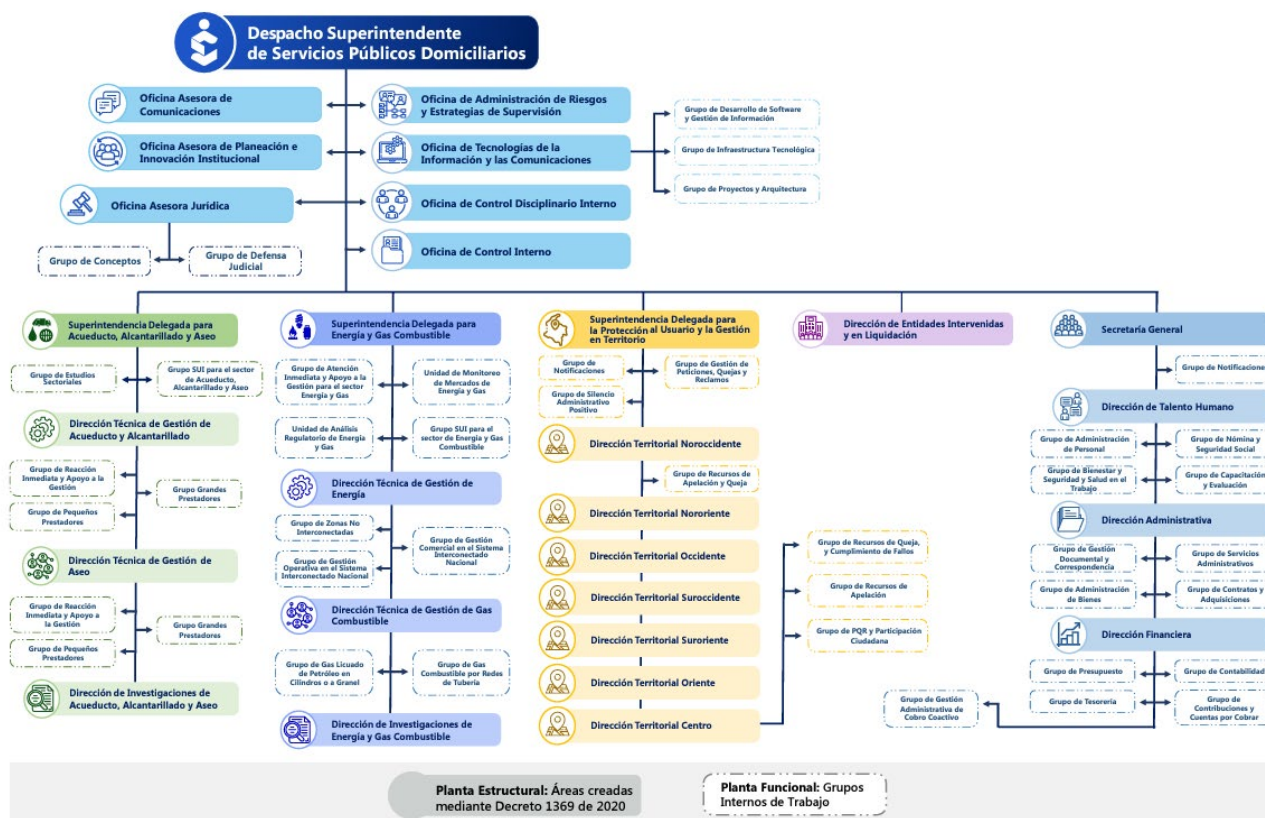
DEPENDENCIAS	GRUPO INTERNO DE TRABAJO
Secretaría General	Grupo de Notificaciones
Dirección Administrativa	Grupo de Gestión Documental y Correspondencia
	Grupo de Servicios Administrativos
	Grupo de Contratos y Adquisiciones
	Grupo de Administración de Bienes
Dirección de Talento Humano	Grupo de Administración de Personal
	Grupo de Nómina y Seguridad Social
	Grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo
	Grupo de Capacitación y Evaluación
Dirección Financiera	Grupo de Gestión Administrativa de Gestión de Cobro Coactivo
	Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar
	Grupo de Contabilidad
	Grupo de Presupuesto
	Grupo de Tesorería
Oficina Asesora Jurídica	Grupo de Defensa Judicial
	Grupo de Conceptos
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Grupo de Desarrollo de Software y Gestión de Información
	Grupo de Infraestructura Tecnológica
	Grupo de Proyectos y Arquitectura
Despacho de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Grupo SUI para el sector Acueducto, Alcantarillado y Aseo
	Grupo de Estudios Sectoriales
	Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Acueducto y Alcantarillado
	Grupo de Grandes Prestadores



DEPENDENCIAS	GRUPO INTERNO DE TRABAJO
	Grupo de Pequeños Prestadores
Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el Servicio de Aseo
	Grupo de Grandes Prestadores
	Grupo de Pequeños Prestadores
Despacho Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión para el sector Energía y Gas Combustible
	Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas
	Grupo Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas - UMMEG
	Grupo SUI para el sector de Energía y Gas Combustible
Dirección Técnica de Gestión de Energía	Grupo de Zonas No Interconectadas - ZNI
	Grupo de Gestión Operativa en el Sistema Interconectado Nacional
	Grupo de Gestión Comercial en el Sistema Interconectado Nacional
Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible	Grupo de Gas Licuado de Petróleo en Cilindros o a Granel
	Grupos de Gas Combustible por Redes de Tubería
Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Grupo de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos
	Grupo de Notificaciones
	Grupo de Silencio Administrativo Positivo
Dirección Territorial Centro	Grupo de Recursos de Queja, y Cumplimiento de Fallos
	Grupo de Recursos de Apelación
	Grupo de PQR y Participación Ciudadana
Dirección Territorial Noroccidente	
Dirección Territorial Nororiente	
Dirección Territorial Occidente	
Dirección Territorial Suroccidente	
Dirección Territorial Suroriente	
Dirección Territorial Oriente	

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

*Ilustración 1. Organigrama de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*



Fuente: Elaboración propia – SSPD

### **1.3. Transparencia y Sistema de Gestión Antisoborno - Programas de Ética y Transparencia Pública**

La Superservicios, cumpliendo con su política y objetivos institucionales en términos de la lucha contra la corrupción, ha definido ser una entidad cero tolerantes contra el soborno y la corrupción. En este sentido, se han fortalecido los componentes de transparencia y la atención al ciudadano, definidos en la ley 1474 del 2011 “Estatuto Anticorrupción” y Ley 1712 de 2014<sup>1</sup>. Mencionado lo anterior, la Superservicios ha construido de forma colaborativa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), hoy denominado Programa de Ética y Transparencia Pública (PETP), vinculando a la mayoría de las partes interesadas con el fin de conocer sus apreciaciones y necesidades de información y de acceso a la información pública de la entidad y contar de forma transparente con su seguimiento y por qué no, con sus recomendaciones en este tema. El resultado de esta participación es mejorar la confianza en los grupos de valor y receptores de productos y servicios de la entidad.

Es así que se diseñó una metodología de co-creación e invitó a un grupo de ciudadanos a participar en su implementación. Mediante la cual, 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 mejorar dichos documentos.

---

<sup>1</sup> “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”, y la Ley 2195 del 2022.



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 habilitar 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.

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 permitiendo así la participación proactiva y efectiva de la ciudadanía en general. Estos documentos se encuentran publicados en nuestro portal web con el fin de que pueda ser consultado por todos y todas nuestras partes interesadas.

Cabe mencionar que la transición de lo definido en el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 del 2022, generó un cambio total en la visión de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano denominados a partir de dicha Ley, en Programas de Ética y Transparencia Pública. Que adicional a esto, la Secretaría de Transparencia definió los lineamientos mínimos que deben contener los PETP mediante Decreto 1122 del 2024. Mencionado esto, la entidad espera construir su PETP para el 2025, teniendo en cuenta estos lineamientos con la participación no solo de las partes interesadas internas, sino también de las externas con el fin de garantizar la transparencia y la participación ciudadana.

Por otra parte, la entidad continuó con la implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, articulando con los demás sistemas de gestión implementados en la entidad. A través de este sistema de gestión, la entidad no solo se compromete a nivel nacional en la lucha contra la corrupción, sino también a nivel internacional, ya que se aporta al cumplimiento de las metas definidas en ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, en el marco la lucha contra la corrupción y el soborno, además 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.

Es así que se construyó la matriz de riesgos de Soborno de la entidad en una primera versión en el año 2023, en la cual cada proceso identificó dentro de su quehacer diario los riesgos y controles necesarios, evitando así que se materialice un hecho de corrupción o de soborno. De igual forma para el año 2024, una vez incluidos los parámetros definidos en el módulo de riesgos, se alimentó dicho módulo con los riesgos definidos donde las dependencias realizaron un ejercicio de introspección al interior de cada una con el fin de mejorar y definir dichos riesgos, al final se identificaron en total 76 riesgos, los controles definidos han permitido la no materialización de ningún riesgo de soborno ni de corrupción. De otra parte, se han definido 5 controles operaciones que han permitido la incorporación de conceptos, lineamientos y directrices encaminadas a comprender este flagelo y permite incorporar en nuestro ser, nuevamente los valores, la ética y la responsabilidad no solo como funcionarios Públicos, sino a nivel personal.

La entidad cuenta con lineamientos claros para la compra y adquisición de bienes y servicios, lineamientos y directrices para la posición de funcionarios, canales de denuncia tanto para los socios de negocio internos como externos, lineamientos para el manejo de regalos, hospitalidad, donaciones y otros beneficios que permiten actuar de manera transparente al momento de recibir cualquier presente que se pueda ver por un tercero como un soborno, se cuenta con un compromiso y un objetivo dentro de la política

SIGME, convenios con entidades de control y de seguimiento y por último controles financieros y no financieros.

Alineado a esto, se han realizado socializaciones permanentes no solo con los colaboradores, sino también con socios de negocio como contratistas, gerentes de empresas intervenidas, dando a conocer la implementación del sistema, el cumplimiento normativo, los controles operacionales definidos, los canales de denuncia y cómo abordar un posible hecho de soborno o de corrupción.

Adicional a esto, la alta dirección en cabeza del Superintendente, firmo junto con el Director de la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) el convenio interadministrativo de cooperación, con el fin de fortalecer las acciones de buenas prácticas enfocadas a la prevención de actos de soborno, corrupción, lavado de activos, financiamiento del terrorismo en las actividades y operaciones propias de la entidad y de sus vigilados. Esto demuestra el compromiso de la entidad con ser una institución cero tolerantes ante el soborno y la corrupción.

Adicionalmente, se realizó para el año 2024, la firma del compromiso de los funcionarios de la entidad frente al cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS y ser garantes de la transparencia de las actuaciones de la entidad. Este ejercicio se realizó en todas las sedes y Direcciones Territoriales vinculando a sus colaboradores para que plasmaran su compromiso. Esto conlleva a materializar esa transformación cultural y social que desea la entidad frente a los hechos y actos de soborno y corrupción.



## Capítulo 2. Plataforma estratégica 2024

En el marco del cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la Superservicios, definido en el Plan Nacional de Desarrollo la entidad continuó el desarrollo de su plataforma estratégica de manera participativa y con el propósito de definir la hoja de ruta a seguir en la vigencia 2024.

### 1.4. Misión

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

### 1.5. Visión

En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios

### 1.6. Objetivos Estratégicos:

1. Generar y compartir conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación.
2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación de la política y la inspección, vigilancia y control.
3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética.
4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios.

#### 5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público.

Durante la vigencia 2024, se realizaron dos jornadas de planeación estratégica, la primera para revisar los resultados del 2023, en la cual se presentaron los logros de la gestión de la entidad para dicho periodo, así como se dispuso un espacio para revisar las estrategias priorizadas debido a su relevancia para el cumplimiento de los cinco objetivos estratégicos, con el fin de crear compromisos por parte de la alta dirección frente a las acciones a implementar con el fin de alcanzar los resultados esperados para el cierre de la vigencia 2024. Uno de los componentes a destacar de las actividades de la planeación estratégica en la vigencia 2024 es que a través de inteligencia artificial se identificaron las tendencias para el sector de servicios públicos las cuales fueron socializadas a todo el equipo directivo con el fin de brindarles mayor información y herramientas para la toma de decisiones frente a las posibles medidas a tomar para la ejecución de las actividades programadas en los planes de acción de la presente vigencia.

La segunda jornada, se llevó a cabo una con el fin de presentar los resultados de la gestión de la entidad en cumplimiento con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional y el plan de acción de la SSPD

En este sentido, la OAPII definió una serie de indicadores asociados a los transformadores y catalizadores del PND haciendo un ejercicio de identificación de los productos y actividades que se encuentran en el plan de acción institucional y de esa manera calcular el indicador de cumplimiento que tomando como fuente el aplicativo de SISGESTIÓN.

Es importante mencionar que la entidad para la vigencia 2024 alcanzó un cumplimiento significativo de sus objetivos estratégicos, reflejando el compromiso de todos los equipos de trabajo para alinear sus esfuerzos con la misión y visión institucional. Es de

resaltar que los resultados logrados demuestran avances importantes en las dependencias de la entidad, así como la optimización de recursos y mejora continua en los procesos, lo cual contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la gestión institucional. Cada dependencia implementó las estrategias necesarias para cumplir con los indicadores meta, promoviendo un ambiente de innovación y colaboración. Este cumplimiento respalda la capacidad de la entidad para adaptarse a cambios del entorno y para mantener una propuesta de valor enfocada al ciudadano.

Como parte del cambio de administración, a finales de la vigencia 2024, se ajustó la plataforma estratégica que seguirá la ruta establecida por la alta dirección para los periodos 2025/2026, en la cual se definieron nuevos objetivos estratégicos, estrategias e indicadores con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el marco de prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía del derecho y la seguridad humana, el mejoramiento y fortalecimiento organizacional de la Inspección, Vigilancia y Control basado en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como la promoción del ejercicio del control social de la ciudadanía y en sus territorios.



### Capítulo 3. Principales resultados frente a los objetivos de desarrollo sostenible.

#### 1.7. Seguimiento Hoja de Ruta Objetivos de Desarrollo

##### Sostenible:

En el marco del Plan Estratégico Sectorial 2023-2026, y con el fin de dar continuidad a la hoja de ruta de los ODS la Superservicios en la vigencia 2024 adelantó el proceso de contratación para la adquisición de los bonos de carbono, con los cuales se pretende realizar la compensación de las emisiones generadas en la vigencia 2022 producto de las actividades desarrolladas por la entidad. Adicionalmente, como aporte a la mitigación de huella, la entidad se encuentra implementando acciones relacionadas con eficiencia energética que aportaran a los resultados posteriores de contabilidad de CO<sub>2</sub>, considerando el alcance 2 de la identificación de emisiones, se recalcula la línea base para la entidad para las vigencias 2022 – 2023, dado que no es posible realizar un comparativo frente a las vigencias teniendo en cuenta el 2021, dadas las condiciones de operación, lo que puede afectar las medidas de mitigación y compensación y por ende el cumplimiento de la meta establecida.

Por otra parte, y como iniciativa de cumplimiento de los ODS, la Superservicios se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, el cual inició con una fase preliminar de sensibilizaciones al interior de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP en una serie de mesas de trabajo en articulación con dependencias como la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la Dirección Talento Humano, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera, debido a que son las dependencias en las cuales reposa la gestión competente a los pilares en los que se enfoca la responsabilidad social: la sostenibilidad ambiental, social y económica

a través de los cuales se trabajan ejes tales como los derechos humanos, la estabilidad laboral, la participación sindical, el código de ética e integridad, entre otros.

En cuanto al objetivo de contribuir con el cumplimiento de los compromisos adquiridos a nivel nacional y a nivel entidad para el logro de los ODS, la SSPD, ha identificado y mapeado las potenciales fuentes de información para cada indicador, así como las políticas del nivel local y nacional que ayuden al logro de los Objetivos priorizados o que le apuntan desde la misionalidad institucional, concertando y priorizando las metas de productos de acuerdo con su impacto en el sector para el aporte al cumplimiento de los ODS y la agenda 2030, esto se ve reflejado en el Referente Estratégico de la Entidad y traducido a través del Plan de Acción 2022, 2023 y 2024.

En ese sentido se establecieron acciones para dar cumplimiento a las siguientes metas:

**Tabla 2 Metas Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS**

	Meta
5 Igualdad de género	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública
	5.6 Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen
	5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles
6 Agua limpia y saneamiento	6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todo
	6.2 De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad
	6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial

	Meta
	6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento
7 Energía asequible y no contaminante	7.1 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos
	7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas
	7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética
9 Industria, Innovación e infraestructura	9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas
11 Ciudades y comunidades sostenibles	11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales
	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo
12 Producción y consumo responsables	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización
	12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes
	12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales
	12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza
13 Acción por el clima	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana
16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas
	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
	16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
	16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales
	16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible

Fuente: Elaboración propia – SSPD



De acuerdo al plan de acción de la entidad, el siguiente es el reporte de cumplimiento a 31 de diciembre de 2024 de las actividades formuladas para dar cumplimiento a la contribución de ODS 2024:

*Ilustración 2 cumplimiento Objetivos de Desarrollo Sostenible 2024*



**Fuente. SISGESTION**

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se efectuaron acciones encaminadas a dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo- PND, en materia de acceso, calidad y disponibilidad del servicio público de agua potable en el marco de los objetivos de ODS, específicamente se enfoca sobre los objetivos 6 y 11, para los cuales se definieron los siguientes indicadores y se cuenta con los siguientes resultados:

**Objetivo 6 Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.** Meta 6.1: Porcentaje de municipios con reporte de información de calidad del agua en el SIVICAP. Para el área urbana, de los 1.104 municipios del País, se cuenta con información para 1.041 prestadores, teniendo en cuenta muestras tomadas en red de distribución y en puntos intradomiciliarios, y para 1029 teniendo en cuenta únicamente

muestras tomadas en la red de distribución. Es decir, una cobertura del 94,3% del país con información de calidad del agua. Para el área rural, de los 1.104 Municipios del País, se cuenta con información para 687 teniendo en cuenta muestras tomadas en red de distribución y en puntos intradomiciliarios, y para 495 teniendo en cuenta únicamente muestras tomadas en la red de distribución. Es decir, una cobertura del 62,2% del país con información de calidad del agua.

- Porcentaje de municipios con acceso al agua apta para consumo humano de acuerdo al reporte en SIVICAP: Los municipios con agua apta para consumo humano en el área urbana son de 647 (IRCA entre 0% y 5%), lo que representa el 58,6% del país y en área rural es de 150 (IRCA entre 0% y 5%), lo que representa el 13,6% del país.
- Porcentaje de municipios con dato de cobertura de acueducto y dato de cobertura municipal: los datos desglosados por municipios pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>
- Cobertura acumulada a nivel nacional de muestras de calidad de agua (% de municipios): Se tomaron 151 muestras (78 muestreos) a 67 prestadores en 72 áreas de prestación, ubicados en 71 municipios, que representa el 6.32% del total de municipios del país\*, y 22 departamentos (incluye a Bogotá D.C.), que representa el 66.67% del total de Departamentos
  - Porcentaje de agua residual tratada en el país: 42.7%
  - Número de prestadores con reuso de agua: 9 prestadores fueron identificados durante la vigencia 2024.
  - Caudal de reuso de agua residual<sup>2</sup>: Utilizando un total de 130 L/s

---

<sup>2</sup> Esta información está vinculada con la prestación del servicio de alcantarillado y no cuenta con certificación alguna. Asimismo, se encuentra sujeta a verificación para efectos de presentarla como información oficial. Además, no se cuenta con información del estado de formalidad de estos proyectos de reúso como lo establece la Resolución 1256 de 2021. Para mayor claridad del dato consultar Informe Sectorial de Acueducto: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe-Sectorial-de-los-Servicios-Publicos-Domiciliarios-de-Acueducto-y-Alcantarillado-Vigencia-2023.pdf>

Meta 6.4 Consumo promedio nacional de 2022 por suscriptor: 11.30 m<sup>3</sup>/suscriptor-mes.

Porcentaje de pérdidas de agua: 9.74 m<sup>3</sup>/suscriptor-mes

**Objetivo 11. “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”**

1. Número de sitios de disposición final: 249 sitios para la vigencia 2023
2. Porcentaje de municipios con disposición final en sitios autorizados: 96.69%
3. Porcentaje de toneladas dispuestas en sitios autorizados: 97.95% de toneladas
4. Prestadores totales de aprovechamiento: 1284
5. Estaciones de clasificación de aprovechamiento- ECAS registradas: 2257
6. Toneladas efectivamente aprovechadas: 2.402.810
7. Número de recicladores reportados en SUI: 74.313

En el sector de energía y gas combustible, se formularon actividades que apuntan a las metas establecidas para dar cumplimiento a los ODS que esta asociados al sector.

**ODS 7 Energía Asequible y no contaminante:**

- Documento al seguimiento de la implementación de la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de inspección, vigilancia y control a los prestadores de energía y gas combustible:

Para el servicio de energía eléctrica se realizó un análisis de los sujetos vigilados teniendo en cuenta la actividad que desarrollan y el impacto que tienen de acuerdo a los aspectos que son de competencia del Grupo de Gestión Comercial en el SIN, Grupo de Gestión Operativa en el SIN y Grupo de Zonas No Interconectada ZNI, que se encuentran definidos en la normatividad vigente. La estrategia diferencial también tiene como fundamento lo consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026



Colombia Potencia Mundial de la Vida, que estableció el cierre de brechas energéticas como un compromiso del Gobierno Nacional para avanzar en la universalización del servicio de energía por medio del aprovechamiento del potencial de las fuentes de energía renovables del país (sol, viento, agua, biomasa, entre otras), incentivando también la democratización en la generación de la energía en lugares tan apartados como lo son las Zonas No Interconectadas del País.

Respecto al servicio de gas combustible se identificaron las empresas con ineficiencias en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias según sus características de ubicación y tipo de usuarios atendidos. Así las cosas, para la prestación del servicio de gas combustible por redes de tubería se priorizó acciones sobre un grupo de 34 empresas con actividades de comercialización y distribución. Por otro lado, respecto de la prestación del servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP) mediante cilindros o a granel, se priorizaron acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) en relación con las empresas distribuidoras y comercializadoras minoristas que operan en zonas fronterizas y regiones apartadas de los grandes centros urbanos. Se elaboró un documento que presenta los resultados del seguimiento al grupo de empresas seleccionadas (las que prestan el servicio de gas por redes y las del servicio de GLP en cilindros o a granel y las llamadas “nuevas”) respecto de la Aplicación de la Estrategia Diferencial.

#### **Diseñar una metodología que permita realizar acciones de IVC con factores diferenciales a los prestadores de energía y gas combustible en el marco de la transición energética:**

En busca de apoyar la promoción de la entrada y consolidación de las energías renovables en el país, en línea con lo establecido por gobierno nacional a través de la normatividad existente, se estructuró una metodología, a través de la cual busca evaluar de manera periódica el cumplimiento que las diferentes empresas transportadoras de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional – SIN de

acuerdo con las resoluciones CREG 075 de 2021<sup>3</sup> y CREG 174 de 2021<sup>4</sup>. Esta metodología se encuentra en un estado inicial y para la vigencia de 2025 se evaluará dependiendo del avance del tema normativo de transición energética en el país.

Adicionalmente, en el marco del Objeto de Desarrollo Sostenible de Energía Asequible y no Contaminante (ODS 7), la Secretaría General, con el apoyo del Grupo de Gestión Ambiental de la Dirección Administrativa, avanzó durante la vigencia del 2024 en el diagnóstico energético de sus sedes, para lo cual se contrató personal especializado y se elaboró un plan de trabajo. Asimismo, se instaló un equipo de monitoreo de calidad de energía para registrar el consumo y se generó un informe completo por sede con recomendaciones para mejorar la eficiencia energética y promover el uso de fuentes renovables y/o no convencionales.

**ODS 12 Producción y Consumo Sostenible.** En cumplimiento de este ODS en materia ambiental durante la vigencia 2024 se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a la economía circular, entre las cuales se encontraron ferias de negocios verdes que tuvieron el objetivo de apoyar a emprendedores del Distrito Capital y de las diferentes ciudades donde se encuentran las Direcciones Territoriales, con el fin de promover en los colaboradores el consumo responsable y el apoyo en la producción sostenible.

Adicionalmente, se desarrolló la campaña “*Ropaton*” en colaboración con la Corporación Organización El Minuto de Dios, donde se buscó ampliar el ciclo de vida de artículos de vestir entregados por los colaboradores y de esta manera mediante la articulación interinstitucional se realizó entrega de 437 kilos de ropa y artículos de vestir, los cuales serán donados a población en condición de vulnerabilidad.

---

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

<sup>4</sup> Por la cual se regulan las actividades de autogeneración a pequeña escala y de generación distribuida en el Sistema Interconectado Nacional

De igual manera, se cumplió con una jornada más de Reciclación en el mes de junio donde se recolectaron diferentes aparatos eléctricos y electrónicos, los cuales fueron traídos por los colaboradores de la entidad, por lo cual por medio de la jornada fueron entregados elementos a diferentes gestores ambientales autorizados por las autoridades correspondientes, con el fin de garantizar un adecuado manejo mediante la evaluación del funcionamiento de cada pieza electrónica para ser introducida posteriormente en un nuevo proceso productivo, aportando de esta manera a una producción sostenible y una circularidad de los elementos.



## Capítulo 4. Gestión por dependencias.

### 1.8. Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

En cumplimiento de la función misional de Inspección Vigilancia y Control, en este sector se evaluó la gestión técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa y tarifaria de 52 prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con los indicadores definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, y se realizaron 69 controles tarifarios, para verificar la correcta aplicación de las metodologías tarifarias por parte de estos prestadores.

De igual forma, se cerró el Plan de Vigilancia Especial – PVE en el área de prestación de Medellín con un cumplimiento del 47,87% de los cuales se resalta el seguimiento a la vida útil del relleno sanitario, aplicación de coberturas, manejo de vectores.

Asimismo, se inhabilitaron 421 áreas de prestación para el reporte de toneladas efectivamente aprovechadas de los prestadores de la actividad de aprovechamiento registrados ante la SSPD como organizaciones de recicladores de oficio.<sup>5</sup>

Se aplicó la medida de aplazamiento a 645 prestadores en al menos un periodo y en 205 áreas de prestación en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20201000046075 de 2020.<sup>6</sup>; se elaboró y publicó el Informe Sectorial de la actividad de aprovechamiento 2023 y el story maps, este informe contiene la información técnico-operativa de la actividad de aprovechamiento complementaria del servicio público de

<sup>5</sup> La inhabilitación aplica cuando las entidades territoriales no reporten a estos prestadores como organizaciones conformadas por recicladores de oficio de acuerdo con el censo municipal y/o distrital.

<sup>6</sup> 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

aseo, así como información relacionada al proceso de formalización establecido en el Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016.

Como parte de sus funciones se laboró y publicó el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2023 y el story maps, cuyo objetivo es generar información estadística del estado de los residuos sólidos dispuestos y el estado de la disposición final en Colombia. Los indicadores están en términos de toneladas dispuestas, tiempo final de vida útil, cantidad de sitios y avance en la regionalización de todo el territorio nacional, que permita aportar a la toma de decisiones en el sector del servicio público de aseo y de las partes interesadas.

Adicionalmente, se elaboró y publicó el Informe Sectorial de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado 2023 y el story maps, el cual consolida los esfuerzos institucionales para analizar y documentar las dinámicas y fenómenos asociados a la prestación de los servicios públicos; este informe aborda el desempeño descrito por los indicadores regulatorios, operativos y de gestión en la vigencia 2023 y consolida los resultados de la validación, estructura de datos, construcción de bases de información y análisis agregado nacional de los principales componentes de la prestación de los servicios, según la información disponible en el Sistema Único de Información - SUI, reportada por los prestadores de servicios públicos en el marco de sus responsabilidades, y de manera excepcional información exógena de algunas fuentes verificadas. Se orienta a mostrar la situación actual de los servicios en el país, en base a los principales indicadores sectoriales observando distintas unidades de análisis.

Como gestión, en esta vigencia, se elaboró y remitió al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT el capítulo 4 del informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano INCA 2023, el cual presenta los resultados obtenidos en el año 2023 la toma de muestras de calidad de agua conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley

1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, que modifica el numeral 8 y adiciona los numerales 34, 35 y 36 al artículo 79 de la Ley 142 de 1994, en relación con las funciones de la Superservicios. En materia de calidad de agua, el numeral 352 creó la función de la entidad cuando lo considere pertinente, encargar a terceros especializados la toma de muestras de calidad del agua y contratar un laboratorio para el análisis de estas.

Se realizó el desarrollo de tableros de control que tienen como finalidad monitorear el reporte de los Planes de Emergencia y Contingencia - PEC y el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por el Fenómeno de El Niño, lo cual es posible monitorear conforme a la información diligenciada por los prestadores mediante formularios vinculados con google. Asimismo, el Grupo de Monitoreo Preventivo y de Alertas Tempranas realizó un tablero de control, mediante el cual se realiza seguimiento a los Planes de Emergencia y Contingencia - PEC frente a municipios reportados por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD con desabastecimiento o racionamiento.

Se elaboró el documento Modelo de Inspección y Vigilancia Preventiva - MIVP el cual tiene como objetivo principal identificar riesgos potenciales y establecer protocolos para la activación de medidas preventivas, con el propósito de garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Además, busca anticiparse a posibles incidentes, reduciendo así la vulnerabilidad y exposición de las empresas prestadoras frente a situaciones adversas.

Se calculó y publicó el resultado del Indicador Único Sectorial - IUS y el nivel de riesgo para los prestadores de los servicios de acueducto y/o alcantarillado en el marco de lo



establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en la Resolución 906 de 2019 y sus modificatorias.<sup>7</sup>

En el marco del observatorio de servicios públicos para el sector, se participó en el piloto mediante la ejecución del proyecto “Balance hídrico del sector de agua potable y saneamiento básico para el departamento de Boyacá” y se elaboró el visor geoespacial del observatorio de servicios públicos piloto en el departamento

Boyacá: <https://storymaps.arcgis.com/stories/bbf41da670784da7b06f3f803cb8e0cb>

Como parte del control, se sancionaron con multa a 175 prestadores por un monto total de \$ 24.463.530.000, y se amonestó a un total de 3 prestadores, de las 178 sanciones impuestas a prestadores de servicios públicos durante la vigencia 2024, el 52,8% corresponden a empresas del sector de acueducto y alcantarillado y el 47,2% restante a empresas del sector de Aseo. Adicionalmente, se gestionaron un total de 349 actuaciones administrativas sancionatorias; 281 de ellas se encontraban en proceso y abiertas al 01 de enero del año 2024, las 68 actuaciones restantes fueron iniciadas como consecuencia de las funciones de inspección, vigilancia y control.

Se gestionaron y tramitaron 19.154 trámites relacionados con el Sistema Único de Información, especialmente en lo relacionado con mesas de ayuda, tramites CRONOS y tramites RUPS.

Con el fin de fortalecer la gestión interna de los prestadores, se realizaron 22 entrenamientos a empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, alcaldías, corporaciones y PDA, relacionados con: estratificación y Coberturas - REC, Inspector e indicadores, SUI, flujo de cargue y funcionamiento del

---

<sup>7</sup> Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones.

SUI, cadena de valor por servicio, acceso al SUI, creación mesa de ayuda, Registro Único de Prestadores, mecanismos de recolección de la información, aplicativo de aprovechamiento, instalación de validadores, cargue masivo, fábrica de formularios, aplicativo de toneladas aprovechadas, usuario y contraseña, entorno SUI externo e interno (Navegabilidad, circulares, normatividad), reportes (028), SUI Rural, clasificación NIF, XBRL y configuración Suricata.

#### **1.8.1. Principales logros y resultados de la gestión misional del sector**

En el sector de acueducto y alcantarillado se avanzó en la ejecución de acciones encaminadas al fortalecimiento del modelo de inspección, vigilancia y control (IVC) hacia los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y organizaciones comunitarias, mediante la toma de muestras de agua para consumo humano y residual, asistencias técnicas y la formulación del esquema diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS).

El Grupo de Monitoreo Preventivo y de Alertas Tempranas (GMPAT) participó activamente en las mesas de trabajo convocadas por la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), tanto en el marco del Puesto de Mando Unificado como en la Comisión Técnica Nacional Asesora de Agua y Saneamiento Básico, con el fin de realizar un seguimiento a las afectaciones por desabastecimiento y racionamiento de agua en el territorio nacional. Adicionalmente, este grupo, estableció un sistema de captura frecuente de información sobre las afectaciones y el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado debido a los fenómenos de El Niño y La Niña, utilizando formularios de Google.

Se gestionaron 7 trámites de devolución de cobros no autorizados a usuarios de servicios públicos domiciliarios, logrando devoluciones por un valor de \$91.710.750

para acueducto y \$582.403.812 para alcantarillado, y beneficiando a 88.437 suscriptores

Se definió y aplicó la reducción de términos de finalización de cada investigación, optimizando así, los tiempos estipulados en el procedimiento administrativo sancionatorio, por ejemplo, para el año anterior el promedio para finalizar un proceso era entre 30 y 36 meses, para el año 2024 se logró reducir el tiempo a 24 meses aproximadamente.

En el sector de aseo, se realizó seguimiento a devoluciones identificadas con respecto a los cobros no autorizados efectuados por los prestadores del servicio público de aseo que ascienden a \$50.917.272.504 para 39 áreas de prestación, lo cual garantiza la correcta aplicación de la metodología tarifaria y la defensa de los derechos de los usuarios.

Se destaca en este periodo, la participación de la entidad en las mesas interinstitucionales impulsadas por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - MVCT para la reglamentación del Programa Basura Cero establecido en el artículo 227 de la Ley 2294 de 2023, así como también, en el proceso de modificación del Decreto 1077 de 2015 sobre el esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen para la regularización.



### 1.8.2. Gestión Proyectos de inversión del sector

#### **Optimización de las acciones de inspección, control y vigilancia de la calidad del agua suministrada a los usuarios del servicio de acueducto a nivel nacional.**

Se realizó la toma y análisis de 151 muestras de calidad del agua, priorizando un grupo de 67 prestadores, que atienden 72 áreas de prestación del servicio (APS), ubicados en 71 municipios y 22 departamentos. Como se observa en la siguiente figura, de las 151 muestras tomadas por el laboratorio contratado por la entidad, 47 presentaron resultados de agua apta para el consumo humano, esto representa el 31% del total de las muestras. El 69% restante, que indica resultados que reflejan agua no apta para el consumo humano<sup>8</sup>, está distribuido de la siguiente manera: 2 muestras con riesgo bajo (1%), 33 muestras riesgo medio (22%), 56 muestras nivel de riesgo alto (37%) y 13 muestras presentaron incumplimientos que, al calcular el IRCA<sup>9</sup> se determinó resultado con nivel de riesgo inviable sanitariamente, esto representa el 9% del total.

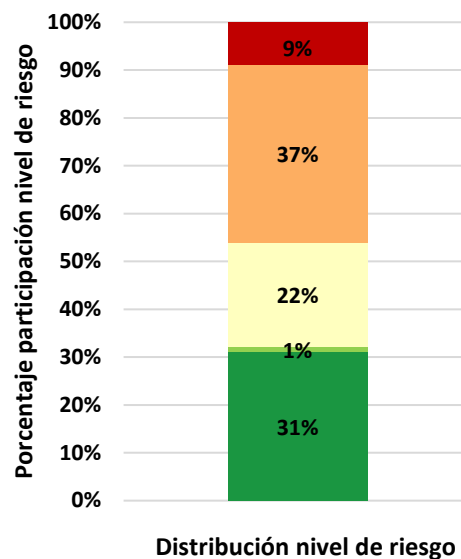
---

<sup>8</sup> El artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007 realiza la siguiente clasificación de nivel de riesgo al agua suministrada para el consumo humano por las personas prestadoras del servicio de acueducto: Sin riesgo: IRCA 0%-5%, Bajo 5.1%-14%, Medio 14.1%-35%, Alto 35.1%-80% e Inviabile sanitariamente 80.1%-100%.

<sup>9</sup> Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (Resolución 2115 de 2007, artículo 13)

**Tabla 3 Distribución nivel de riesgo resultados muestras tomadas por la SSPD en 2024**

Nivel de riesgo		Número de muestras
	Sin riesgo	47
	Bajo	2
	Medio	33
	Alto	56
	Inviabile sanitariamente	13
Total		151



**Fuente: Elaboración propia - Proyecto de inversión calidad del agua 2024**

Se elaboraron tres documentos, uno por cada producto del proyecto (Documento de lineamientos Técnicos; Servicio de vigilancia a la calidad del agua para consumo humano y Servicio de vigilancia a la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios), que contienen la descripción de las actividades realizadas por el proyecto para priorizar a los prestadores objeto de toma de muestras en la vigencia 2024, así como los aspectos correspondientes a la ejecución y seguimiento de las actividades desarrollada en el proceso de toma de muestras, recolección de información técnica de los prestadores, resultados y análisis de los mismos.

Los resultados de las muestras tomadas en el año 2024 se publicaron en el SUI y pueden ser consultados por el público en general al ingresar en el siguiente enlace:

<https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/6ee1ca77-839f-4617-847a-dab9e7f6c855>

### **Fortalecimiento del proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio a nivel nacional.**

Se realizaron 112 talleres de servicio de educación informal en temas relacionados con la prestación de la actividad de aprovechamiento, transmitiendo conocimiento normativo y técnico del proceso de formalización a las organizaciones de recicladores en el territorio nacional. Así mismo, se efectuaron 102 asistencias técnicas a Entidades Territoriales para la identificación y caracterización de población recicladora en territorio.

### **Implementación de las acciones de inspección, vigilancia y control (IVC) diferencial para las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS) a nivel nacional.**

Como gestión importante del proyecto, se puso en marcha la “*Escuela Comunitaria para la Gobernanza del Agua y Saneamiento*” estrategia pedagógica tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las OCSAS mediante un enfoque innovador de educación no formal, implementado en modalidades presencial y virtual. Esta estrategia aborda, de manera integral las áreas críticas identificadas en la caracterización regional de las OCSAS, las cuales han sido solicitadas por las organizaciones en diferentes espacios de diálogo. Se diseñó y desarrolló la primera pieza documental como parte del módulo 1 de la Escuela Comunitaria, con el objetivo de orientar a las comunidades



en el proceso paso a paso para constituirse como OCSAS y evolucionar hacia un prestador de base comunitaria

De igual forma, se avanzó en el desarrollo de una herramienta de fortalecimiento que busca aumentar las capacidades de las organizaciones mediante la implementación de un software que contiene la parametrización de la información administrativa, financiera, comercial y tarifaria que los prestadores necesitan para mejorar sus procesos internos. Bajo la estrategia de un Producto Mínimo Viable (PMV) funcional a través de macros de Excel, se avanzó en la formulación y desarrollo informático de la arquitectura de cinco (05) módulos.

El proyecto de inversión OCSAS en articulación con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) desarrolló la estrategia denominada “Superservicios en acción: fortaleciendo las organizaciones comunitarias en Cundinamarca”, a través de la cual se ofertaron cuatro programas de formación complementaria, con una intensidad horaria de 40 a 60 horas, para los líderes y miembros de las OCSAS. La implementación de esta estrategia hizo partícipes a 11 municipios de Cundinamarca y sirvió como punto de partida para validar la viabilidad de ampliación del alcance a otros sectores del país.

Se brindó asistencia técnica a 100 OCSAS, alcanzando el 100% de la meta propuesta y beneficiando a 159 participantes de los Departamentos de Antioquia, Arauca, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y Valle del Cauca. Las capacitaciones se centraron en temas clave como la formalización y el fortalecimiento de la gestión, lo que permitió avances significativos en el cumplimiento normativo, la inscripción y actualización en el RUPS, y otros aspectos regulatorios.

Considerando la necesidad de fortalecer las herramientas tecnológicas del Sistema Único de Información (SUI) en lo relacionado con el reporte de información, el proyecto de inversión busca establecer nuevos criterios de IVC para las OCSAS. A continuación, se presentan los principales logros:

1. Progreso en el desarrollo de formularios de vigilancia diferencial diseñados para la captura de información organizacional, técnica, financiera y tarifaria ajustados a las características y necesidades específicas de las organizaciones comunitarias en sus respectivos contextos. Lo anterior, es un paso significativo hacia la modernización de la supervisión y el monitoreo de las OCSAS, facilitando la recolección, análisis y visualización de datos críticos para la toma de decisiones orientadas a mejorar la prestación de los servicios públicos por parte de estas organizaciones.
2. Formulación de la propuesta del tablero de control utilizando alertas tempranas que orienten los esfuerzos hacia fortalecimiento técnico, administrativo, financiero y tarifario, especialmente cuando se detectan fallas en la prestación del servicio
3. Coordinación con el MVCT, CRA y otros actores claves para garantizar la alineación del modelo de IVC diferencial con la normativa vigente y las políticas públicas del sector.
4. Inclusión de las entidades territoriales como aliadas en la capacitación y apoyo a las OCSAS.
5. Propuesta de la metodología de la Supervisión Basada en Riesgos – MBR, para priorizar las acciones de inspección, vigilancia y control con enfoque diferencial, orientada a las particularidades de las OCSAS.

### **Fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional.**

Se estableció la agenda de revisión de la normatividad del Reglamento Técnico de Agua y Saneamiento RAS para discusión y análisis con el MVCT.

Como gestión, del proyecto, se realizaron 3 talleres con MVCT mediante los cuales se revisaron temas definidos por la entidad con el fin de aclarar aspectos normativos que pueden ser parte de las acciones IVC conforme lo define la Resolución 330 de 2017. Este esfuerzo permitió una articulación efectiva entre las entidades, lo que facilita el entendimiento mutuo sobre la interpretación y aplicación de la normatividad vigente y/o futuras acciones de modificación conforme las observaciones realizadas por la Superservicios.

Se realizó mesa de trabajo con Andesco con el fin de tratar temas de interés común sobre el servicio de alcantarillado y lograr acercamientos para conocer de primera mano la percepción SUI por parte de Andesco. Así mismo, se efectuó mesa de trabajo con el Departamento Nacional de Planeación - DNP en la cual se realizó la revisión de la herramienta de encuesta a aplicar a los prestadores sobre el reporte de información al SUI y economía circular. En el mismo sentido, se realizaron dos talleres en los Departamentos de Boyacá y Antioquia con el propósito de socializar la normativa técnica relacionada con el servicio de alcantarillado, así como, fortalecer el diálogo sobre la economía circular y brindar asistencia técnica sobre las mejores prácticas en la prestación del servicio de alcantarillado.

Se realizó el acompañamiento al grupo el Grupo de Diagnóstico y Control de la Contaminación - GDCON en la toma de 48 muestras a prestadores de alcantarillado, lo anterior corresponde a 57 áreas de prestación y en total 123 muestreos con el fin de realizar el levantamiento de información en campo que permita identificar los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos de las de aguas residuales de los prestadores de alcantarillado. Así mismo, se elaboró el documento de lineamientos técnicos con los diagnósticos del estado de la prestación del servicio de alcantarillado para incluir en la propuesta de IVC diferencial.



## **1.9. Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible**

### **1.9.1. Principales logros y resultados de la gestión misional del sector**

Durante la vigencia 2024, en el marco de las funciones asignadas a la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y conforme con el plan de Inspección Vigilancia y Control - IVC, se realizaron 10 informes de evaluaciones integrales 7 para el Sistema Interconectado Nacional - SIN y 3 para las Zonas No Interconectadas - ZNI, lo anterior bajo criterios de evaluación correspondientes a: aspectos administrativos, financieros, comerciales, técnico-operativos y calidad y oportunidad del cargue de información al SUI. Los informes se encuentran publicados en la página web de la entidad, y pueden ser consultados en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Energia/Evaluacion-de-prestadores>

La Superservicios ha realizado seguimiento al Programa de Gestión de Largo Plazo (PGLP) y al cumplimiento de los prestadores AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA, mediante las siguientes actividades:

- 1.** Se estudió la información remitida por las empresas para verificación de los informes de seguimiento al PGLP para el cuarto periodo de 2023 AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA.
- 2.** Se estudió, verificó y analizó la información remitida por las empresas para verificación de los informes de seguimiento en el marco del PGLP para el primer, segundo y tercer periodo de 2024 de AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA.

3. Se realizaron visitas de verificación del cumplimiento al PGLP a los operadores AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA
4. Se publicó en la página web de la SSPD, el informe de seguimiento al PGLP para el tercer y cuarto trimestre de 2023 de los operadores AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA.
5. Se publicó en la página web de la SSPD, el informe de seguimiento al PGLP para el primer y segundo trimestre de 2024 de los operadores AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA.
6. Se proyectó y se remitió el informe de seguimiento al PGLP para el tercer trimestre de 2024 del operador AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA., para las observaciones y los comentarios de Director Técnico de Gestión de Energía y la respectiva publicación del informe en la página web de la SSPD.

Los informes publicados hasta la fecha podrán ser consultados en los siguientes vínculos:

Para AIR-E S.A.S ESP: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/AIR-E>

Para CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP –

AFINIA: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Programas-de-gestion/Caribe-Mar-de-la-Costa-S.A.S.-E.S.P.-AFINIA>.

Con respecto a las tarifas, la entidad emitió 8 boletines tarifarios (4 SIN, 4 ZNI), donde se presenta un análisis detallado del comportamiento de los componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio de Energía Eléctrica - CU de cada una de las empresas y entrega el ranking de tarifas en el país. Con eso, los usuarios pueden tomar decisiones sobre si desean cambiarse de comercializador de energía, de igual manera se brinda información de tarifas de forma transparente a todos los grupos de interés y permite a las empresas compararse entre ellas.

A través del Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica, dispuso para el todo el sector y público en general, estadísticas de consumos por estrato y empresa, información sobre estimaciones de consumos en cada mercado del país, análisis de precios promedio de servicios adicionales y avances la implementación de la Infraestructura de Medición Avanzada, lo que permite brindar información de los consumos del país de forma transparente a todos los grupos de interés mediante el análisis estadístico de millones de registros provenientes del SUI. Así mismo, permite a las empresas compararse entre ellas.

En lo referente a verificaciones tarifarias del Sistema Interconectadas Nacional - SIN, este ejercicio se realiza principalmente a los 32 de los 43 comercializadores de energía eléctrica que atienden usuarios regulados en el país a través de una herramienta diseñada en excel y se alimenta directamente de la información reportada por los comercializadores y el administrador del mercado de energía al Sistema Único de Información (SUI) a través de los formatos y formularios definidos en la Resolución SSPD 20212200012515 de 2021<sup>10</sup>. En el marco de este ejercicio, se realizaron 1.071 verificaciones tarifarias durante el año de 2024, en donde se replicó el cálculo de cada uno de los componentes que conforman el CU, la opción tarifaria y las tarifas de energía eléctrica a todos los comercializadores del servicio de energía eléctrica integrados al OR, en lo referente a los subsidios de los usuarios de estrato 1, 2 y 3, de acuerdo con la metodología vigente.

Se realizaron 2 visitas de inspección a comercializadores puros (digitales) donde se revisaron aspectos específicos de tarifas, subsidios y cumplimiento al código de medida y se publicó el Diagnóstico de Medición en el SIN del año 2023 en la página web de la entidad.

Adicionalmente, se hizo la verificación de cada uno de los componentes que conforman el CU, la opción tarifaria y las tarifas de energía eléctrica de manera detallada e histórica desde el año 2020 para 4 empresas del sector y la estructuración y socialización de los reportes transitorios

---

<sup>10</sup> “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”.



a través de la herramienta PROMAIL para el cargue de información relacionado con desviaciones significativas.

Durante la vigencia 2024 la entidad a través de la Superintendencia delegada para energía eléctrica y gas combustible participó en 9 encuentros con alcaldes de municipios de Cundinamarca organizados por la empresa Enel Colombia SA ESP, desarrolló la metodología para procesamiento de información de calidad del servicio para Tablero de Vigilancia Inteligente y publicó el Informe de Diagnóstico de calidad del servicio de energía eléctrica 2023.

Se analizó el cumplimiento de los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (PGRD) a veintidós (22) empresas prestadoras de servicios públicos que desarrollan actividades de distribución, transmisión y generación de energía eléctrica y seguimiento a las acciones de Reducción del riesgo frente a eventos de sequía a empresas de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.

Como parte de la preparación y seguimiento al fenómeno de El Niño, se realizaron 9 visitas de inspección a centrales de generación y embalses que hacen parte del Sistema Interconectado Nacional – SIN, para verificar principalmente sus condiciones operativas. Se visitaron las plantas: Porce II, Porce III, Guatapé, Playas, Guadalupe-Tronera, La Tasajera, Chivor, Guavio y Pagua. Adicional a lo anterior también se realizó visita técnica a la Unidad de Regasificación (FSRU).

Estas visitas, permitieron constatar el estado de las centrales, sus esquemas de operación y mantenimiento, actualizaciones realizadas y su alcance, matrices de riesgo y logística de combustible. Además, se constató la disponibilidad de repuestos críticos, verificándose riesgos potenciales y las acciones adelantadas por los agentes para disminuir dichos riesgos. Con esto, se garantizó que, durante el fenómeno de El Niño, el país contara con la energía suficiente para cubrir sus necesidades, minimizándose los riesgos de desabastecimiento y racionamientos.

Es importante señalar el seguimiento a las acciones por parte de los Generadores de: TEBSA, TERMOFLORES Y TERMOCANDELARIA, para la consecución y provisión de gas para mantener las obligaciones y provisión de energía, ante la salida a mantenimiento de la regasificadora de Cartagena – SPEC.

De acuerdo con la resolución CREG 015 de 2018<sup>11</sup> en cuanto a Planes de Inversión y Gestión de Pérdidas, se realizó la verificación, seguimiento y actualización de información de ejecución del plan de inversión y Gestión de pérdidas para todos los Operadores de Red - OR para la vigencia 2023, se desarrolló una herramienta en PowerBI de integración de información asociada a planes de inversión y el análisis regulatorio en torno al reconocimiento de pérdidas y su influencia tarifaria histórica en la región Caribe.

Metodología de seguimiento de OR, en cuanto el avance en la gestión de los riesgos de origen eléctrico asociado a sus instalaciones eléctricas. Se presentó el informe correspondiente a la vigencia 2023 y se realizó el evento RETIE “Responsabilidades legales y normativas para la mitigación de riesgos de origen eléctrico”.

Se elaboró el informe sectorial de la prestación del servicio de energía eléctrica en Zonas No Interconectadas del País, el cual contempla la actualidad regulatoria en temas relacionados con la prestación del servicio con energía renovables como lo son SSFVI, entre otros, como el seguimiento especial a la prestación del servicio con este tipo de generación. El mismo se encuentra dispuesto para la ciudadanía en la página web de la Superservicios en el link: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe-sectorial-de-la-prestacion-del-servicio-de-energia-electrica-vigencia-2023-ZNI.pdf>

Se realizaron 3 jornadas de orientación dirigidas a los prestadores ZNI, incluido el evento anual, el cual se llevó a cabo en San Andrés, logrando el objetivo de orientar y capacitar a

---

<sup>11</sup> Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional.

estos prestadores, en temas como; reporte de información SUI, codificación, y temas Promail entre otros.

En este periodo, se realizaron 117 revisiones tarifarias a los prestadores ZNI, con ambos tipos de generación; Diésel y con SSFVI; se publicaron 4 Boletines Tarifarios de los prestadores de ZNI en la página web de la Superservicios y se realizaron 10 visitas de inspección a prestadores del servicio de energía eléctrica en las ZNI en Litoral del San Juan, Bojayá – Chocó, Puerto Carreño, Acandí, Hato Corozal, Remolinos del Caguán y Riosucio. Como logro importante se destaca la activación y codificación de localidades, en total se activaron más de (3.054) localidades y aprox. (572) localidades nuevas para nuevos mercados ZNI.

Como aspecto relevante y en cumplimiento de los retos de este sector, fueron las mesas de trabajo permanentes con los prestadores ZNI, alcaldes municipales y autoridades de Gobierno, se han llevado a cabo más de 130 mesas de trabajo tanto de manera presencial como de manera virtual, las cuales han sido de vital importancia en el ejercicio de Inspección Vigilancia y Control (IVC).

La Superservicios vigila 137 empresas que prestan el servicio de gas combustible por redes de tubería y 72 empresas que prestan el servicio de gas licuado de petróleo con presencia en el territorio nacional, incluida la zona Insular del Archipiélago de San Andrés y Providencia. Adicionalmente, al número de empresas que prestan el servicio de gas combustible en el país, es decir, el servicio de gas por redes (137 empresas), más el servicio de GLP en Cilindros y Granel (72 empresas), existen 17 más que prestan los dos tipos de servicios, el de gas por redes y el de GLP en cilindros y a granel para un total de 226 empresas.

Durante la vigencia 2024, producto del resultado de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC, la entidad obtuvo resultados importantes, asociadas a su función de IVC, dentro de los cuales se destacan, la realización de diez (10) evaluaciones integrales y 43 visitas de inspección a prestadores del servicio de gas combustible, esta acción de vigilancia que nos permite evaluar la gestión técnica, financiera, contable, comercial-tarifaria y administrativa, establecidas en la regulación vigente.



Se publicaron (4) Boletines Tarifarios correspondientes al servicio de Gas Licuado del Petróleo en cilindros o a granel y (4) Boletines Tarifarios correspondientes al servicio de Gas Combustible por Redes de Tubería. Asimismo, se realizó verificación tarifaria mensual a 7 empresas comercializadoras - distribuidoras del servicio de gas combustible por redes, bajo la modalidad de prestación de Gas Natural, las cuales prestan el servicio al 79,7% de la demanda regulada (8.392.925 de los 10.530.646 suscriptores), y a 3 empresas comercializadoras – distribuidoras bajo la modalidad de prestación de GLP por redes, representando estas el 37,4% de la demanda (106.908 de los 285.850 suscriptores).

Así las cosas, durante el periodo 2024, se efectuaron 1.432 verificaciones tarifarias, acción de vigilancia mediante la cual se verifica que las empresas hayan calculado y aplicado la Tarifa del servicio conforme lo establece la regulación vigente. Se publicó el informe mensual que contiene las tarifas que aplican los prestadores que prestan el servicio de gas natural y gas natural comprimido en las ciudades capitales del país. La publicación se realiza sobre 25 ciudades capitales, correspondiente a 14 empresas.

Anualmente se publica un informe de calidad del servicio público domiciliario de gas combustible por redes de tubería, el informe recoge la información suministrada por las empresas para los indicadores de Odorización - IO del gas, niveles de presión en líneas individuales de Presión - IPLI, Índice de Respuesta a Servicio Técnico - IRST y Duración Equivalente de Interrupción del Servicio – DES que generaron compensación, sobre el particular, es importante mencionar que se realizó el análisis para Gas Natural y GLP por redes de tubería por separado.

Como parte de la vigilancia, se realizaron cuatro (4) sesiones del Comité de Seguridad de GLP (CSGLP) lideradas por la SSPD con la participación del Ministerio de Minas y Energía (MinEnergía), la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), ECOPETROL, METALGAS, CILGAS y GASNOVA como integrantes del CSGLP. Asimismo, hubo participación de algunos invitados dentro de los cuales

se encuentran el gremio AGREMGAS, la FISCALÍA, la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA), la Dirección de Tránsito y Transporte (DITRA), La Unidad de Planeación Minero – Energética (UPME) y Ministerio de Transporte.

Dentro de su plan de acción, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible se ha propuesto fortalecer los procesos de inspección, vigilancia y control mediante la implementación de la estrategia Visión 360. Esta estrategia, basada en una analítica de datos avanzada, tiene como objetivo transformar y optimizar el monitoreo de la prestación de los servicios públicos de energía y gas combustible. La integración de indicadores de desempeño y objetivos precisos permite un monitoreo exhaustivo de la calidad del servicio, facilitando la identificación de tendencias, optimiza la toma de decisiones, promueve una mayor transparencia y fortalece la capacidad de respuesta ante cualquier incidencia en la gestión de los procesos de IVC de los servicios públicos domiciliarios.

Como parte del control, en el sector de energía eléctrica se inició investigación administrativa sancionatoria contra seis (6) empresas prestadoras del servicio públicos domiciliario de energía eléctrica, por incumplimientos a la normatividad vigente.

Se abrió averiguación preliminar a la empresa AIR-E; se impusieron seis (6) sanciones a empresas de este sector, seis (6) en modalidad de multa por valor de 825.279.298 COP y una (1) amonestación, dos (2) de las empresas sancionadas no presentaron recurso de reposición, y la decisión se encuentra en firme.

Adicionalmente, se resolvieron seis (6) recursos de reposición presentados por empresas del sector eléctrico, dejando multas en firme por valor de 6.001.956.903 COP. Actualmente cursan, veinte (20) procesos administrativo sancionatorios contra empresas de energía eléctrica.

Por su parte en el sector de gas Combustible, se inició investigación administrativa sancionatoria contra cuatro (04) empresas prestadoras del servicio públicos domiciliario de gas combustible, por incumplimientos a la normatividad vigente.

Se abrió averiguación preliminar a la empresa GAS COLOMBIA S.A. E.S.P; se impusieron diez (10) sanciones a empresas de este sector, en modalidad de multa por valor de 8.218.966.667 COP, una (1) de las empresas sancionadas no presentó recurso de reposición, y la decisión se encuentra en firme. Asimismo, se archivó un proceso administrativo sancionatorio, se resolvieron seis (6) recursos de reposición presentados por empresas del sector de gas combustible, dejando multas en firme por valor de 9.147.533.600 COP. Actualmente cursan, cincuenta y un (51) procesos administrativo sancionatorios contra empresas de gas combustible.

### **1.9.2. Gestión Proyectos de inversión del sector**

En el periodo 2024 se revisó y validó los contenidos mínimos de treinta y cinco (35) Planes de Gestión del Riesgo de Desastres de los prestadores del servicio de gas combustible, seguimiento a eventos de emergencia que ocasionaron riesgos a la prestación del servicio, validación de la información reportada en el formato SUI GRTG1, entre otros.

De igual forma, se planificó la evaluación y el seguimiento con la Herramienta de IVC de la infraestructura, donde se tuvieron resultados de la evaluación y se valoró la consistencia y coherencia de la información recolectada con el propósito de determinar los incumplimientos regulatorios. Para ello, se realizó el seguimiento a los incumplimientos identificados en la fase de evaluación, por lo cual se requirió información adicional para su análisis, consecuentemente, continuar con la valoración de las empresas seleccionadas para probar la Herramienta desarrollada, supervisar la integridad de la infraestructura en los aspectos de Operación, Mantenimiento y Vida Útil Normativa (VUN), para ello se realizaron visitas de inspección y requerimientos los cuales arrojaron diferentes estadísticas planteadas en los informes internos de la Entidad.



Se generó una herramienta desarrollada en lenguaje Python de una aplicación para el análisis del balance de gas, el cual realiza el procesamiento de la información para presentar el balance energético del SNT. Al respecto, es importante mencionar que los datos insumo se obtienen de los reportes realizados por los agentes en el Sistema Electrónico de Gas (SEGAS). Este Aplicativo permite la visualización del balance de gas sobre el mapa y mediante la generación de gráficas. El mapa consiste en la ubicación georreferenciada de los puntos de entrada y salida, así como los tramos o gasoductos sobre los cuales el Aplicativo presenta la cantidad de energía asociada a estos. Este aplicativo continua en fase de mejoras y va a permitir a la DTGGC y a la UMMEG realizar seguimiento continuo de los balances de energía en el Sistema Nacional de Transporte.

### **1.10. Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación**

En el marco del control, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación - DEIL tiene trece (13) empresas en toma de posesión, de las cuales cuatro (4) empresas en proceso liquidatorio y nueve (9) empresas en toma de posesión administración temporal, detallas de la siguiente manera:

**Tabla 4 Modalidades de Intervención y Antigüedad de las Empresas**

PROCESO DE LIQUIDACIÓN		
1	EMSIRVA ESP	Resolución de toma de posesión SSPD 20051300024305 de 27 de octubre de 2005
2	ELECTROLIMA S.A. ESP	Resolución de toma de posesión SSPD 001398 de 16 de enero de 2002,
3	ELECTRICARIBE S.A. ESP	Resolución de toma de posesión SSPD 20161000062785. De 14 de noviembre de 2016, mediante
4	EPQ ESP	Resolución de toma de posesión SSPD 00031.de 11 de enero de 2005.

**Fuente elaboración propia DEIL**

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TEMPORAL		
1	AIR-E S.A.S. E.S.P.	Resolución de toma de posesión SSPD 20241000531665 de 11 de septiembre de 2024.
2	COSERVICIOS S.A.E.S. P	Resolución de toma de posesión SSPD-20231000866565 del 27 de diciembre de 2023
3	EAAAY EICE E.S. P	Resolución de toma de posesión SSPD 20231000620935 del 4 de octubre de 2023.
4	ACUECAR S.A. E.S.P.	Resolución de toma de posesión SSPD 20081300003335 del 11 de febrero de 2008.
5	EMPREVEL E.S.P.	Resolución de toma de posesión SSPD 20161300013785 del 20 de mayo de 2016.
6	P&K S.A.S. E.S.P.	Resolución de toma de posesión SSPD 20211000620935 del 31 de mayo de 2021
7	ESSMAR E.S.P.	Resolución de toma de posesión SSPD-20211000720935 del 22 de noviembre de 2021.
8	EMDUPAR S.A. E.S. P	Resolución SSPD-20231000173785 de 02 de marzo de 2023, mediante
9	ESPUFLAN E.S.P.	Resolución toma de posesión- SSPD 20151300015835 del 16 de junio de 2015.

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

### 1.10.1. Estado actual Procesos de Liquidación:

#### 1. EMSIRVA ESP en Liquidación - Santiago de Cali, Valle del Cauca

Resolución de toma de posesión: 27 de octubre de 2005, mediante Resolución SSPD 20051300024305

liquidación: 25 de marzo de 2009, mediante Resolución SSPD 2009130007455.

Agente especial: Adriana Betancourt - Abogada

Resolución de nombramiento: Resolución 20231000266875 del 08/05/2023.

Posesión del cargo: 09/05/2023

Tiempo de intervención: 18 AÑOS

Durante el proceso de toma de posesión, EMSIRVA obtuvo los recursos para el fondeo de su pasivo pensional por más de 110 mil millones COP y aseguró la prestación del servicio de aseo en Cali, en condiciones cobertura, calidad y continuidad acordes con la regulación, a través del esquema de prestación con 4 operadores. Así, el 16 de septiembre de 2024, se llevó a cabo la suscripción de un convenio interadministrativo entre EMSIRVA y el Distrito de Cali, en el marco de la asunción por parte de la Alcaldía de Cali del pasivo pensional de EMSIRVA, para garantizar la continuidad del pago de las mesadas de los jubilados de EMSIRVA.

Se encuentra pendiente la cesión de los contratos de operación al Distrito, tal como aprobó el Concejo de la ciudad. Aspecto más crítico: Entrega de la operación del servicio de aseo.

## 2. ELECTROLIMA S.A. ESP en Liquidación

Ibagué, Tolima. Resolución de toma de posesión SSPD 001398 de 16 de enero de 2002.

Agente especial: Adriana Betancourt – Abogada. Resolución de nombramiento: Resolución 20241000608275 del 03/10/2024. LIQUIDACIÓN: 12 de agosto de 2003, mediante Resolución 003849. Tiempo de intervención: 22 AÑOS

Con el resultado de la venta de sus activos ELECTROLIMA logró conmutar, en 2006, su pasivo pensional por 163 mil millones COP, para un total de 492 pensionados y, dando continuidad al proceso de liquidación, procedió con el pago del 57% de las acreencias; no obstante, un fallo judicial impidió la continuidad del proceso y el cierre de la liquidación de 2007 a 2013, vigencias en las cuales se emitieron fallos a favor de 25 nuevos pensionados. En tal virtud de 2013 a 2023, se adelantaron gestiones ante el Ministerio de Minas y Energía, como accionista mayoritario de ELECTROLIMA, para la normalización de dicho pasivo pensional; sin embargo, no se ha obtenido un apoyo concreto del Ministerio y, desde el cierre de 2020, el Fondo Empresarial está cubriendo



los gastos administrativos de la liquidación, siendo su mayor componente el de las mesadas pensionales

### **3. ELECTRICARIBE S.A. ESP en Liquidación - Barranquilla, Atlántico**

Resolución de toma de posesión 14 de noviembre de 2016, mediante Resolución SSPD 20161000062785. Liquidación 24 de marzo de 2021, mediante Resolución SSPD 20211000011445. Agente especial: Adriana Betancourt – Abogada Resolución de nombramiento: 20231000266905 del 08/05/2023. Tiempo de intervención 7 años.

La Liquidadora de ELECTRICARIBE continúa adelantando las gestiones respectivas para culminar la etapa de venta de los activos, entre otras gestiones propias del proceso liquidatorio, en el marco de las etapas y lineamientos establecidos en el Decreto 2555 de 2010 y en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. El total de las reclamaciones realizadas a la liquidación cuenta con firmeza, por un valor cercano a los COP 12.3 billones, siendo el Ministerio de Hacienda y Crédito Público su principal acreedor. Aspecto más crítico: Insuficiencia financiera y litigios actuales.

### **4. EPQ ESP en Liquidación - Quibdó, Chocó**

Resolución de toma de posesión SSPD 011 de enero de 2005, mediante Resolución SSPD 00031 Liquidación 24 de octubre de 2006, mediante Resolución SSPD 20061300040455, Agente especial: Carlos Alberto Parra Valencia - Ingeniero Civil Resolución de nombramiento: Resolución 20241000608255 de 03/10/2024. Posesión del cargo: 07/10/2024. Tiempo de intervención: 18 AÑOS

La prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de Quibdó es efectuada por EPM ESP a través de su marca Aguas del Atrato, desde marzo de 2008, en ejecución de convenio de colaboración suscrito con EPQ ESP en liquidación, en el cual, el Fondo Empresarial tiene el compromiso de cubrir los déficits de la operación que actualmente es de cerca de COP 652 millones al mes (sin inversión).

Durante el proceso, se han gestionado recursos para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en Quibdó, por más de COP 460 mil millones y el 10/10/2024 se aprobó por parte de la CRA el esquema diferencial por condiciones particulares de Quibdó.

No obstante, se estima una necesidad de recursos por aproximadamente COP 1,02 billones para los próximos 20 años, por lo cual, se requiere la ejecución del esquema de solución de constitución de una nueva empresa a la que diversos actores, como la Nación, aporten los recursos requeridos. Aspecto más crítico: Estabilización financiera de largo plazo.

### 1.10.2. Procesos de Administración temporal

#### 1. AIR-E S.A.S E.S.P. - Barranquilla, Atlántico

- Resolución de toma de posesión SSPD 20241000531665 de 11 de septiembre de 2024, agente especial: Edwin Palma Egea-Abogado, Resolución de nombramiento: Resolución SSPD 20241000690855 del 25-10/24. Posesión del cargo: 25/10/24. Tiempo de intervención: 3 mes
- Modalidad: por definir. El 12 de septiembre de 2024, la SSPD tomó posesión de AIR-E S.A.S. ESP, por encontrarla incurso en las causales 1, 2, 3 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994. En lo corrido del proceso, el Agente Especial ha buscado la mejora de sus procesos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones corrientes a cargo de la empresa. Sin embargo, de acuerdo con el flujo de caja proyectado de AIR-E S.A.S. ESP, la intervenida requerirá del apoyo del Fondo Empresarial para lograr garantizar la prestación del servicio de energía, estimando cerca de COP 490.000 millones para el mes de diciembre de 2024. No obstante, el Fondo Empresarial sólo cuenta con cerca de COP 280.000 millones, por lo cual, se requiere la gestión urgente de recursos.

- Entre tanto, se requirió al Ministerio el giro de los subsidios y se solicitó a los generadores su colaboración, en el marco de los principios que rigen el sector de los servicios públicos domiciliarios y considerando las posibilidades de aplicación del artículo 59.6 de la Ley 142 de 1994. Aspectos más críticos: Financiero y regulatorio.

### 2. COSERVICIOS S.A. E.S.P. - Sogamoso, Boyacá

- Resolución de toma de posesión SSPD-20231000866565 del 27 de diciembre de 2023, agente especial: Jorge Eliécer Caro Bello - Ingeniero Civil. Resolución de nombramiento: Resolución SSPD 20231000866565 del 27/12/23. Posesión del cargo: 28/12/23. Tiempo de intervención: 10 mes
- Modalidad: Administración
- El Agente Especial dispuso la puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Lixiviados (PTL), que no había entrado en funcionamiento por aspectos legales; además, adjudicó el proceso de adquisición de 5 vehículos recolectores que recibirá el 22 de noviembre de 2024, para mejorar el componente de recolección y transporte del servicio de aseo; y ordenó el pago de tres sanciones ambientales impuestas a la ESP antes de la toma de posesión, quedando al día por dicho concepto con la Corporación. Aspecto más crítico: aseo (disposición final).

### 3. EAAAY E.I.C.E. E.S.P. - Yopal, Casanare

- Resolución de toma de posesión. SSPD 20231000620935 del 4 de octubre; Agente especial: Ángela Patricia Rojas Combariza. Administrativa Especialista en Gestión Pública e Instituciones
- Abogada y Economista Resolución de nombramiento: Resolución 20231000783685 del 18/11/2024



- Posesión del cargo: 18/11/2024. Tiempo de intervención: 1 año. Modalidad: Administración
- Con el fin de avanzar en este proceso de intervención, la EAAAY EICE ESP está llevando a cabo el proceso de elaboración de los estudios previos para la contratación de maquinaria amarilla y volquetas; se adquirieron 3 vehículos recolectores (entrega estimada el 16/10/2024) y se están identificando otras mejoras en el servicio de aseo. Además, trabaja de forma articulada con la Alcaldía de Yopal, la Gobernación del Casanare y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el objetivo de encontrar apoyo en proyectos con los cuales mejore la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Aspecto más crítico: Laboral y servicio de aseo.

#### 4. ACUECAR S.A. ESP - Municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar

- Resolución de Toma de posesión: SSPD 20081300003335 del 11 de febrero de 2008.
- MODALIDAD: Administración temporal con fines liquidatarios. Tiempo de intervención: 16 AÑOS
- Agente especial: Caudales de Colombia S.A.S. ESP Resolución de nombramiento: Resolución 20231000181805 del 07/03/2023. Apoderado general del agente especial: Ricardo Bula Torres
- Posesión del cargo: 23/03/2023.
- Se realizó una actualización tarifaria, la cual permitió pasar de un promedio mensual de facturación del servicio de acueducto de COP 245 millones a COP 320 millones; asimismo, en la vigencia 2024, se adelantó la elaboración de una propuesta de energías no convencionales que permitirá la reducción de los consumos energéticos por bombeo. De igual forma, el agente especial se

encuentra elaborando la proyección de los flujos de caja que permitan identificar correctamente la capacidad de generación de recursos de ACUECAR S.A. ESP, para el pago de las obligaciones que ha adquirido con el Fondo Empresarial en el transcurso de la intervención, de manera que, con tal claridad, se pueda proceder con el levantamiento de la medida de toma de posesión. Aspecto más crítico: Estabilización financiera de largo plazo.

#### 5. EMPREVEL E.S.P. - Vélez, Santander

- Resolución de toma de posesión SSPD 20161300013785 del 20 de mayo de 2016. Agente especial: Jorge Andrés López Vargas - Profesional en Derecho y Ciencias Políticas. Resolución de nombramiento: Resolución 20231000100865 del 08/02/2023. Posesión del cargo: 08/02/2023. Tiempo de intervención: 8 años 4 meses
- Modalidad: Administración temporal con fines liquidatarios
- La ESP está dando cumplimiento al pago de sus obligaciones financieras con el Fondo Empresarial: mutuos 156 y 185. Además, está cumpliendo en un 100% con la presentación de informes a los entes de control, con el cronograma de mantenimiento de equipos de la estación de bombeo y la PTAP, y realizó la adquisición del nuevo vehículo compactador mediante Contrato de Comodato # 077 de 2024.
- De igual forma, la ESP obtuvo una disminución del Índice de Agua No Contabilizada (IANC). Tiene pendiente la suscripción de un acuerdo de acreedores y su reestructuración administrativa, por lo cual, se estima el levantamiento de la medida dentro de la vigencia 2024.
- Aspecto más crítico: Estabilización financiera de largo plazo.

#### 6. P&K S.A.S. E.S.P. - Providencia y Santa Catalina islas

- Resolución de toma de posesión SSPD 20211000620935 del 31 de mayo de 2021 Agente especial: Kathline Rebeca Rankin Bent Administradora de negocios, especialista en servicios públicos. Resolución de nombramiento: Resolución 20241000023365 del 18/01/2024. Posesión del cargo: 24/01/2024. Tiempo de intervención: 3 años
- Modalidad: Con fines liquidatarios – etapa de administración temporal
- Se resalta el avance en los resultados de los indicadores técnicos, sobre los cuales se reporta una cobertura de 100 % en el servicio de aseo, micromedición de 100 %, Índice de riesgo para la calidad del agua potable (IRCA) de 0,00 %, y se pasó de una continuidad en el servicio de acueducto de 1,3 horas al momento de la intervención a 14,26 horas al cierre de diciembre de 2023, con el apoyo de la planta desalinizadora. Además, la ESP logró obtener el estudio y diseño para la optimización del sitio de disposición final, la optimización de la planta de tratamiento, y la instalación y puesta en funcionamiento de los tanques de Lloreda.
- Sin embargo, la empresa no tiene una viabilidad financiera, ya que sus ingresos no cubren sus costos y gastos (déficit mensual de 692 millones COP), puesto que la regulación tarifaria actual no contempla las condiciones especiales de la zona insular del país.
- Aspecto más crítico: viabilidad financiera – inexistencia de un esquema tarifario diferencial para zona insular.

### 7. ESSMAR E.S.P. - Santa Marta, Magdalena

- Resolución de toma de posesión SSPD-20211000720935 del 22 de noviembre de 2021. Agente especial: Erney Alfonso Velásquez Tunes Economista-especializado en derecho público. Resolución de nombramiento: Resolución SSPD 20241000953485 del 29/08/24. Posesión del cargo: 29/08/2024



- Tiempo de intervención: 2 años 10 meses
- Modalidad: Con fines liquidatarios – etapa de administración temporal.
- Se han presentado mejoras progresivas en los indicadores de cobertura y continuidad en acueducto y alcantarillado, así como en el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA), cuyos resultados han sido SIN RIESGO, es decir, agua potable para los usuarios en la ciudad de Santa Marta. Además, se logró disminuir el índice de agua no contabilizada (IANC), hecho significativo en materia del indicador de pérdidas. De igual forma, se encuentra en instancia de definición técnica el plan de choque de los proyectos prioritarios, de acuerdo con lo acordado con los participantes del workshop.
- No obstante, se requieren inversiones significativas para dar una solución de largo plazo a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la ESSMAR ESP.
- Aspecto más crítico: carga prestacional – cero inversiones (POIR)

### **8. EMDUPAR S.A. E.S.P. - Valledupar, Cesar. Resolución de toma de posesión. Resolución SSPD20241000312505 de 28/06/2024.**

- Agente especial: José Luis Palomino López, Coronel en retiro - Administrador Policial. Resolución de nombramiento: Resolución 20241000844295 del 29/11/2024 Posesión del cargo: 29/11/2024 Tiempo de intervención: 1 año 7 meses. Modalidad: Administración temporal con fines liquidatarios.
- Tras la realización del diagnóstico y plan de acción de EMDUPAR, el Agente Especial ha llevado a cabo varias gestiones para concretar soluciones que propendan por la viabilización de la ESP. En ese sentido, se llevó a cabo proceso de evaluación y negociación de la convención colectiva con efectos hasta 2026, con el apoyo de los Asesores del Fondo Empresarial de la SSPD y el Ministerio de Trabajo.

- De igual forma, avanzó en el plan de retiro voluntario y compensado definido en la convención colectiva y solicitó apoyo al Fondo Empresarial, para proceder con la reestructuración administrativa, como otro eje central de la viabilidad de la empresa. Aspecto más crítico: carga prestacional – cero inversiones (POIR).

### 9. ESPUFLAN E.S.P. - Flandes, Tolima

- Resolución de toma de posesión, SSPD 20151300015835 del 16 de junio de 2015, agente especial: Javier Hernando Guayara - Ingeniero Civil. Resolución de nombramiento: Resolución 20241000417805 del 02/08/2024. Posesión del cargo: 8/08/2024. Tiempo de intervención: 9 años
- Modalidad: Administración temporal con fines liquidatarios
- En este proceso, considerando que los servicios de acueducto y alcantarillado se garantizan con las gestiones del operador contratado por ESPUFLAN, en materia de aseo se definieron las rutas de recolección, se realizó la actualización tarifaria, que se encuentra en revisión de la CRA; se suscribió el acuerdo de acreedores, se pagó el 95% del mismo y se constituyeron depósitos judiciales para honrar el porcentaje restante de las obligaciones; se suscribió convenio de facturación con ENEL, se aprobó el acuerdo de barrido (que será suscrito el 30/10/2024), y se presentan avances importantes frente al saneamiento contable y organización de la información financiera.
- Además, se gestiona un acuerdo de facturación conjunta con Celsia y la reestructuración empresarial: actualización de procesos, procedimientos, funciones, dimensionamiento de la planta de personal y escala salarial. Con lo anterior, se podrá proceder con el levantamiento de la medida de toma de posesión.
- Aspecto más crítico: Estabilización financiera de largo plazo.

### Revisión de las Intervenciones recientes

De las 13 Empresas en toma de posesión, se resalta en los últimos dos años la realización de 247 reuniones de seguimiento y más de 123 visitas a las empresas intervenidas, lo cual ha permitido estar al tanto de las gestiones de los agentes especiales y liquidadores.

### Avance en empresas Intervenidas

Como logro de la Superservicios en la vigencia 2024, se ejecutó la medida de toma de posesión de AIR-E S.A.S. ESP, ordenada mediante Resolución SSPD 20241000531665 de 11 de septiembre de 2024, con el fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio público domiciliario y en aras de superar los problemas que dieron origen a la medida. La toma de posesión se aplicó por encontrarla incurso en las siguientes causales del artículo 59 de la Ley 142 de 1994:

Causal 59.1: Debilitada situación financiera de la empresa, lo que ocasiona el incumplimiento de la Resolución CREG 024 de 2020<sup>12</sup> (AIR-E sobrepasó los valores mínimos garantizados de los indicadores de calidad individual); se superaron las máximas horas anuales de indisponibilidad ajustadas y las solicitudes de terminación de contratos de suministro de energía por incumplimientos de AIR-E, e incremento del número de manifestaciones por hechos relacionados con la prestación del servicio de energía en el área de prestación de AIR-E.

Causal 59.2: Demoras en la atención de solicitudes de cambio de comercializador. Inclusión de requisitos adicionales a los previstos en la regulación en la norma técnica de “Especificaciones Particulares para Instalaciones de Conexión y Enlace”.

Causal 59.3: La empresa no garantizó la calidad y oportunidad en el reporte de información al SUI. Adicional, se identificaron diferencias entre la información reportada

---

<sup>12</sup> Por la cual se establecen reglas para las relaciones comerciales entre distribuidores mayoristas y distribuidores minoristas de combustibles líquidos con obligación de abanderamiento exclusivo



a la Superservicios y la remitida a otras entidades, sobre los mismos aspectos, de otra parte, la empresa se negó a dar a conocer sus flujos de efectivo proyectados a la SSPD.

Causal 59.7: Deterioro del patrimonio de la empresa. En esta causal se presentaron valores negativos en rentabilidades y márgenes. Lo que ocasionó razón corriente por debajo de la mínima regulatoria, problemas de liquidez evidenciados en el inicio de 132 procesos de limitación de suministro en 2024.

Durante las primeras semanas del proceso de Intervención, el Agente Especial ajustó la política de pago a los proveedores, pasando de 90 a 30 días, de igual forma, decidió ampliar el plazo para el cobro de la opción tarifaria, con el fin de aliviar el valor de las facturas de sus usuarios. Adicionalmente, se revisaron las normas regulatorias y se evaluaron las propuestas para la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG con el fin de dar viabilidad a la empresa en el corto, mediano y largo plazo. Así mismo, se realizó la revisión de la estructura de cargos directivos de AIR-E y definió algunos cambios y ajustes en el monto de los salarios.

De acuerdo con el flujo de caja proyectado de AIR-E S.A.S. ESP, la intervenida requerirá del apoyo del Fondo Empresarial para lograr garantizar la prestación del servicio de energía, estimando cerca de COP 491.000 millones para el mes de diciembre de 2024. No obstante, el Fondo Empresarial sólo cuenta con recursos del orden de COP 280.000 millones, por lo cual, se requiere la gestión urgente de recursos. Para el efecto, se proyectó flujo de caja del Fondo Empresarial, con el propósito de obtener recursos de una entidad financiera, para lo cual se requiere aval del CONPES, la Comisión Interparlamentaria de Crédito Público y el HCP, cuando el crédito es superior a un año.

De igual forma, con el ánimo de que el Fondo Empresarial cuente con una fuente de recursos adicional que le permita atender las necesidades de las empresas en toma de posesión, se plantearon alternativas de proyectos de ley para el efecto, a saber:

1. Gravamen (%) sobre el mayor valor causado mensualmente entre el precio del kWh en la bolsa de energía y la venta del kWh de los contratos de energía.
2. Gravamen (%) sobre cada contrato de energía suscrito tanto por las generadoras como por los comercializadores puros (posible estampilla nacional).
3. Gravamen (%) a las ventas de energía en el mercado de energía mayorista.
4. Gravamen (%) sobre las utilidades de los prestadores que registren mayores utilidades, en virtud del principio de solidaridad y los fines esenciales de la prestación de servicios públicos domiciliarios.

De otra parte, se pretende incluir como fuente de recursos del Fondo Empresarial un porcentaje (35%) de los excedentes contemplados en los documentos del CONPES expedidos anualmente para la distribución de los excedentes financieros de los establecimientos públicos y de las empresas industriales y comerciales del estado no societarias del orden nacional, al 31 de diciembre.

**Tabla 5 Flujo de caja de Air-E**

Cifras en Millones COP	Semana 1 - 8 Real	Semana 9- 15 Real	Semana 16- 22 Real	Semana 23- 31 Real	TOTAL DIC Real
Recaudo de energía	\$ 69.263	\$ 45.945	\$ 75.524	\$ 116.064	\$ 306.796
Subsidios FOES	\$ 0	\$ 11.617	\$ 0	\$ 0	\$ 11.617
Subsidios menores tarifas	\$ 0	\$ 143.251	\$ 0	\$ 0	\$ 143.251
Venta Energía	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Otros	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Ingresos operacionales	\$ 69.263	\$ 200.813	\$ 75.524	\$ 116.064	\$ 461.664

# Informe de Gestión

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024



Superservicios

Cifras en Millones COP	Semana 1 - 8 Real	Semana 9- 15 Real	Semana 16- 22 Real	Semana 23- 31 Real	TOTAL DIC Real
Bioger	(\$ 192)	\$ 0	\$ 0	(\$ 188)	(\$ 380)
Enel-Emgesa Anticipos	(\$ 5.521)	(\$ 2.535)	(\$ 5.183)	(\$ 3.317)	(\$ 16.556)
Epm Anticipos	(\$ 728)	(\$ 728)	(\$ 4.098)	(\$ 5.446)	(\$ 11.000)
Epm Contrato	(\$ 35.478)	\$ 0	\$ 0	(\$ 8.380)	(\$ 43.858)
Enerco Contrato	\$ 0	\$ 0	(\$ 564)	\$ 0	(\$ 564)
Energeticos Anticipos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Esprod Contrato	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 1.496)	(\$ 1.496)
Coenersa	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 42)	(\$ 42)
Celsia Anticipos	(\$ 79)	\$ 0	(\$ 4.524)	(\$ 4.744)	(\$ 9.347)
Gecelca Anticipo	(\$ 887)	\$ 0	(\$ 4.938)	(\$ 6.722)	(\$ 12.547)
Generarco Contrato	(\$ 5.338)	\$ 0	\$ 0	(\$ 5.315)	(\$ 10.653)
Isagen Contrato	(\$ 14.746)	\$ 0	(\$ 7.370)	(\$ 9.468)	(\$ 31.584)
Greenyellow Contrato	(\$ 424)	\$ 0	\$ 0	(\$ 375)	(\$ 799)
Nitro Energy Anticipo	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 3.318)	(\$ 3.318)
Nova Energy Contrato	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 243)	(\$ 243)
Peesa Contrato	\$ 0	\$ 0	(\$ 5.067)	(\$ 2.027)	(\$ 7.094)
ProEnergy contrato	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 685)	(\$ 685)
Ruitoque Contrato	(\$ 688)	\$ 0	\$ 0	(\$ 3.085)	(\$ 3.774)
Urra	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 331)	(\$ 331)
Termoyopal Contrato	\$ 0	\$ 0	(\$ 5.797)	\$ 0	(\$ 5.797)
Termotasajero Anticipo	(\$ 27)	\$ 0	\$ 0	\$ 0	(\$ 27)
Termotasajero dos Anticipos	(\$ 82)	\$ 0	\$ 0	(\$ 5.051)	(\$ 5.133)
Terpel	(\$ 16)	\$ 0	\$ 0	(\$ 21)	(\$ 37)
Contratos Generadores	(\$ 64.206)	(\$ 3.263)	(\$ 37.541)	(\$ 60.254)	(\$ 165.265)
Energía XM Facturas Noviembre	\$ 0	\$ 0	(\$ 8.932)	\$ 0	(\$ 8.932)
Energía XM Acuerdo pago facturas Octubre	(\$ 98.818)	\$ 0	(\$ 100.000)	(\$ 7.655)	(\$ 206.473)
Subasta XM	(\$ 11.012)	\$ 0	\$ 0	(\$ 10.955)	(\$ 21.967)
Conexiones	\$ 0	(\$ 6.958)	(\$ 112)	\$ 0	(\$ 7.070)



# Informe de Gestión

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024



Superservicios

Cifras en Millones COP	Semana 1 - 8 Real	Semana 9- 15 Real	Semana 16- 22 Real	Semana 23- 31 Real	TOTAL DIC Real
Peajes	(\$ 53)	(\$ 1)	(\$ 444)	(\$ 3.002)	(\$ 3.500)
Contribucciones	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Energía	(\$ 174.089)	(\$ 10.222)	(\$ 147.029)	(\$ 81.866)	(\$ 413.207)
Flujo de caja bruto	(\$ 104.826)	\$ 190.591	(\$ 71.505)	\$ 34.198	\$ 48.457
Proveedores Logística Materiales	(\$ 4.508)	(\$ 3.467)	(\$ 4.706)	(\$ 1.087)	(\$ 13.768)
Proveedores TI- Operación	\$ 0	\$ 0	(\$ 1.306)	(\$ 1.037)	(\$ 2.343)
Proveedores Operación Y Matto	\$ 0	(\$ 2.782)	(\$ 5.160)	\$ 0	(\$ 7.942)
Proveedores Comercial	(\$ 9.957)	\$ 0	\$ 0	(\$ 2.949)	(\$ 12.906)
Proveedores Control Energía y Estrategicos	(\$ 2.800)	\$ 0	(\$ 5.041)	\$ 0	(\$ 7.841)
Proveedores Inversiones	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Proveedores Administrativos	(\$ 186)	(\$ 455)	(\$ 508)	(\$ 369)	(\$ 1.518)
Proveedores Seguridad	\$ 0	(\$ 550)	(\$ 850)	\$ 0	(\$ 1.400)
Proveedores Juridicos	(\$ 330)	\$ 0	(\$ 400)	(\$ 41)	(\$ 771)
Imprevistos	(\$ 21)	\$ 0	\$ 0	(\$ 459)	(\$ 480)
Nominas - Conceptos Gestión humana	(\$ 2.842)	(\$ 6.811)	(\$ 1.494)	(\$ 6.548)	(\$ 17.695)
Nominas , terceros y liquidaciones	(\$ 250)	(\$ 5.421)	(\$ 257)	(\$ 4.359)	(\$ 10.286)
Incremento 2024	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Bonificación	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Seguridad social - Entidades salud	(\$ 320)	(\$ 1.390)	(\$ 25)	(\$ 34)	(\$ 1.769)
Prestamos Vivienda	(\$ 150)	\$ 0	(\$ 128)	(\$ 1.995)	(\$ 2.273)
Auxilios sindicales- Convencion colectiva	(\$ 2.122)	\$ 0	(\$ 1.084)	(\$ 160)	(\$ 3.366)
Impuestos	\$ 0	(\$ 1.089)	(\$ 2.605)	(\$ 3.246)	(\$ 6.940)
GMF	(\$ 932)	(\$ 102)	(\$ 856)	(\$ 449)	(\$ 2.339)
OpEx	(\$ 21.576)	(\$ 15.256)	(\$ 22.926)	(\$ 16.185)	(\$ 75.943)

Cifras en Millones COP	Semana 1 - 8 Real	Semana 9- 15 Real	Semana 16- 22 Real	Semana 23- 31 Real	TOTAL DIC Real
Flujo de caja operacional	(\$ 126.403)	\$ 175.335	(\$ 94.431)	\$ 18.013	(\$ 27.486)
Flujo de caja libre	(\$ 126.403)	\$ 175.335	(\$ 94.431)	\$ 18.013	(\$ 27.486)
Amortización deuda	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Intereses Deuda	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Desembolsos deuda	\$ 107.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 107.000
Gastos financieros	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Rendimientos financieros	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 374	\$ 374
Otros	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Flujo de caja financiero	\$ 107.000	\$ 0	\$ 0	\$ 374	\$ 107.374
Flujo de caja neto	(\$ 19.403)	\$ 175.335	(\$ 94.431)	\$ 18.387	\$ 79.888
Ingresos de terceros	\$ 9.222	\$ 6.117	\$ 10.055	\$ 15.503	\$ 40.897
Pagos a terceros	(\$ 7.275)	\$ 0	(\$ 43.825)	(\$ 5.338)	(\$ 56.438)
Flujo de terceros	\$ 1.947	\$ 6.117	(\$ 33.770)	\$ 10.165	(\$ 15.541)
Caja inicial en COP	\$ 167.735	\$ 150.279	\$ 331.731	\$ 203.530	\$ 167.735
Caja final en COP	\$ 150.279	\$ 331.731	\$ 203.530	\$ 232.082	\$ 232.082

**Fuente Elaboración propia DEIL**

En el marco de la solución a la prestación del servicio público de energía en la Costa Caribe, el artículo 315 de la Ley 1955 de 2019, autorizó a la Nación a asumir el pasivo pensional y prestacional asociado, a cargo de ELECTRICARIBE, y el Gobierno Nacional mediante el Decreto 042 de 2020, reglamentó los términos y condiciones para la asunción de dicho pasivo a partir del 1º de febrero de 2020, a través del Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. ESP – FONECA.

En este contexto, el 9 de marzo de 2020, esta Superintendencia y FIDUPREVISORA S.A. suscribieron el Contrato de Fiducia Mercantil Irrevocable 6192026 para la constitución del PATRIMONIO AUTÓNOMO FONECA, cuyo propósito es la gestión y el pago del pasivo pensional y prestacional asumido por la Nación, a cargo de FIDUPREVISORA S.A., como vocera y administradora del citado patrimonio autónomo.

Si bien no hay funciones legales previstas para la DEIL al respecto, el Director participa en el Comité Fiduciario, en calidad de delegado del Superintendente; además, la DEIL atiende las peticiones y remite a la OAJ de la SSPD los insumos de las acciones de tutela de asuntos relacionados con el FONECA. En resumen, la DEIL es el enlace funcional entre la SSPD y la FIDUPREVISORA S.A.

**Tabla 6 Saldos Fideicomiso Fondo Empresarial**

<b>SALDO FIDEICOMISO FONDO EMPRESARIAL 31 DE DICIEMBRE DE 2024</b>	
CONCEPTO	VALOR COP
FONDO EMPRESARIAL GASTOS REEMBOLSABLES	159.198.227
SOBRETASA	67.674.052
CONTRIBUCIÓN ADICIONAL	17.009.688.479
PROVISION DEMANDADAS	19.553.339.600
INGRESOS DE MULTAS Y SANCIONES	211.562.988.800
FONDO EMPRESARIAL CUENTA GENERAL	45.077.103.708
PIGNORACIONES MUTUOS	328.447.452
RECURSOS GARANTIA A BBVA S.A - PROCESO CGR + COMISIÓN BBVA	1.830.869.911
APOYO INTERVENCIÓN P&K Y ESSMAR	103.612.612.721
RECURSOS CREDITO FONSE	50.865.354.476
TOTAL RECURSOS FONDO EMPRESARIAL	450.067.277.427

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

En cumplimiento de la gestión adelantada por la entidad, el agente especial revisa las normas regulatorias y evalúa propuestas para la Comisión de Regulación de Energía y



Gas Combustible, que permitan dar viabilidad a la empresa en el corto, mediano y largo plazo.

Si bien no hay funciones legales previstas para la DEIL al respecto, el Director participa en el Comité Fiduciario, en calidad de delegado del Superintendente; además, la DEIL atiende las peticiones y remite a la OAJ de la SSPD los insumos de las acciones de tutela de asuntos relacionados con el FONECA. En resumen, la DEIL es el enlace funcional entre la SSPD y la FIDUPREVISORA S.A.

### **1.11. Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio**

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control establecidas en el artículo 22 del Decreto 1369 de 2020, para la vigencia 2024 realizó 13 inspecciones in situ a las siguientes empresas de servicios públicos domiciliarios en las que se suscribieron actas de compromisos de mejora en lo relacionado con los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas y recursos de los usuarios:

**Tabla 7 Visitas IVC - SDPUGT. Actas de visitas a las ESPD.**

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
AIR-E S.A.S E.S.P.	Energía	20 y 21 mayo 2024	Revisar las inconsistencias encontradas en los puntos de atención evaluados tales como Unión y Centro comercial Americano.  Reforzar información a los asesores en los puntos de atención para que se haga una mayor explicación a los usuarios sobre el uso de los formatos para las peticiones y recursos de reposición y en subsidio de apelación.
CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P – AFINIA	Energía	30, 31 de julio y 1	Presentar Plan de Acción y Cronograma del proceso de formación y capacitación

## Informe de Gestión

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024



Superservicios

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
		de agosto de 2024	<p>de los colaboradores y contratistas en la atención al usuario. Aportando evidencia de cumplimiento.</p> <p>Presentar propuesta para superar la limitación de número de caracteres en el canal virtual de presentación de PQR.</p>
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P	Energía	20, 21 y 22 de agosto de 2024	<p>Realizará proceso de reinducción en el debido proceso en la reclamación de los usuarios, a los colaboradores de atención al cliente de atención al usuario en los diferentes canales.</p> <p>La empresa se compromete a revisar la aplicación del artículo 154 de la ley 142 de 1994 en el sentido de garantizar el derecho en la presentación del recurso de reposición en subsidio de apelación a los usuarios.</p> <p>Presentación y ejecución de un plan de fortalecimiento de la atención presencial en el departamento del Cauca</p>
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A E.S.P.	Gas	26, 27 y 28 de agosto de 2024	<p>Presentar un informe con las estadísticas de las reclamaciones en los canales de atención presencial, virtual y telefónica durante el 2023 y de enero a agosto de 2024.</p> <p>La empresa informará las estrategias definidas para mejorar los tiempos de espera y atención en sus canales de atención y fortalecimiento de la orientación a los usuarios, y remitirá informe de seguimiento con corte al último trimestre de 2024</p>
AGUAS KPITAL DE CÚCUTA S.A. E.S.P.	Acueducto y Alcantarillado	3,4 y 5 de septiembre de 2024	<p>Presentar un informe respecto de las estrategias a desarrollar para solucionar las reclamaciones en primer contacto principalmente en los casos de cobros por reconexión</p> <p>Presentar un informe con las evidencias en la que la prestadora realice de forma</p>

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
			inmediata el ajuste de la información que se brinda en los centros de atención presencial y línea de atención telefónica, referente a los recursos que realmente proceden de forma correcta y de acuerdo con la normativa establecida.
PROMOAMBIENTAL DISTRITO S.A. E.S.P.	Aseo	16, 17 y 18 de septiembre de 2024	<p>Presentar informe de las capacitaciones realizadas a los asesores en todos los canales de atención en el que la prestadora realizará el ajuste de la información que se brinda en relación con los recursos que realmente proceden cuando los usuarios presentan reclamaciones.</p> <p>Informar sobre los ajustes realizados para ampliar y guiar al usuario en la ruta de acceso a la información en la página Web del prestador.</p>
URBASER COLOMBIA S.A. ESP.	Aseo	20, 23 y 24 de septiembre de 2024	<p>Elaborar un formato independiente para la presentación del recurso de reposición y subsidiario de apelación. El prestador se compromete a remitir la evidencia del caso</p> <p>Presentar un informe con las estadísticas de las PQR en los canales de atención presencial, virtual y telefónica del año 2023 y de enero a agosto de 2024, precisando el número de cuenta contrato o código de suscriptor, asegurando que se incluyan las causales de predio desocupado y trámites de desvinculación.</p>
CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A ESP.	Energía	1, 2 y 3 de octubre de 2024	Presentación y evaluación de un plan para el fortalecimiento de la atención presencial de las oficinas existentes y los municipios, por lo menos tres días después del proceso de facturación, así mismos mecanismos de fortalecimientos de los canales de atención telefónico y virtual de los usuarios con base en los aspectos por mejorar evidenciados en la presente visita de inspección y cronograma para la ejecución de este.



NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
			Informar las estrategias de comunicación a los usuarios que permitan conocer las novedades en actualización de tarifas, novedades regulatorias y situaciones contingentes del prestador de servicios.
YUMBO LIMPIO S.A.S. E.S.P.	Aseo	7, 8 y 9 de octubre de 2024	<p>Implementar por todos los canales de atención las herramientas necesarias para brindar un servicio de atención autónomo a personas con audición o visibilidad reducida.</p> <p>Entregar un cronograma de las actividades de descentralización del punto de atención y jornadas de trabajo con la comunidad a desarrollar en el municipio de Yumbo.</p>
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P.	Energía	9, 10 y 11 octubre de 2024	<p>Capacitación a los asesores que atienden a los usuarios por los diferentes canales sobre las normas establecidas por la Ley 142 de 1994 sobre la defensa del usuario.</p> <p>Establecer los formatos de derechos de petición y recurso de apelación en subsidio de apelación a disposición de los usuarios en todos los puntos de atención.</p>
INTERASEO S.A.S. E.S.P.	Aseo	5, 5 y 7 de noviembre de 2024	<p>Capacitación a los asesores que atienden a los usuarios por los diferentes canales sobre las normas establecidas por la Ley 142 de 1994 sobre la defensa del usuario.</p> <p>Establecer los formatos de derechos de petición y recurso de apelación en subsidio de apelación a disposición de los usuarios en todos los puntos de atención.</p>
EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. E.S.P.	Energía	12, 13 y 14 de noviembre de 2024	Remitir informe sobre la capacitación a realizar a los asesores en los diferentes canales de atención al usuario, sobre el debido proceso en las reclamaciones de conformidad con el régimen de servicios públicos y en los temas más recurrentes

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
			relacionados con la operación del servicio de energía. Informe de las estrategias de comunicación a los usuarios que permitan informar de las novedades en actualización de tarifas, novedades regulatorias y situaciones contingentes del prestador de servicios.
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.	Acueducto, Alcantarillado y Aseo	20, 21 y 22 de noviembre de 2024	Remitir informe sobre la capacitación a realizar a los asesores en los diferentes canales de atención al usuario, sobre el debido proceso en las reclamaciones de conformidad con el régimen de servicios públicos y en los temas más recurrentes. Informar el avance de los ajustes en la página Web (Canal Virtual) en el sentido de hacer más visible las preguntas frecuentes y ampliar la definición de recurso de reposición y en el recurso de reposición en subsidio de apelación.

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

De igual forma, se articuló un trabajo conjunto con la Delegada para Energía y Gas Combustible - DEYG para la formulación de la matriz de indicadores y el documento de justificación del Programa de Gestión con la empresa ENEL COLOMBIA S.A-E.S.P., en los temas relacionados con Protección al Usuario, y se divulgaron los parámetros normativos para garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en la atención y resolución de sus peticiones, quejas y recursos, a 611 empresas.

### 1.11.1. Presencia en Territorio

En cumplimiento de sus funciones la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha fortalecido su presencia institucional por medio del ejercicio de la

participación ciudadana al construir escenarios de interacción e integración con la comunidad y los usuarios, es así que, en el año 2024 desde las Direcciones Territoriales, de 58 Puntos de Atención Superservicios (PAS) que en total tuvo la entidad, veintidós (22) se generaron en dicha vigencia, en el marco de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024 con la finalidad de brindar a la ciudadanía atención efectiva, eficiente y de calidad.

**Tabla 8 Puntos de Atención Superservicios 2024**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	PAS	DIRECCIÓN
D.T. CENTRO	CUNDINAMARCA	Fusagasugá	PAS	Dirección: Calle. 6 N° 6 – 24, Alcaldía Fusagasugá – Cundinamarca
D.T. NOROCCIDENTE	LA GUAJIRA	Maicao	PAS	Calle 10 N° 9-34 Piso 3
D.T. NOROCCIDENTE	LA GUAJIRA	Riohacha	PAS	Calle 38 N° 37-47 Mercado Nuevo
D.T. NOROCCIDENTE	SAN ANDRÉS	San Andrés	PAS	Avenida 20 de Julio, frente al supermercado Mr. Ahorro.
D.T. NOROCCIDENTE	MAGDALENA	Santa Marta	PAS	Calle 34 entre carreras 14 y 16 - Barrio Maria Eugenia
D.T. NOROCCIDENTE	LA GUAJIRA	Uribia	PAS	Tv. 8 # 6-45 Alcaldía de Uribia
D.T. NOROCCIDENTE	MAGDALENA	Plato	PAS	Calle 11 # 10-81
D.T. NORORIENTE	BOLÍVAR	Cartagena	PAS	Barrio Amberes Avenida Pedro De Heredia N° 39-288.
D.T. NORORIENTE	SUCRE	Sincelejo	PAS	Carrera 18 # 21- 46 Piso 2
D.T. NORORIENTE	BOLÍVAR	Magangué	PAS	Cra. 4 No. 12 - 12, Barrio: Centro cámara de comercio
D.T. OCCIDENTE	QUINDÍO	Armenia	PAS	Carrera 16 N° 14-30 Piso 1
D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Itagüí	PAS	Carrera 51 N° 51 - 55
D.T. OCCIDENTE	CHOCÓ	Istmina	PAS	Calle 8 N° 32 -30 Barrio Cubis, sector Divino Niño enseguida de la notaría única
D.T. OCCIDENTE	CALDAS	Manizales	PAS	Edificio la licorera primer piso Carrera 21
D.T. OCCIDENTE	RISARALDA	Pereira	PAS	Calle 14 N° 5 - 20 Edificio UPPV Piso 3



DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	PAS	DIRECCIÓN
D.T. OCCIDENTE	CHOCÓ	Quibdó	PAS	Los Lunes atención en la Casa Carrera 6 # 37 - 14 Palacio Municipal Carrera 2 # 24A - 32
D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Rionegro	PAS	Carrera 49 N° 48-12 Antiguo Carulla
D.T. ORIENTE	SANTANDER	Barrancabermeja	PAS	Calle 50 N° 19 -48 Barrio Colombia
D.T. ORIENTE	ARAUCA	Arauca	PAS	Carrera 24 entre calles 18 y 20 Bloque C Primer piso.(CAM).
D.T. SUROCCIDENTE	NARIÑO	Tumaco	PAS	Barrio Luis Avelino Pérez Casa #32
D.T. SURORIENTE	TOLIMA	Ibagué	PAS	Carrera 3 con calle 19 esquina
D.T. SURORIENTE	CAQUETÁ	Florencia	PAS	Carrera 10 con calle 18 Esquina, Piso 1

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

### 1.11.2. Estrategia de Participación Ciudadana.

En el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, se amplió la cobertura de los espacios pedagógicos, de atención y promoción de soluciones en el territorio nacional gestionando un total de 932 actividades, impactando en 506 Municipios de 31 Departamentos del país con el objetivo de promover estrategias y herramientas de control social incidiendo en 24.397 asistentes entre los cuales se cuenta a los usuarios, vocales de control y miembros de comités de desarrollo de control social y otras instancias de participación como eje fundamental en el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, se gestionaron en total 932 actividades que permitieron incidir en el mejoramiento del control social y la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, distribuidos por Dirección Territorial así:

# Informe de Gestión

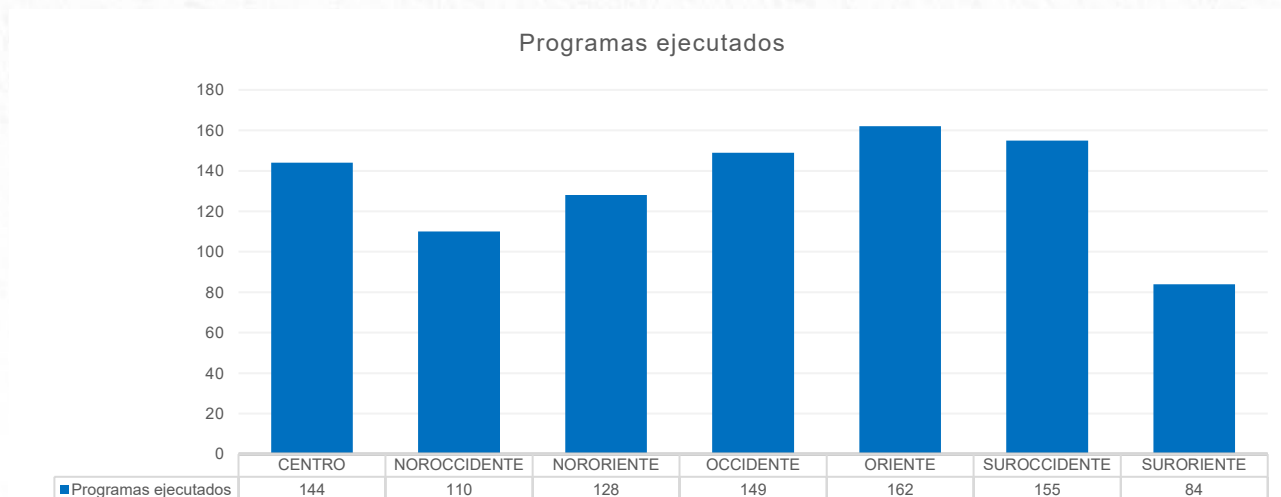
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024



**Superservicios**

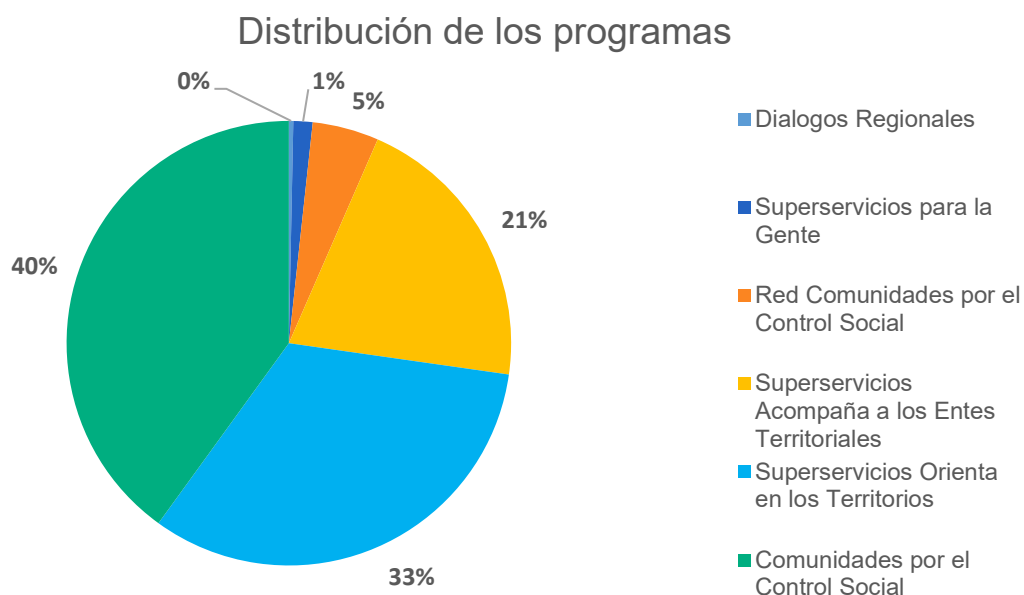
*Gráfico 1 Programas gestionados por las Direcciones Territoriales*



**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

Los programas adelantados por las Direcciones Territoriales, se distribuyeron de la siguiente manera:

*Gráfico 2 Distribución programas de control social y derecho de los usuarios*



**Fuente: Elaboración propia – SSPD**



En el 2024 predominó el programa “Comunidades por el control social” al instaurar 373 espacios pedagógicos para que la ciudadanía recibiera capacitación sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios, sus derechos y deberes ante las empresas prestadoras, el proceso de reclamación y la conformación e importancia de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS). Estas jornadas se realizaron en 265 municipios del país y se presentaron 7.106 asistentes.

Siguiendo con el programa de “Superservicios Orienta en los Territorios” se realizaron 305 jornadas de atención a los usuarios y mesas de articulación con empresas prestadoras y usuarios en búsqueda de soluciones en primer contacto y generación de alrededor de 500 compromisos. Estas jornadas se realizaron en 197 municipios del país con 11.351 asistentes entre usuarios, representantes de empresas prestadoras y otras instancias de participación ciudadana.

Entre las actividades mencionadas se ejecutaron tres “Diálogos Regionales” con la participación de 596 funcionarios de entidades de orden nacional del sector, funcionarios de entidades territoriales, usuarios, vocales de control y la ciudadanía en general con la finalidad de atender las problemáticas coyunturales en la prestación y facturación de los servicios públicos domiciliarios.

Asimismo, se realizaron 193 actividades denominados “Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales” con el propósito de fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los Entes Territoriales en cuanto a la Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, realizando énfasis en la interacción de éstos con los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS establecido en el artículo 15 del Decreto 1429 de 1995. A estas jornadas asistieron 3.339 personas en 164 municipios del país.

Por último, se desarrollaron 45 talleres de co-creación de la Red de Comunidades por el Control Social, como un mecanismo de participación ciudadana con mayor alcance que busca fortalecer el control social a la prestación de los servicios públicos

domiciliarios mejorando el relacionamiento de la ciudadanía con la Superservicios. Estos talleres tuvieron desarrollo en 23 ciudades principales del país con la asistencia de 1.228 personas interesadas en la construcción y mejoramiento de su territorio.

En conclusión, en el 2024 se impactaron 506 municipios y se ejecutaron 932 actividades, mientras que en el 2023 se visitaron 266 municipios y se ejecutaron 719 actividades, evidenciando un aumento del 90% y 38% respectivamente frente a la vigencia anterior, garantizando así que 24.397 ciudadanos pudieran acceder a las herramientas para ejercer el control social sobre los servicios públicos domiciliarios.

#### **1.11.3. Gestión de trámites y mejoras en la efectividad la atención a usuarios**

En el marco de la protección a los derechos de los usuarios en el año 2024 la Superintendencia Delegada y las 7 Direcciones Territoriales han tramitado y gestionado un total de 211.773 reclamaciones ciudadanas garantizando proteger el debido proceso y sus derechos. Esta cifra incluye trámites en rezago y la vigencia actual. En la vigencia 2024, se han recibido aproximadamente 333.626 solicitudes de trámites por parte de la ciudadanía y se ha dado respuesta de fondo a un total de 105.693 reclamaciones ciudadanas.

Cabe resaltar, que para el 2024 se estableció un Plan Choque en la Delegada el cual permitió priorizar y gestionar 9.970 de la vigencia actual, dejando como resultado la atención de dichos requerimientos en término y sin rezago en esta tipología para el 2025. Adicionalmente, se mejoró la tendencia, en este sentido se atendieron más trámites que en los dos años anteriores, teniendo en cuenta que para el 2023 se atendieron 147.814 y para el 2022 151.209. De tal forma, para el 2024 la gestión de trámites finalizados aumentó en un 43% con respecto a la vigencia 2023.

## **1.12. Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional**

### **– OAPII**

La gestión adelantada por la OAPII en la vigencia 2024 se enfocó en aspectos estratégicos y de impacto para la gestión institucional en el marco de las siguientes actividades: Fortalecimiento del Laboratorio de Innovación Pública de la Superservicios – Super-Lab, mediante el cual, se desarrollaron siete (7) iniciativas de innovación pública, cada una de las cuales incluye un reto, y la aplicación de fases de la metodología desing thinking:

#### **1.12.1. Política de Gestión del Conocimiento e Innovación:**

##### **Iniciativas de innovación 2024:**

- 1. Iniciativa de innovación Todas y Todos por la igualdad de derechos:** Se trabajó en la socialización del enfoque diferencial relacionado en el PND. Para esto se trabajó de la mano con la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Dirección de Talento Humano, en consolidar con los resultados del diagnóstico una serie de talleres de sensibilización relacionados con estos temas. Los talleres se realizaron tanto en las Direcciones Territoriales como en las tres Superintendencias Delegadas.
- 2. Iniciativa de innovación de Formulación de Proyectos de inversión:** Con el fin de hacer más eficiente la formulación de Proyectos de Inversión, se realizó la iniciativa con el fin de diagnosticar las falencias en la aplicación de la metodología MGA, y la forma como las dependencias perciben el acompañamiento realizado desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.
- 3. Construcción de un Observatorio en Servicios Públicos Domiciliarios:** Ante la necesidad de la entidad de construir un Observatorio en Servicios Públicos



Domiciliarios, se realizó la iniciativa de innovación que consideró tanto la búsqueda de los recursos como la unificación de criterios de las áreas involucradas. Gracias al proceso de Design Thinking, se logró no sólo construir un Proyecto de Inversión que reuniera estos criterios, sino, una aprobación rápida del DNP, el proyecto estará en trámite para transferir los recursos en la siguiente vigencia.

4. **Iniciativa de innovación OCSAS-ASEO:** Desde la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con el Proyecto de Inversión enfocado en las Organizaciones Comunitarias de Agua y Saneamiento - OCSAS, se consideró la necesidad de articularse con la Dirección Técnica de Aseo para impactar a estas organizaciones relacionadas con la prestación del servicio de aseo. Con esta iniciativa se desarrolla un juego didáctico y adecuado a las necesidades de poblaciones apartadas para enseñar sobre la cadena de prestación de este servicio. Los talleres se implementaron en diferentes regiones del país, con un éxito total en su realización por parte de la Delegada.
5. **Talleres de Metodologías de innovación:** En 2024 se realizaron una serie de talleres a las Direcciones Territoriales para promover una adecuada cultura de innovación, e identificar posibles temáticas para la realización de iniciativas de innovación en el territorio. Estos talleres contaron con la presencia de funcionarios y contratistas en las siete sedes de las Direcciones. El ejercicio también se realizó con la Delegada para Energía y Gas Combustible y sus direcciones técnicas. Esto fortalecer la cultura de innovación en la entidad y promueve la realización de más ejercicios a futuro.
6. **Iniciativa de innovación Red de Comunidades por el Control Social:** Para fortalecer la participación ciudadana a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, especialmente en términos de control social, se realiza la iniciativa de innovación en apoyo a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y

la Gestión en Territorio. Con esta iniciativa se co-creará la Red de Comunidades por el control social, que busca precisamente articular a los actores de las regiones para fortalecer el control social con y para las comunidades.

Con una serie de talleres realizados en los meses de octubre y noviembre, se obtuvo la información necesaria para dar inicio al armado de la red y su implementación en la próxima vigencia.

### **1.12.2. Mapeo de activos de conocimiento 2024:**

Durante el año 2024 aportando a la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación la entidad, se realizó el mapeo de activos de conocimiento de los procesos Evaluación de la Gestión Institucional y Control Disciplinario Interno.

Este proceso incluyó espacios de socialización y sensibilización, así como un levantamiento de información para crear el inventario de activos de conocimiento de estos procesos. Finalmente, este proceso permitió modificar los lineamientos respecto a los mapeos de activos de conocimiento para optimizarlos a futuro.

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

conclusiones presentadas incluyendo recomendaciones para mitigar la fuga de conocimiento a través de conocimiento participativo.

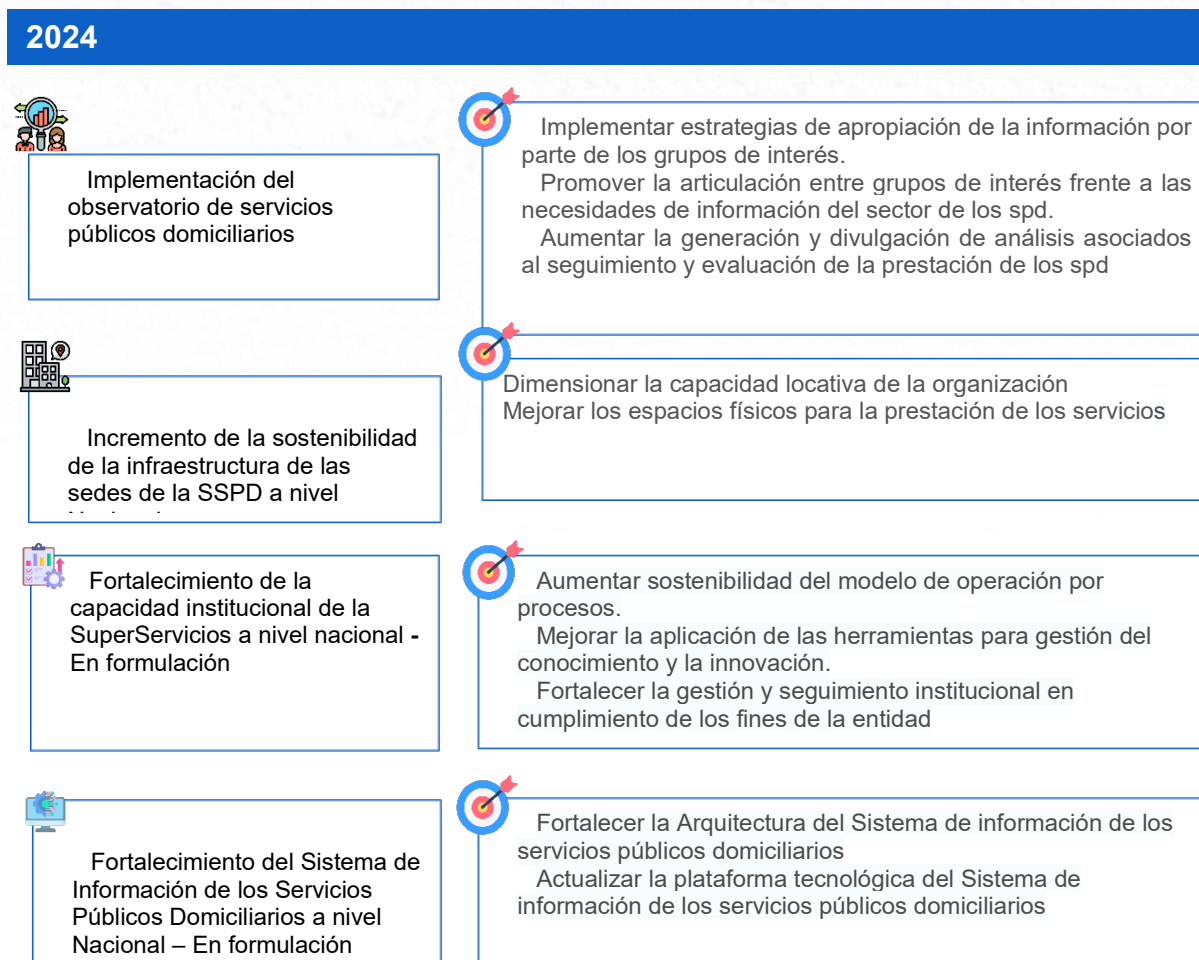
### **1.12.3. Seguimiento a los proyectos de inversión**

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, en cumplimiento de su función de asesorar al Superintendente, y a las demás dependencias, en la formulación, registro, viabilidad técnica, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas y proyectos de inversión orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales de la Entidad y del sector, durante la vigencia 2024, concentró sus esfuerzos en dos aspectos fundamentales: a) asesoramiento en la formulación de iniciativas de inversión que respondieran a las apuestas del Gobierno Nacional plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, así como a la quehacer misional de la Superintendencia; y b) seguimiento a la ejecución física y presupuestal en concordancia con las directrices del Departamento Nacional de Planeación.

En ese sentido, con el propósito de fortalecer el ejercicio de la vigilancia, inspección y control para promover la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo, así como fortalecer la gestión y el desempeño institucional de cara a los retos de la administración pública y la óptima operación de la entidad, se estructuraron 4 proyectos de inversión.



*Ilustración 3 Proyectos de Inversión Formulados en el 2024*



**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

### **1.12.4. Proyecto Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la SSPD nacional**

#### **Gobierno y Gobernanza de la Arquitectura Empresarial**

En términos generales el contar con un modelo de arquitectura empresarial guiará la visión digital de la entidad y el desarrollo de ejercicios de arquitectura para lograr la transformación digital y el cumplimiento normativo, lo que redundará en servicios digitales de confianza, procesos seguros y eficientes, y decisiones basadas en datos. Para ello, la OAPII en desarrollo del proyecto, adelanto las siguientes actividades en el marco de los siguientes objetivos específicos: i) Consolidar el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial, y ii) Desarrollar el proceso para la arquitectura empresarial en la entidad, con el fin de aumentar la exactitud en la focalización de acciones que habiliten capacidades de arquitectura empresarial y el aprovechamiento y uso de los datos para el proceso de toma de decisiones institucionales y por parte de los actores del sector.

En ese sentido, la puesta en marcha del proyecto ha permitido obtener los siguientes logros:

1. Definición Gobierno y gobernanza de la arquitectura empresarial, que incluye el esquema de gobierno actualizado, el catálogo de principios, la operación de la arquitectura, los lineamientos para la identificación y realización de ejercicios de arquitectura, así como los lineamientos para la capacidad institucional de arquitectura, de conformidad con el Habilitador de Arquitectura de la Política de Gobierno Digital, cuya materialización permitió incluir dentro Sistema de Gestión y

Mejora- SIGME el sentido de la práctica arquitectura empresarial y su reflejo en el proceso de Direccionamiento Estratégico.

2. Construcción del marco metodológico y técnico aplicable para la gestión de proyectos de cualquier índole, bajo el estándar MRA 3.0.
3. Levantamiento de las capacidades institucionales para la incorporación de la Arquitectura Empresarial en todos los procesos de la entidad.
4. Evaluación del Nivel de Madurez de Gestión de Proyectos revisado desde el punto de vista de Proyectos de Inversión, Proyectos de la Operación y Proyectos de TI, con el fin de determinar el plan de cierre de brechas para aumentar la aplicación de los lineamientos del MAE 3.0
5. Identificación del catálogo de servicios de seguridad e información, con el fin dar a conocer a los colaboradores los servicios que ofrece la entidad asociados con la seguridad y privacidad de la información, en cumplimiento del MAE y el MIPG.
6. Construcción de los lineamientos para la realización de ejercicios de Arquitectura Información y datos, bajo el estándar el MRA 3.0.
7. Elaboración de la propuesta para integrar los lineamientos de la Arquitectura Empresarial en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora.
8. Diseño de la propuesta de la estrategia de uso y apropiación de la arquitectura empresarial, incluyendo su plan de comunicaciones.
9. Aprobación de la actualización de la estructura del gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial desde el MAE 3.0 de MinTIC por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



### 1.12.5. Sistema Integrado de Gestión y Mejora

La Superintendencia cuenta con 20 procesos que le han permitido desarrollar su cadena de valor, identificando y analizando los componentes de entrada para cada uno, hasta la entrega del servicio final. A continuación, se relaciona el mapa de proceso vigente:

Ilustración 4 Mapa de proceso SSPD 2024



Fuente: SIGME SSPD

La definición de los procesos nos ha permitido tener los siguientes aspectos:

1. **Claridad en la Operación:** Los procesos nos permiten visualizar todas las etapas y pasos de los mismos, ayudándonos a comprender mejor qué hace cada dependencia y cómo trabaja de manera articulada con las demás.
2. **Eficiencia y Productividad:** Nos ha permitido identificar áreas de mejora o puntos donde hay dificultades. Esto nos ha ayudado a eliminar tareas innecesarias y simplificar las actividades de trabajo.
3. **Calidad y Estándares:** El mapa de procesos no ha permitido que las actividades se realicen de manera consistente y siguiendo estándares específicos, lo cual es clave para mantener
4. **Cumplimiento Normativo:** Identificar y controlar la normativa aplicable de los procesos de la entidad, minimizando el riesgo de un posible incumplimiento.

Dado lo anterior, la entidad constantemente realiza revisión y mejora al mapa de procesos, es por ello que durante el 2024, en cumplimiento de la misión institucional, le corresponde a la Superservicios atender los requerimientos de tipo documental y procedimental que requieren las partes interesadas, para lo cual, se cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, cuyo objetivo es establecer las políticas integradas de los sistemas de gestión, los objetivos estratégicos, y aquellos asociados a los sistemas de gestión complementarios implementados.

Teniendo en cuenta el desarrollo de la consultoría para el Rediseño Institucional, la cual inició a finales del 2023 y culminó en mayo de 2024, desde la OAPII en la vigencia 2024 se acompañaron mesas de trabajo con el equipo consultor para definir la propuesta del nuevo Modelo de Operación por Procesos-MOP que atendiera al ejercicio del levantamiento de cargas de todas las dependencias de la entidad. Una vez recibido el documento final de la consultoría, la OAPII ha enfocado sus esfuerzos en realizar el alistamiento del MOP nuevo, realizando su diseño contemplando los ajustes planteados por la consultoría en términos de fusionar proceso existentes actualmente para optimizar

la operación de la entidad, la creación de nuevos procesos que atiendan a la nueva visión institucional, así como con la definición de los criterios para priorizar los procesos con los cuales se iniciará de cara el 2025 la implementación del nuevo modelo de operación de la SSPD en primera fase, y se está trabajando de la mano de la empresa Siscomputo para realizar los desarrollos necesarios para la publicación del Mapa de Procesos en el aplicativo SIGME.

Es importante mencionar que durante la vigencia 2024, la entidad mantuvo las certificaciones en los Sistemas de Gestión de Calidad – SGC - ISO 9001:2015 y Ambiental ISO 14001:2015, así como la certificación de las siguientes Operaciones Estadísticas NTC PE 1000:2020, esta última se obtuvo en las siguientes operaciones:

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

### **1.12.6. Balance de ciclo de auditorías internas y externas**

Durante el año 2024, la OAPII siendo consciente de que las auditorías internas son un mecanismo esencial para fomentar la transparencia y la integridad institucional, definió para la vigencia 2024 el programa de auditoría cuya finalidad es la verificación y mejora de los requisitos de las normas implementadas en la entidad (Sistema de Gestión calidad, Sistema de Gestión ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Seguridad y Privacidad de la Información y Sistema de Gestión Operaciones Estadísticas).



Como resultado de este ejercicio se desarrolló el programa las auditorías, evidenciando oportunidades de mejora para los procesos, las cuales permitirán el fortalecimiento y mejora institucional. A la fecha los procesos se encuentran en la definición de las acciones correctivas y de mejora resultados de estas auditorías.

### **1.12.7. Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI**

Respecto a la evaluación de la efectividad de los controles del SIGESPI, a través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información –MSPI, herramienta propuesta por MINTIC para apoyar este habilitador transversal de la Política de Gobierno Digital, se logró:

Se gestionaron los activos de información, mediante ejercicios para la identificación, actualización y publicación en la página web de la entidad los siguientes instrumentos de acceso a la información pública; (i) Registro de activos de información y (ii) Índice de Información Clasificada y Reservada, mediante Resolución No. 20241000654315 del 16 de octubre de 2024, para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República 1081 de 2015. De igual forma, durante el periodo apoyó la documentación de la Arquitectura Empresarial con Catálogo de servicios de seguridad de la información y ciberseguridad el DE-I-006

En lo concerniente a la documentación del SIGESPI, durante este periodo, se ha venido ajustando la documentación del sistema de gestión en general, pero se destacan entre otros, el Manual de Políticas Complementarias del SIGESPI, DE-M-004, se construyó el documento DE-PL-004 Plan de contingencia para el sistema de gestión documental electrónico y de archivo - SGDEA (CRONOS), el cual fue validado con las

respectivas pruebas integrales que se han desarrollado, se realizó acompañamiento metodológico y revisión del Plan de Recuperación ante Desastres, elaborado por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, cuyo objetivo es la puesta en marcha de la continuidad de las aplicaciones y sistemas de información priorizadas, y se elaboró el Catálogo de servicios de seguridad de la información y ciberseguridad, DE-I-006, en el marco de la Arquitectura Empresarial.

Frente al tema de riesgos asociados con seguridad de la información, se vienen realizando de manera cuatrimestral los respectivos seguimientos y evaluaciones de la efectividad de los controles implementados, así como el acompañamiento metodológico a los procesos de la entidad que lo requieran. Vale la pena destacar que durante este periodo no se han materializado riesgos que afecten la infraestructura tecnológica o la seguridad de la información de la entidad.

### **1.12.8. Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.**

Durante el año 2024, la entidad inició el reto de la Fase 1 del diagnóstico y diseño del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Institucional en el marco del estándar internacional de la norma ISO 26000:2010 y su contribución a los criterios de sostenibilidad como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS y los diez (10) Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para llevar a cabo el Proyecto de Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Institucional – ISO 26000 se estableció la siguiente ruta:

Fase 1: Diagnóstico: Se estableció la línea base de diagnóstico para el diseño de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Institucional en el marco de las siete (7) materias fundamentales de la gobernanza corporativa, derechos humanos, relaciones laborales, relaciones ambientales, prácticas justas de operación, asunto de

consumidores, participación y desarrollo de la comunidad; establecidos en la norma internacional ISO 26000:2010 y su articulación y alineación con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).

Fase 2: Diseño del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Institucional: Se diseñó el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Institucional en el marco de la norma ISO 26000:2010 de la Superservicios con la siguiente estructura:

- Seis (6) Pilares Estratégicos de Sostenibilidad
- Ciclo (P-H-V-A) Planificación de RS y Sostenibilidad: (Estratégico, Operacional, Evaluación Desempeño y Mejora)
- Política y objetivos de responsabilidad social

Fase 3: Diseño de los Planes de Gradualidad de Implementación para el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Institucional: Se estableció para la implementación los Planes de Gradualidad para el cierre de brecha de los asuntos y debida diligencia asociados a las siete (7) materias fundamentales.

### **1.12.9. Formulario único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG establece 7 dimensiones y 19 políticas que permiten fortalecer la gestión institucional, en este sentido, desde la entidad se ha venido trabajado en la Medición del Índice de Desempeño Institucional mediante el reporte del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión- FURAG, lo anterior con el fin de optimizar la gestión, el fortalecimiento organizacional y la eficiencia institucional, para la vigencia 2023.

El Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, realizó la publicación de los resultados del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG, en el



cual se evaluó la gestión de las entidades durante la vigencia 2023, resultando en la Medición del Desempeño Institucional - MDI.

A continuación, se presenta el resultado obtenido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

*Ilustración 5 Resultado del índice de desempeño institucional SSPD 2023*



**Fuente: Página Web DAFP – Resultados Medición del Desempeño Institucional – MECI - Nación**

Como gestión importante, se destaca el resultado obtenido por la Superservicios para la vigencia 2023 de 84.4, el cual fue superior, al obtenido en la vigencia 2022 con un 81.3, reflejando un incremento de 3.1 puntos en cumplimiento con el compromiso “Fortalecer la gestión integral institucional de las entidades del Sector” del Plan Estratégico del Sector Planeación, en cumplimiento con el PND el cual señala “Implementar los ajustes institucionales y culturales aplicables a las entidades del

*Sector, para recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. (Mejorar relación de las instituciones públicas con la ciudadanía..., Diseño de regulación eficiente y de calidad, avanzar en la transformación del Estado en transparencia, digitalización, capacidad de desarrollo inclusivo e innovación para combatir de manera eficaz las diferentes formas de corrupción)”.*

Ilustración 6 Resultados generales SSDP



**Fuente:** Página Web DAFP – Resultados Medición del Desempeño Institucional – MECI - Nación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Medición del Índice de Desempeño Institucional de las políticas del MIPG, y con el propósito de mejorar continuamente para las evaluaciones futuras, la entidad construyó la Matriz para cierre de Brechas FURAG 2023, con respecto a las políticas que obtuvieron baja evaluación en la vigencia, en el marco de lo cual, se realizó un análisis de cada dimensión y política del modelo; se identificaron las brechas y recomendaciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP; se socializaron los resultados; y se establecieron planes de trabajo para la superación de estas brechas.

El ejercicio se realizó articuladamente con las dependencias responsables de cada una de las políticas de gestión, con el fin de que cada dependencia estableciera las acciones encaminadas a mejorar continuamente su gestión. Para la realización de dicho ejercicio, se solicitó a los equipos de trabajo y líderes de políticas participar activamente en la construcción de las actividades cuyo seguimiento se realiza desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII.

De otra parte, y con el fin de promover la mejora continua del Índice de Desempeño Institucional en el marco de la medición del FURAG, la Superintendencia ha participado en dos mesas de Estrategia de Fortalecimiento de Capacidades Interinstitucionales Sector Planeación, las cuales tienen como propósito promover el intercambio de conocimiento para fortalecer nuestras capacidades institucionales en línea con las dimensiones MIPG, así como compartir las buenas prácticas que tienen aquellos líderes de política de las entidades que tuvieron el mejor puntaje en el FURAG con el fin de compartir, fortalecer y afianzar estas buenas prácticas a nivel sectorial.

En la primera mesa, coordinada por el Departamento Nacional de Planeación se intercambiaron conocimientos y buenas prácticas con respecto a las políticas de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, y Gestión del Conocimiento y la Innovación. La segunda mesa coordinada por la Superservicios el intercambio de conocimiento y buenas prácticas, estuvo enfocada en las políticas de Gestión Documental y Gestión de la Información Estadística.

La dinámica institucional de las mesas sectoriales, corresponde a la presentación de los resultados del FURAG de aquellas políticas con puntaje más alto en la política o dimensión, la cual presenta su enfoque de la siguiente manera:



1. Buenas prácticas y métodos que contribuyeron a su éxito en ese tema
2. Identificación de brechas y necesidades: Las entidades con puntajes menores comparten sus retos, permitiendo una discusión sobre áreas de mejora
3. Proposición de Iniciativas de Colaboración: Los equipos proponen actividades conjuntas y asignan posibles responsables para desarrollar y acompañar iniciativas de colaboración
4. Definición de Actividades y Seguimiento. Con base en las ideas discutidas, se elabora un plan de acción con tareas concretas y fechas de seguimiento a corto plazo.

### **1.13. Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión**

#### **1.13.1. Metodología para la Evaluación de Calidad de Datos**

Durante el año 2024, el equipo técnico de la OARES construyó el Manual para la evaluación de atributos de calidad de datos estructurados, el cual fue concertado, a través de mesas de trabajo, con las diferentes dependencias involucradas en su implementación. El documento se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora para su apropiación e implementación. Adicionalmente, la oficina realizó pilotos de manera articulada con las dependencias, lo cual permitió medir la calidad de los conjuntos de datos definidos por las direcciones técnicas de aseo, acueducto y alcantarillado. Estos ejercicios arrojaron hallazgos que serán subsanados a partir de los planes de mejora que se generen desde las respectivas Direcciones Técnicas.

### **1.13.2. Metodología para la Supervisión Basada En Riesgos (SBR) desarrollada**

En cumplimiento de sus funciones la OARES, trabajó en una segunda versión del documento de la Metodología, la cual consolida dentro de un marco integral, una caracterización de riesgos a nivel de procesos de las áreas, de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, realizó la caracterización de los procesos y actividades de los tópicos Administrativo y Comercial del servicio público de Aseo. En las mesas de trabajo realizadas, inicialmente se revisó y socializó con los profesionales designados por la DTGA, en su condición de expertos del negocio, con el fin de obtener insumos para la señalada caracterización de procesos, definición de actividades y en el ajuste conjunto de los procesos y sus actividades inherentes.

Adicionalmente, diseñó el documento de Indicadores Clave de Riesgo (KRI) del macroproceso financiero para el servicio de energía eléctrica, que contribuye a la construcción del marco integral de la Metodología de Supervisión Basada en Riesgos. Este trabajo se realizó a partir del análisis del inventario de riesgos que fue recolectado en las visitas realizadas a los prestadores de varios servicios a lo largo de la vigencia 2024 y en reuniones con las Direcciones Técnicas de la entidad. Para lo cual, se generaron unos pilotos para la validación de los KRI propuestos, y para su documentación respectiva. Los pilotos se organizaron en cinco (5) etapas, a saber: (i) Determinación de la fuente de información; (ii) Realización de ejercicios de calidad para variables propuestas; (iii) Elección de prestadores para pruebas de indicadores; (iv) Cálculos iniciales de indicadores y (v) Evaluación de atributos para indicadores calculados.

A partir de la batería de indicadores propuestos para el servicio de energía, se realizó el cálculo de la muestra respectiva de prestadores, para la cual: se dividió el conjunto en dos (2) estratos: Sistema Interconectado Nacional y Zonas No Interconectadas, y se

realizó una selección sistemática de la muestra luego de ordenar los elementos de cada estrato según el número de usuarios suscriptores y el valor de los activos reportados al DBSUI.

Como aspecto relevante, se elaboró la Política de Supervisión Basada en Riesgos, con la cual, se busca establecer el marco general de supervisión (inspección y vigilancia) y brindar lineamientos generales que permitan identificar y monitorear los riesgos que enfrentan los prestadores de SPD dentro de la naturaleza del negocio, que puedan desencadenar en fallas en la prestación del servicio público o comprometer la sostenibilidad de un prestador, por lo que debe procurar anticiparse a la materialización de los riesgos a los que puede estar expuesto, para lo cual, a través de las Superintendencias Delegadas, se promuevan acciones preventivas, correctivas y de mejora continua para ser ejecutadas oportunamente por parte de los prestadores de SPD.

De otra parte, se definió una estrategia asociada a la medición del nivel de madurez del sistema de gestión de riesgos de los prestadores, el cual tiene como objetivo conocer el nivel de desarrollo que tienen las empresas en cuanto a la gestión de sus riesgos, esto desde diferentes enfoques. En este sentido, se elaboró una herramienta, la cual está conformada por 5 dimensiones, las cuales comprenden: 1. Gobierno y Cultura, 2. Estrategia y Establecimiento de Objetivos, 3. Desempeño, 4. Revisión y Ajuste, 5. Información, Comunicación y Reporte.



#### **1.13.3. Perfilamiento de los Prestadores de Servicios Públicos**

Se actualizó el procedimiento “Perfilamiento de los PSPD”, que hace parte del proceso de Riesgos y Metodologías (código SIGME RM- PR-001) y que tiene como propósito: “Perfilar prestadores de servicios públicos a partir de indicadores calculados con la información reportada por estos en el SUI, con el fin de proporcionar un insumo a las áreas misionales para enfocar sus actividades de IVC”. Como parte del mismo, se consulta información desde el SUI y se calculan indicadores, cuyos resultados se clasifican según unos rangos de valores. Adicionalmente, se realizó el perfilamiento de riesgos desde el aspecto financiero, para los prestadores de servicios públicos de Energía, Gas Combustible, Aseo, Acueducto y Alcantarillado.

#### **1.13.4. Modelo para gestionar las necesidades de analítica implementado.**

Se diseñó un modelo para gestionar las necesidades de analítica de las diferentes dependencias de la entidad. En este sentido, se realizaron mesas de trabajo para la socialización de este modelo y se realizó la actualización del proceso de Gestión de Información y el Conocimiento, de acuerdo con las necesidades del SIGME, en este sentido, se generó la primera versión del lineamiento para la puesta en producción de herramientas de analítica desarrolladas por otras áreas.

Durante la puesta en marcha del modelo, se diseñaron diferentes herramientas en relación con las necesidades de analítica que se han demandado durante el año por parte de las áreas misionales, se construyeron 11 tableros para la Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo, de los cuales 8 se encuentran en validación de resultados en la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, y 3 en la Dirección Técnica de Gestión de Aseo.

Asimismo, se atendió el procesamiento del cálculo del desincentivo que solicitó la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), automatizándolos y entregando las fuentes de datos crudas a la CRA para su análisis. Se diseñó una herramienta de visualización para hacer seguimiento a los niveles de los embalses de Bogotá, se diseñó y validó y se desarrolló un sistema de consulta automatizada de alertas volcánicas, las cuales llegan por correo electrónico ante alguna novedad, funciona 24 horas haciendo consultas cada hora al servicio geológico colombiano (SGC).

La OARES, participa como unidad ejecutora, del proyecto de inversión: Rediseñar modelo de IVC para los prestadores de alcantarillado a nivel nacional para mejorar la calidad en la prestación del servicio”, con el producto “Servicio de vigilancia a la calidad del agua para consumo humano - 202300000000388 / Lineamientos técnicos para la automatización captura, análisis y procesamiento de información de Calidad de Agua documentados”. Para cual elaboró el documento de lineamientos técnicos, el cual contiene los diferentes ejercicios alrededor de la automatización y análisis de la información relacionada con los resultados de los parámetros fisicoquímicos que se evalúan, así como para el análisis de muestreos. También, se construyó un tablero de visualización que complementa las actividades, que también hará parte del documento consolidado.

Diseñó un instrumento, que permite esta automatización, por medio de la creación del feature layer, a partir del cual se genera el diseño del web map viewer, con el cual se creó el visor en la herramienta de Experience Builder de ArcGIS Online, generando la representación espacial de las muestras por niveles de riesgo. Del mismo modo, se diseñó el formulario FRIT, dispuesto con la herramienta Kobo Toolbox para almacenar los datos recolectados con la demás información de seguimiento del muestreo.

Por último, se realizaron ejercicios de analítica de datos a partir del procesamiento de información de Calidad del Agua, para generar alertas en la prestación del servicio. Se

construyó una primera versión en Power BI, en la que se incluyeron las fuentes compartidas y se incorporó una sección destinada a presentar el mapa y los tableros de Looker Studio que están migrando a Power BI.

Como unidad ejecutora del proyecto de *inversión Rediseñar modelo de IVC para los prestadores de alcantarillado a nivel nacional para mejorar la calidad en la prestación del servicio*, esta oficina participó con el Documentos de lineamientos técnicos - 202300000000406/ Diseño de la Arquitectura de información y datos para alcantarillado que permitan el desarrollo de herramientas de analítica. En este sentido, se elaboró un documento técnico que corresponde al componente de información, el cual consolida y presenta los resultados de los análisis de calidad relacionados con la completitud, cobertura e integrabilidad de los datos reportados por las empresas de Alcantarillado. Estos análisis se generaron a través de scripts reproducibles en lenguaje de Python, permitiendo identificar alertas sobre las deficiencias que presentan los reportes relacionados con la caracterización de fuentes y registros de puntos de vertimiento.

Asimismo, el documento en mención contiene los resultados sobre el análisis del Indicador de Eficiencia de Remoción del tópico técnico operativo, el cual se calculó para la eficiencia en la remoción de sólidos, DBO5 y DQO, permitiendo identificar aquellas empresas que requieren una revisión más detallada, debido a que presentan valores negativos en el indicador.

Adicionalmente, se diseñó la arquitectura de información y datos, la cual fue concertada a través de mesas de trabajo con la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, en aras de precisar aspectos temáticos. Para ello se construyó el Formulario para Prestadores de Servicio en atención a la necesidad de mejorar la recolección de datos, el detalle de este ejercicio se presenta en el documento técnico.

Finalmente, y con el propósito de mejorar los procesos de inspección, vigilancia y control que realiza la entidad a los prestadores del servicio de alcantarillado, se realizó el ejercicio de Segmentación de prestadores de Spservicios utilizando modelos no



supervisados, el cual requirió la definición aplicación de modelos de aprendizaje automático no supervisados para segmentar a los prestadores de servicios de alcantarillado.

La oficina también hace parte del proyecto de inversión: *Rediseñar modelo de IVC para los prestadores de alcantarillado a nivel nacional para mejorar la calidad en la prestación del servicio*", en la cual participa con los productos: Documentos de lineamientos técnicos - 202300000000406/ Diseño de la Arquitectura de información y datos para alcantarillado que permitan el desarrollo de herramientas de analítica. Como gestión, se elaboró un documento técnico que corresponde al componente de información, el cual consolida y presenta los resultados de los análisis de calidad relacionados con la completitud, cobertura e integrabilidad de los datos reportados por las empresas de Alcantarillado. Estos análisis se generaron a través de scripts reproducibles en lenguaje de Python, permitiendo identificar alertas sobre las deficiencias que presentan los reportes relacionados con la caracterización de fuentes y registros de puntos de vertimiento.

Asimismo, el documento en mención contiene los resultados sobre el análisis del Indicador de Eficiencia de Remoción del tópico técnico operativo, el cual se calculó para la eficiencia en la remoción de sólidos, DBO5 y DQO, permitiendo identificar aquellas empresas que requieren una revisión más detallada, debido a que presentan valores negativos en el indicador.

Adicionalmente, se diseñó la arquitectura de información y datos, la cual fue concertada a través de mesas de trabajo con la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, en aras de precisar aspectos temáticos. Para ello se construyó el Formulario para Prestadores de Servicio en atención a la necesidad de mejorar la recolección de datos, el detalle de este ejercicio se presenta en el documento técnico.

Adicionalmente, con el propósito de mejorar los procesos de inspección, vigilancia y control que realiza la SSPD a los prestadores del servicio de alcantarillado, se realizó el ejercicio de Segmentación de Prestadores de Servicios utilizando modelos no supervisados, el cual requirió la definición aplicación de modelos de aprendizaje automático no supervisados para segmentar a los prestadores de servicios de alcantarillado.

Se destaca en este periodo, el diseño de herramientas de visualización en Looker, el propósito de esta herramienta es visualizar de manera clara y concisa la evolución temporal de la eficiencia de remoción de cada parámetro en las diferentes empresas prestadoras de servicios de alcantarillado. Así como, identificar de forma rápida posibles desviaciones o alertas, como valores negativos de eficiencia, que indiquen problemas en los procesos de tratamiento. Sumado a lo anterior, esta herramienta facilita la toma de decisiones basadas en datos objetivos y actualizados, permitiendo a los gestores identificar áreas de mejora y optimizar el funcionamiento de las plantas de tratamiento. Adicionalmente, se elaboró una Prueba de concepto preliminar del indicador de riesgos que muestra la longitud de los sistemas de alcantarillado y el número de eventos por diferentes criterios geoGráficos y temporales.

En cuanto a la elaboración de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos para este servicio, el equipo elaboró una propuesta de la Metodología de supervisión basada en riesgos con enfoque diferencial para el servicio de alcantarillado acotada al macroproceso técnico-operativo, dado el horizonte de tiempo del contrato OPS realizado para tal fin, y realizó revisión de referentes internacionales de aplicación de metodologías de Supervisión Basada en Riesgos.

En dicha propuesta se plasma el entendimiento del servicio del alcantarillado, de la normatividad vigente relacionada con riesgos, así como la identificación y categorización de los factores de riesgo para la prestación del servicio y la definición de

indicadores claves de riesgo preliminares asociados. El documento se desarrolló en aplicación de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos de la OARES.

Con respecto al proyecto de inversión *“Establecer un Modelo de Inspección, Vigilancia y Control con enfoque diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Acueducto y Saneamiento Básico (OCSAS) para mejorar la prestación del servicio”* La oficina participa como unidad ejecutora, con el producto “Documentos de lineamientos técnicos / Metodología de Supervisión Basada en Riesgos con enfoque diferencial para las OCSAS como apoyo a la vigilancia que realiza la SSPD diseñada – 202300000000319”.

Para esto, se ha venido diseñando una metodología de Supervisión Basada en Riesgos focalizado en OCSAS, como apoyo a la implementación de las acciones de inspección, vigilancia y control diferencial. En este sentido, se desarrolló en un 100% el documento de la metodología. Esta metodología, se ha diseñado dentro de un marco integral, tal como se ha propuesto desde la metodología SBR general, por lo cual contiene: (i) Indicadores Claves de Riesgo (KRI) recomendados y óptimos, y se han incluido formularios diseñados para cada tópico (Administrativo, Técnico Operativo, Tarifario – Comercial, Financiero), para la definición de estos; y (ii) La matriz final con la probabilidad y el impacto para los riesgos descritos para los macroprocesos de Administrativo y Social, Financiero y Acueducto.

Del mismo modo, se ha venido avanzando en el diseño de la arquitectura de la información, a través del desarrollo de la herramienta "Fortalecimiento OCSAS", solución que les facilita gestionar a las OCSAS los datos e información de la operación y prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y/o aseo, lo que permite tenerlos disponibles con las características y estructura mínima necesaria para reportar a la SSPD.



Por otra parte, se completó el diseño del dashboard preventivo, el cual hace parte de la capa de visualización y disposición de la arquitectura de información propuesta. En este se dispusieron indicadores para los componentes organizacional y social.

La oficina participa también como unidad ejecutora en el proyecto de inversión: *Diseñar e implementar la Arquitectura Empresarial para la simplificación, automatización, interoperabilidad y visualización de datos para la toma de decisiones en los procesos priorizados*. Este proyecto, se encuentra iniciando sus actividades desde el mes de agosto que se contó con los recursos. El equipo se encuentra trabajando en los productos:

- Documentos de planeación/ Fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial en la superintendencia de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional
- Documentos de lineamientos técnicos/ Fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial en la superintendencia de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional

Para esto, el equipo se encuentra realizando el diseño del documento de seguimiento de la implementación del gobierno y gobernanza de datos, así como el documento de estrategias de uso y apropiación de la Arquitectura Empresarial del Dominio de Datos e Información.

Adicionalmente, se está diseñando el diagnóstico de Arquitectura de información para determinar el desarrollo de ejercicios de Arquitectura de datos e información, así como el documento de lineamientos técnicos para los ejercicios de Arquitectura de Información.

De otra parte, con respecto a la estrategia para gobierno y uso de datos para toma de decisiones, se realizó el diseño de la estrategia de gobernanza de datos, para lo cual, se avanzó en el diseño y documentación de la estrategia tanto de gobierno como de gobernanza, por medio del diseño de políticas y lineamientos para el gobierno y uso de

los datos institucionales. Así mismo, en esta documentación, se incluye la definición de roles y niveles de las responsabilidades en torno a la gobernanza de los datos.

Adicionalmente, se desarrolló el documento final con los indicadores a calcular para determinar el avance en la implementación de la estrategia de gobierno de datos.

### **1.14. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

Durante la vigencia 2024, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) se enfocó en la planificación, ejecución y gestión para impulsar la transformación digital integral de la Superintendencia, abarcando todas sus dependencias misionales. Este esfuerzo responde a la necesidad de adaptarse a un entorno empresarial y regulatorio en constante cambio, posicionando a la tecnología como eje de eficiencia, innovación y competitividad.

En cuanto a la Gestión OTIC, en alineación con el Plan Nacional de Desarrollo y la Estrategia Nacional Digital 2023-2026, la OTIC ha diseñado su estrategia institucional digital enfocándose en tres pilares clave: convergencia regional, ordenamiento territorial y transición energética. Su objetivo es democratizar el acceso y uso de tecnologías para fortalecer la interacción con los usuarios, promover la participación activa en todo el territorio y garantizar la seguridad humana y la justicia social. A partir de la necesidad para realizar la transformación digital de la SSPD, surge la “Brújula OTIC” un marco estratégico que agrupa los proyectos más relevantes, alineados con los objetivos y las necesidades fundamentales de la organización. Esta herramienta sirve como guía para orientar los esfuerzos hacia la consecución de metas críticas.

Como logros alcanzados en 2024, se definieron una serie de proyectos estratégicos de alto impacto institucional que se detallan a continuación:

**Migración del 83% la servicios de TI a la plataforma de nube :** En el marco de la modernización tecnológica de la SSPD, en 2024 se priorizo la migración de servidores en VMWARE<sup>13</sup> hacia la nube se ha establecido como un pilar esencial para optimizar rendimiento, eficiencia y continuidad operativa. Este proyecto, desarrollado en tres fases, permite una infraestructura más escalable y flexible, ajustándose a las necesidades futuras sin interrumpir la operatividad.

**Presentación al DNP del Proyecto de Modernización y Fortalecimiento del SUI:**

Modernizar el obsoleto Sistema Único de Información (SUI) para mejorar la gestión de datos en los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional. El proyecto, ya presentado al Departamento Nacional de Planeación (DNP) en 2024, apunta a optimizar la arquitectura del sistema y garantizar su sostenibilidad frente a futuros desafíos.

**Presentación a la Entidad de la solución Repositorio Único de Datos - RUD:** Se diseñó una solución para centralizar y optimizar la información del SUI, facilitando la integración de datos de diversas fuentes y garantizando su calidad y consistencia. Basada en tecnologías avanzadas y buenas prácticas de gestión de datos, esta solución permitirá mejorar los procesos internos y maximizará el uso de la información para análisis descriptivos y predictivos. Con una plataforma centralizada, accederán de manera ágil a información confiable, facilitando la identificación de tendencias y oportunidades, y optimizando la toma de decisiones con analítica avanzada.

**Eficaz atención de Soporte a los Sistemas de información de la Entidad:** El Grupo de Soporte de la OTIC, atendió eficazmente 1.785 casos de SUI, 1.118 casos del sistema CRONOS, 1009 casos de reversiones, 370 casos de XBRL, 310 casos de BPM

---

<sup>13</sup> VMware es una empresa de software que se especializa en virtualización y computación en la nube.



y 196 casos relacionados con otros servicios. Lo anterior garantizando la continuidad operativa y la satisfacción de los usuarios finales.

*Ilustración 7 CASOS INGRESADOS AL GRUPO SUI SERVICIOS TI NIVEL II*



**Fuente Imagen 2: Casos Grupo Servicios TI Nivel 2 - Fuente. Equipo OTIC**

**Efectiva Disposición del Sistema Único de Información - SUI:** En el marco de las funciones de la OTIC, se garantiza la continuidad operativa del SUI para los diferentes usuarios funcionales, 4.797 empresas de servicios públicos domiciliarios, entidades del Sector y demás interesados. Permitiendo contar con la disposición de información del Sector de servicios públicos domiciliarios para la toma de decisiones.

**Fortalecimiento del Equipo OTIC a través de capacitación:** La jefatura de la OTIC ha adoptado un enfoque estratégico centrado en la formación de líderes, la consolidación de equipos y la implementación de metodologías ágiles. En 2024, se certificó a 20 funcionarios en Scrum, se implementó OKRs y 25 más se capacitaron en

ITIL. Estas iniciativas han fortalecido la transición hacia metodologías ágiles, optimizando procesos y promoviendo la innovación.

**Aumento de puntaje en Modelo de madurez de acuerdo al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE):** Se lideró la evaluación de los modelos del MRAE 3.0 con el instrumento dispuesto por el MinTic con el fin de establecer el nivel de madurez integral del desarrollo de la AE, como se puede observar en la Ilustración nos encontramos evaluados en una escala el 3 y 4, logrando el aumento del puntaje respecto al año anterior. A continuación, se presentan los resultados:

**Tabla 9 Evaluación nivel de madurez MRAE 3.0 de la SSPD**

MRAE	1	2	3	4	5	Puntaje2023	Puntaje2024
	Inicial	Repetible	Gestionado	Manejado	Optimizado	3,09	3,23
Arquitectura Empresarial				3,65		3,51	3.65
Gestión y Gobierno de TI				3,43		3,31	3.43
Gestión de Proyectos de TI			2,60			2,44	2.60

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

**Avances significativos en la adopción de lineamientos del MRAE 3.0:** De los 106 lineamientos del MRAE 3.0, la OTIC ha adoptado el 69%, es decir, 73 lineamientos. Esto se traduce en una base de documentación para sistemas de información, flujos de datos, infraestructura y servicios de TI, lo que permite tener un inventario detallado de los activos tecnológicos. Además, se han identificado y abordado brechas en el gobierno de TI, fortaleciendo la gestión de riesgos y capacidades. Se ha definido una arquitectura de seguridad integral que proporciona una hoja de ruta clara para alcanzar los objetivos estratégicos.

# Informe de Gestión

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024



**Superservicios**



*Ilustración 8 Avance implementación lineamientos marco de referencia de arquitectura empresarial - MRAE 3.0 DE LA SSPD*

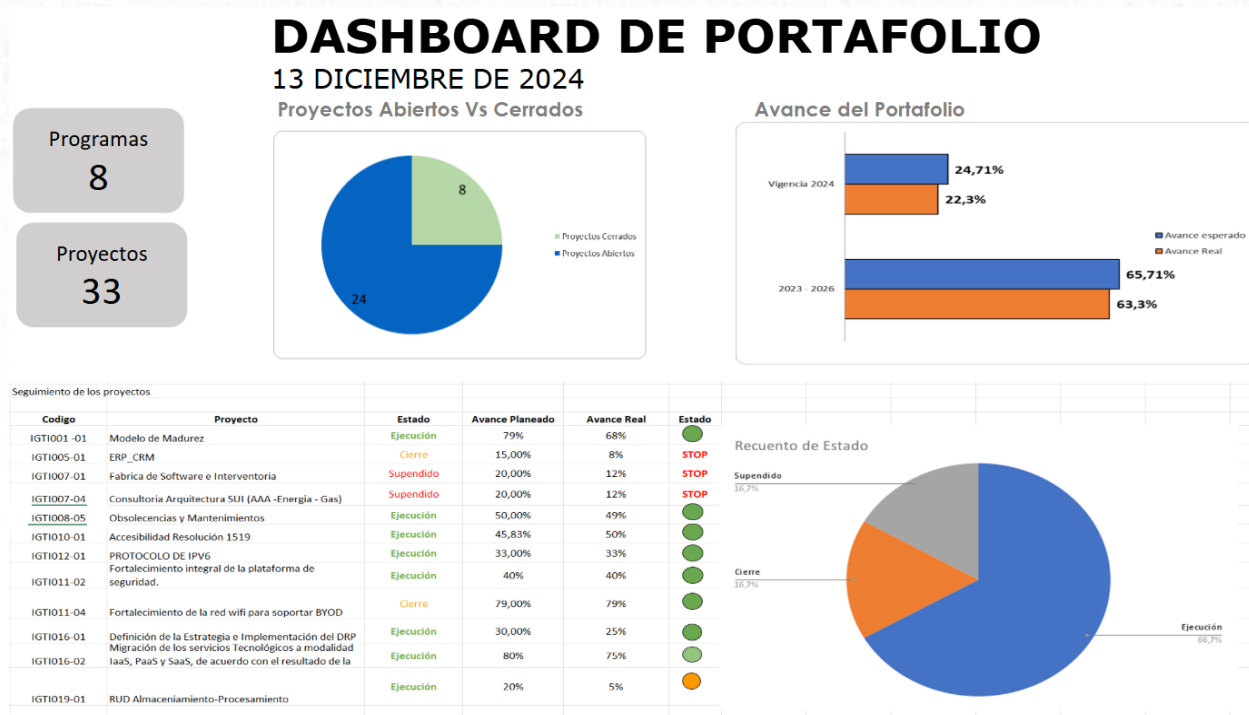
Grupo	Total Lineamientos	*En Repositorio	Cuenta de Con plan	% Avance Entregables de Noviembre
GRUPO DE DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	30	19	19	70%
GRUPO DE GESTIÓN TI	18	14	5	50%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	17	17	8	100%
GRUPO DE PROYECTOS Y ARQUITECTURA	28	15	17	28%
GRUPO DE SERVICIOS TI	9	8	7	87%
OAPII	4			
Total general	106	73	56	
Porcentajes		69%	53%	67%

Fuente: Elaboración propia – SSPD

**Actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI):** En el último comité de Gobierno y Seguridad Digital, el 30 de diciembre de 2024, se aprobó la gestión realizada durante la vigencia del 2024, en el marco del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2023-2026.

**Implementación PMO OTIC:** En el 2024 se definió la PMO de la OTIC, fortaleciendo un grupo de gerentes de proyectos. Dentro de la gestión de la PMO se realizó un seguimiento de iniciativas y proyectos del PETI con corte al 13 de diciembre de 2024.

Ilustración 9 Estado actual de las iniciativas y proyectos del PETI 2024



Fuente: Elaboración propia – SSPD

### 1.15. Secretaría General

En cumplimiento de sus funciones la Secretaría General para la vigencia 2024, dio cumplimiento a los objetivos estratégicos especialmente el de fortalecer la gestión institucional y generar un mayor valor público, en este sentido y como responsable de coordinar los procesos de la Dirección de Talento Humano, la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa, realizó seguimientos detallados y apoyó la gestión de estas Direcciones. Estas acciones están orientadas a garantizar que todas las funciones asignadas se lleven a cabo de manera correcta, eficiente y efectiva. Entre las principales tareas destacan la coordinación, supervisión y fortalecimiento de las áreas mencionadas, lo cual es esencial para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Adicionalmente, acompañó y realizó seguimiento a la priorización de la creación y formalización de 191 empleos. Este proceso tenía como finalidad fortalecer la estructura organizacional de la Superintendencia y con ello, robustecer el cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios, tal como lo establece el artículo 370 de la Constitución Política de la República de Colombia.

Desde la Secretaría General se realizó un acompañamiento detallado a la supervisión liderada por la Dirección de Talento Humano en el marco del Contrato No. 619 de 2023. Este contrato tuvo como propósito principal la elaboración de un estudio técnico que abordara la planta de personal, los perfiles de los empleos y la organización de la entidad. Además, incluyó la propuesta de reestructuración y formalización laboral de la entidad, cumpliendo con los documentos y requisitos exigidos por la normatividad vigente para su presentación y consideración por par.

En relación con el ítem anterior, se avanzó en el trámite estipulado en la Circular Conjunta No. 100-011 de 2023. En este sentido, se llevaron a cabo mesas de trabajo con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de gestionar la aprobación de los recursos presupuestales necesarios para financiar la formalización de la planta de personal, correspondiente al paso 4 de la citada.

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la entidad, se ha expedido y efectuado la revisión detallada de los memorandos y resoluciones emitidas por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, asegurando la transparencia y eficiencia administrativa. Este proceso ha contado con el apoyo de una gestión estratégica de la Dirección de Talento Humano y ha abarcado un total de 905 actos administrativos. Entre estos se incluyen reubicaciones, designaciones de coordinaciones, nombramientos, renunciaciones y otros trámites esenciales que son

fundamentales para mantener la operatividad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

De otra parte, se llevó a cabo una revisión de los contratos de prestación de servicios de mayor cuantía para actualizar la plataforma SECOP II con la información precisa sobre el valor ejecutado de cada contrato, cuya ordenación del gasto está a cargo de la Secretaría General. Para esta tarea, se verificó la plataforma SECOP II y, cuando fuera necesario, se organizaron mesas de seguimiento con las áreas responsables y los supervisores.

A fin de generar la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo, se adelantaron los análisis de sector pertinentes a cada uno de los procesos que se proyectaron y pretendieron adelantar sobre la adquisición de bienes o servicios necesarios para la entidad; esto, en concordancia con lo la guía expedida por la Agencia Nacional de Contratación - Colombia Compra Eficiente.

Como aspecto importante se destaca el cierre de los Estados Financieros correspondientes a la vigencia 2023, a través de diversas actividades en las que participan las dependencias responsables de generar la información financiera, tanto desde el punto de vista presupuestal como contable. Estas actividades se realizaron con el apoyo y la colaboración de toda la entidad con especial participación de la Dirección Financiera, lo que permitió alcanzar el cierre satisfactorio de la cuenta contable en la auditoría que se efectuó durante la vigencia 2024.

El grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo de la Dirección Financiera, adelantó 94 facilidades de pago en el transcurso del año 2024, comprometiendo una cartera de \$12.831.968.962, de la cual a la fecha se ha recuperado \$3.948.161.978. Con respecto al recaudo del presupuesto, es importante mencionar que la entidad se favoreció gracias a la expedición de 36 resoluciones por parte de la Secretaría General.



Estas resoluciones abordaron y resolvieron de fondo los recursos de apelación presentados contra la contribución especial correspondiente a la vigencia 2024, contribuyendo de manera decisiva a asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de la entidad.

Por su parte el Grupo de Notificaciones garantizó el recaudo de los recursos financieros por concepto de contribución especial y por tanto al mantenimiento del flujo de caja de la entidad como producto de su gestión. En ese sentido se resalta que, en la vigencia 2024, se adelantaron un total de 12.349 trámites en el proceso de notificación de los actos administrativos expedidos por la Dirección Financiera, Secretaría General y Despacho del Superintendente, en su mayoría relacionados con la contribución especial y adicional. Trámite necesario para el recaudo de la contribución.

Finalmente, desde la Secretaría General con la iniciativa del Grupo de Notificaciones, se solicitó en cuatro ocasiones a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la autorización para notificar electrónicamente los actos administrativos derivados de la gestión del cobro de la contribución especial, recibiendo un total de 1.027 autorizaciones, lo que permitió agilizar la notificación y con ello, el recaudo del presupuesto de la entidad.

### **1.16. Dirección Financiera**

A continuación, se relacionan los principales logros de 2024 de la Dirección Financiera, así:

En 2024, se avanzó en las mesas de trabajo con los bancos que la SSPD tiene convenio, logrando una mayor cobertura para el recaudo de fondos, adicionalmente, se

dio apertura a una cuenta de ahorros en el banco BBVA, que genera rendimientos financieros para la entidad, a la fecha se han generado \$766.918.583.

Conjuntamente, con el área el área de tecnologías, se avanzó en la automatización de los recaudos, reduciendo errores en los procesos de cargue, se creó un procedimiento para agilizar la causación contable de cuentas por pagar a contratistas, reduciendo en un 50% el tiempo necesario para este trámite. Así mismo, se avanzó en las mesas de trabajo con la Contaduría General de la Nación (CGN) y otras entidades públicas para subsanar partidas conciliatorias, logrando la consolidación de entidades para próximas reuniones de trabajo.

Se desataca el Fenecimiento de la cuenta contable en la auditoria celebrada en la vigencia 2024, la cual se logró gracias a las diferentes actividades en las que participaron las dependencias responsables de generar información financiera, desde el punto presupuestal y contable. De otra parte, se implementaron mecanismos simplificados para la liquidación de la Contribución Especial de prestadores de servicios con menos de 2.500 suscriptores, permitiendo que aquellos con base gravable inferior al umbral establecido no generen cobros

Se evolucionaron las taxonomías anuales y trimestrales para el año 2024, de acuerdo con las necesidades planteadas por los grupos financieros de las Superintendencias Delegadas y se llevó a cabo, la recepción de información anual desarrollando sesiones de socialización y orientación a los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios entre ellas:

**Tabla 10 Socialización y Orientación a Los Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios**

Socializaciones realizadas	Fechas	Cantidad de asistentes
Virtual - Organizada por el grupo SUI de Energía y Gas	11 de abril de 2024	207
Presencial en Medellín	22 y 23 de abril de 2024	145
Virtual – Organizada por el equipo NIF-XBRL	26 de abril	131
Presencial en Bogotá	30 de abril de 2024	55
Presencial en Barranquilla	9 y 10 de mayo de 2024	54

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

De otra parte y desde el grupo de Tesorería, en colaboración con el grupo de Talento Humano, se ha implementado una mejora continua al proceso de incapacidades de la entidad durante la vigencia 2024, se identificaron y registraron las partidas pendientes por incapacidades al 31 de diciembre de 2023, y se estableció un sistema de seguimiento y control mensual con el grupo de Nómina y Seguridad Social para las consignaciones recibidas, con el objetivo de identificarlas oportunamente y evitar el aumento de partidas sin registro. Adicionalmente, se impulsó el desarrollo de una estrategia con las entidades financieras para generar rendimientos sobre los recaudos. Como parte de este plan, se llevaron a cabo mesas de trabajo con el banco BBVA y se dio apertura a una cuenta de ahorros para realizar transferencias internas que permitieran generar dichos rendimientos financieros.

Se continuó con el proceso de mejora en la identificación de los ingresos recibidos por la entidad, llevando a cabo mesas de trabajo con las entidades bancarias para revisar la estructura de los archivos planos, la interfaz de zona de pagos y la pasarela PSE. Además, con el apoyo del área de tecnología, se resolvieron los inconvenientes en los aplicativos internos, mejorando el cargue y la identificación de los ingresos.

Se trabajó de manera articulada con las áreas de la entidad para mejorar la proyección de gastos mensuales del Plan Anual de Caja (PAC), llevando a cabo capacitaciones a los enlaces financieros de cada área para optimizar el proceso de proyección. Además, se envía mensualmente la información ejecutada por cada área para revisar las diferencias presentadas.

#### **1.16.1. Gestión contribuciones y cuentas por cobrar**

Se ha asegurado la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión y los Objetivos Estratégicos actuales de la SSPD, a través de la liquidación de la Contribución Especial para la vigencia 2024 expedida a los prestadores que se establecieron previamente y que sirven como base para liquidar la contribución especial para el año 2024. En este sentido se expidieron los siguientes actos administrativos:

- Resolución No. SSPD 20231000790935 del 01 de diciembre de 2023 se estableció el “primer pago de la contribución 2024”.
- Resolución No. SSPD -20241000218225 del 16/05/2024 se establece el universo de prestadores, para la liquidación de la Contribución Especial 2024.
- Resolución No. SSPD –20241000409565 del 31 de julio de 2024, se fijó la tarifa de la contribución especial 2024 y dictó otras disposiciones a las cuales se encuentran sujetos los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Proceso de liquidación. Al 31/12//2024, han sido expedidas un total de 4.687 liquidaciones a 3.435 empresas, por un valor total de \$248.121.844.899,00, equivalente al 100.19% del valor del presupuesto a recaudar por contribución especial por “Recursos propios de establecimientos públicos - Contribuciones Diversas”: \$248.059.000.000.



**Tabla 11 Recursos Propios de Establecimientos Públicos**

PRESUPUESTO 2024	248.059.000.000
Valor Liquidado	248.518.575.312
Numero de Liquidaciones	4.687
Número de Empresas	3.435
% Liquidado	100.19%
Pendiente x liquidar	-
Revocadas	1.514.916.000

**Fuente: Elaboración Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar**

Con cierre al mes de diciembre de 2024, por concepto de Contribución Especial 2024, el recaudo asciende a la suma de \$218.238.312.248,09, lo cual equivale al 87,98%, del valor del presupuesto a recaudar por contribución especial por “*Recursos propios de establecimientos públicos - Contribuciones Diversas*”:

\$248.059.000.000. Adicionalmente, de vigencias anteriores en firme el recaudo asciende a la suma de \$9.196.280.841,99, y \$2.787.589.450,00 por pagos anticipados. Es decir que el recaudo total al cierre: 30/11/2024 asciende a la suma de \$230.222.182.540,08, equivalente al 92,91% del valor del presupuesto para la vigencia 2024.

Al vencimiento para el pago oportuno de las contribuciones 2024, se han remitido en cumplimiento del procedimiento establecido para tal fin con corte de vencimiento para pago oportuno del 31/12/2024, las siguientes: Liquidaciones trasladadas a cobro 1.290, valor traslado cobro \$9.414.319.950.

Se continuo en la vigencia 2024, con el reporte simplificado de información financiera, para efectos de la liquidación de la contribución especial 2024 a cargo de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, que atiendan hasta 2.500 suscriptores y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan y que no han

realizado ningún reporte de información financiera bajo las taxonomías XBRL en ninguno de los años que se les ha habilitado para tal fin.

Con, dicha estrategia se logra que aquellos prestadores que reporten información financiera en dicho formulario, si la sumatoria de la base gravable de la contribución especial por todos los servicios públicos domiciliarios o de aquellas actividades complementarias a dichos servicios, definidas en las Leyes 142 y 143 de 1994 prestados por el contribuyente, es inferior al monto que se estableció para la presente vigencia el valor a liquidar por concepto de cada servicio será de CERO PESOS (\$0).

Con corte al 31 de diciembre de 2024, se expidieron 721 liquidaciones con valor a pagar cero, producto del reporte antes mencionado:

Así mismo, para los prestadores objeto de inspección, vigilancia y control de la Superservicios, que no hayan realizado ninguna certificación de información financiera bajo NIF al SUI, el valor a pagar por concepto de contribución especial para el año 2024 se determinó en CIENTO DOS MIL CIENTO VEINTIUN PESOS M/LEGAL (\$102.121) por prestador.

En el trámite de la gestión del proceso de la Contribución Especial 2024, se han generado alertas a las Superintendencias Delegadas mediante memorandos internos, respecto de las empresas que no reportaron oportunamente su información Financiera o cuyo reporte se presume adolece de calidad, al respecto hacemos referencia de 8 memorandos:

#### **1.16.2. Gestión presupuestal de ingresos y gastos**

De acuerdo con el comportamiento del recaudo por concepto de contribución especial y contribución adicional se presentan las siguientes cifras: Con cierre al mes de diciembre

de 2024, por concepto de Contribución especial 2024, asciende a la suma de \$218.238.312.248,09, lo cual equivale al 87,98%, del valor del presupuesto a recaudar por contribución especial por “*Recursos propios de establecimientos públicos - Contribuciones Diversas*”: \$248.059.000.000. Adicionalmente de vigencias anteriores en firme el recaudo asciende a la suma \$9.196.280.841,99, y \$2.787.589.450,00 por pagos anticipados.

Es decir que el recaudo total al cierre: 31/12/2024 asciende a la suma de \$230.222.182.540,08, equivalente al 92,91% del valor del presupuesto para la vigencia 2024. Con corte al 31/12/2024, el recaudo por concepto de Contribución especial 2024, asciende a la suma de \$218.238.312.248,09, para un total con vigencias anteriores recaudadas en 2024 de \$230.222.182.540,08.

**Gastos:** La apropiación para la vigencia 2024, fue de \$418.284.962.781, discriminada de la siguiente manera:

**Tabla 12 Apropiación Gastos SSPD 2024**

DESCRIPCIÓN	VALOR
Gastos de funcionamiento ***	\$ 385.252.962.781
Gastos de Inversión	\$ 33.032.000.000
TOTAL GASTOS	\$ 418.284.962.781

\*\*\* Recursos Nación por \$120,903,300,000 con destino al FONECA.

**Fuente: SIIF Nación. Cifras en pesos**

### 1.16.3. Comportamiento de la ejecución presupuestal

La ejecución presupuestal de la entidad está compuesta de la siguiente manera: \$385.252.962.781 corresponden a Gastos de Funcionamiento, (92%) de los cuales \$120.903.300.000 son Recursos Nación con destino al FONECA y, \$33.032.000.000 son recursos a Inversión (8%). Con corte al 31 de diciembre de 2024 (cifras preliminares con base en el reporte generado el 2 de enero de 2025), se cuenta con ejecución presupuestal a nivel de obligaciones del 91%, así:

**Tabla 13 Ejecución Presupuestal**

Fuente: SIIF Nación. Cifras en pesos							
Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	% Comprometido	Obligación	% Obligado	Pagos	% Pagado
Funcionamiento	\$ 264.349.662.781	\$ 238.631.467.793	90%	\$ 236.455.669.613	89%	\$ 232.111.542.681	88%
Inversion	\$ 33.032.000.000	\$ 24.198.734.347	71%	\$ 23.228.537.473	70%	\$ 22.485.035.606	68%
TOTAL RECURSOS PROPIOS	\$ 297.381.662.781	\$ 260.435.051.640	88%	\$ 259.684.207.086	87%	\$ 254.596.578.287	86%
TRANSFERENCIAS							
FONECA	\$ 120.903.300.000	\$ 120.903.300.000	100%	\$ 120.903.300.000	100%	\$ 120.903.300.000	100%
TOTAL TRANSFERENCIAS	\$ 120.903.300.000	\$ 120.903.300.000	100%	\$ 120.903.300.000	100%	\$ 120.903.300.000	100%
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 418.284.962.781	\$ 381.338.351.640	91%	\$380.587.507.086	91%	\$ 375.499.878.287	90%
Los recursos de FONECA iniciaron su ejecución a partir del mes de julio de 2024							

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

En particular, la ejecución de los recursos propios de la entidad presenta los siguientes movimientos: Recursos de Funcionamiento: Compromisos 90%, Obligaciones 89%, discriminados así:



**Tabla 14 Ejecución de Recursos de Funcionamiento**

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	% Comprometido	Obligación	% Obligado	Pagos	% Pagado
Gastos de personal	\$ 115.612.960.703	\$ 114.156.369.253	99%	\$ 114.156.369.253	99%	\$ 113.337.326.357	98%
Adquisición de bienes y Servicios	\$ 58.819.854.326	\$ 54.299.243.747	92%	\$ 53.536.536.506	91%	\$ 50.129.961.504	85%
Transferencias	\$ 39.621.807.207	\$ 18.170.328.198	46%	\$ 18.170.328.198	46%	\$ 18.170.328.198	46%
Fondo Empresarial - Excedentes Financieros	\$ 49.322.662.781	\$ 49.322.662.781	100%	\$ 49.322.662.781	100%	\$ 49.322.662.781	100%
Impuestos y Cuota de Auditaje	\$ 972.377.764	\$ 972.377.764	100%	\$ 972.377.764	100%	\$ 972.377.764	100%
Otras transferencias - Previo concepto	\$ -	\$ -		\$ -		\$ -	
<b>TOTAL FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 264.349.662.781</b>	<b>\$ 236.920.981.743</b>	<b>90%</b>	<b>\$ 236.158.274.502</b>	<b>89%</b>	<b>\$ 231.932.656.603</b>	<b>88%</b>

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

Por su parte los recursos de Inversión se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 15 Recursos de Inversión SSPD**

RECURSOS DE INVERSION (PROPIOS)							
Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	% Comprometido	Obligación	% Obligado	Pagos	% Pagado
INVERSION	\$33.032.000.000	\$23.514.069.897	73%	\$23.226.263.599	70%	\$22.482.761.732	68%

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

Así mismo, se identifica constitución de rezago al cierre de la vigencia 2024, así:

**Tabla 16 Constitución de Rezago al Cierre de la Vigencia**

DESCRIPCION	RESERVA	CXP	TOTAL
Funcionamiento	\$ 762.707.241	\$ 4.225.617.899	\$ 4.988.325.139
Inversión	\$ 287.806.298	\$ 743.501.867	\$ 1.031.308.165
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 1.050.513.539</b>	<b>\$ 4.969.119.766</b>	<b>\$ 6.019.633.305</b>

**Fuente: SIIF Nación. Cifras en pesos**

### 1.17. Dirección Administrativa

Se gestionó la entrega en provisionalidad de 3 inmuebles ubicados en la ciudad de Cali, EDIFICIO CORFICOLOMBIANA, los cuales fueron entregados por la SAE a través de la Resolución No. 761 del 19 de septiembre de 2024 para el funcionamiento de la Dirección territorial Suroccidente.

Der otra parte, en el marco del CISA se realizó la legalización transferencia de bienes inmuebles, en este sentido se realizó la cesión a título gratuito de activos a favor de CISA de los inmuebles ubicados en la Calle 19 No. 13A – 12 en Bogotá D.C (Edificio Uconal).

Como parte del diagnóstico energético de las sedes de la entidad, se efectuó el diagnóstico energético en las diferentes sedes de la entidad con el fin de identificar acciones y recomendaciones en el marco de la eficiencia energética. Adicionalmente, se celebró la segunda versión del mes ambiental mediante el cual se promovió a los colaboradores de la entidad acciones de producción y consumo sostenible a través de ferias ambientales, recolección de residuos de carácter especial, así como la siembra de árboles en las diferentes ciudades donde se encuentra ubicada la entidad.

Se realizó la segunda versión de la campaña de Ropaton mediante la cual se recogen prendas de vestir y juguetes, entregados por medio de los colaboradores de la entidad, con el fin de ser entregados en articulación con el Banco de Ropa de la Corporación Organización Minuto de Dios a personas en condiciones de vulnerabilidad y de esta manera alargar la vida útil de los artículos evitando que estos lleguen a rellenos sanitarios. Durante esta campaña se recogieron 437 kilos.

De otra parte, se depuró el inventario de bienes de la entidad y se dieron de baja (461) bienes obsoletos, por valor de \$1.414.702.934,28. Se implementó en la herramienta Aranda del módulo para la gestión y administración de las diferentes solicitudes para la entrega de bienes de consumo y devolutivos.

### **1.17.1. Gestión Administrativa en el marco de la Dimensión ambiental**

La gestión ambiental institucional es de gran importancia en los diferentes ámbitos de la entidad, razón por la cual la Superservicios comprometida con la protección y el cuidado del medio ambiente ha desarrollado acciones desde hace casi una década, frente al manejo adecuado de los recursos y la mitigación de los impactos ambientales generados en el desarrollo de las actividades misionales y de apoyo de la entidad. En este orden de ideas, por medio del Sistema de Gestión Ambiental se estandariza la gestión ambiental y de esta manera se promueve el cuidado del ambiente desde las diferentes acciones realizadas por los colaboradores de la entidad, así como la implementación de prácticas que permitan la disminución en el consumo del recurso hídrico, energético y la disminución en la generación de los residuos no aprovechables.

De acuerdo con lo anterior, en el año 2022 se renueva la certificación de la NTC-ISO 14001: 2015, la cual durante el 2023 y el 2024 se mantiene, adicionalmente durante el 2024 se implementan acciones ambientales que permiten el fortalecimiento de la gestión ambiental institucional especialmente frente a la eficiencia energética de la entidad.

### **1.17.2. Implementación de prácticas amigables con el ambiente para el fortalecimiento de la responsabilidad social de la Superservicios:**

Con el fin de continuar promoviendo en los colaboradores la toma de conciencia frente al consumo responsable y las buenas prácticas sostenibles, durante la vigencia 2024 se desarrolla la segunda versión del mes ambiental, la cual se realizó en conmemoración del día mundial del medio ambiente y el día del árbol. Durante la jornada se desarrollaron ferias de negocios verdes, la reciclación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y se finalizó con una caminata ecológica y siembra de individuos arbóreos, a continuación, se detallan las diferentes actividades:

Desarrollo de 6 ferias de negocios verdes distribuidas en las ciudades donde hace presencia la entidad tales como Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla, en las cuales participaron emprendedores de las diferentes ventanillas de negocios verdes de las autoridades ambientales en cada una de las ciudades, de igual manera se contó con la participación de emprendedores de la entidad que le apuestan a la producción de bienes sostenibles; dicha actividad tuvo como objetivo dar a conocer a los colaboradores de la entidad productos con características ambientales que brindan opciones sostenibles las cuales mitigan los impactos ambientales que se pueden generar desde la producción hasta el consumo de los bienes.

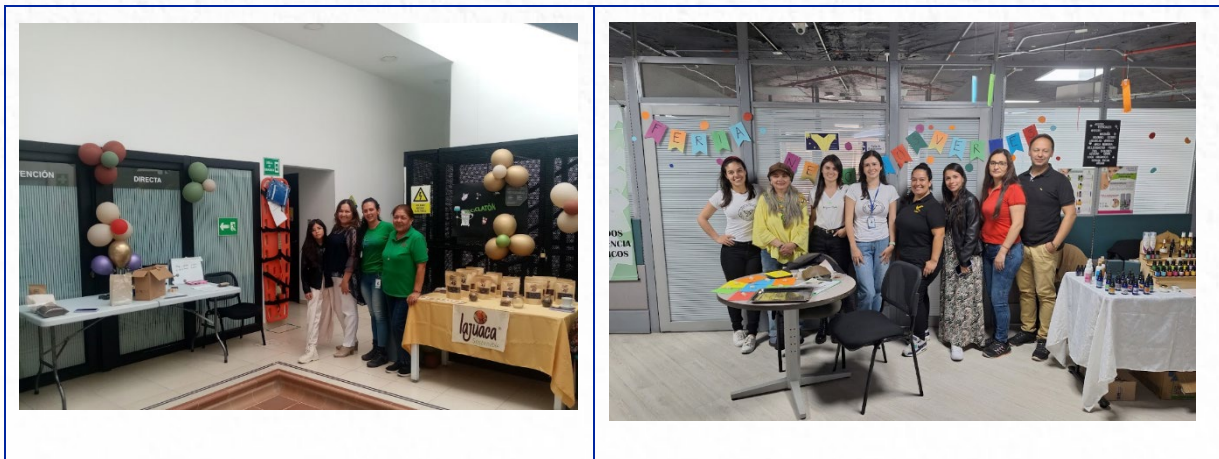
Con resultado de esta jornada se obtuvo la participación de 24 emprendedores a nivel nacional quienes dieron a conocer productos alimenticios y de cuidado personal como esencias y jabones, productos con reincorporación textil como prendas de vestir y bolsos, así como bisutería a partir de elementos ambientales como semillas. De acuerdo con entrevistas a los diferentes emprendedores manifiestan que durante la jornada tuvieron ventas entre \$100.000 a \$800.000. De igual manera, en las entrevistas desarrolladas a los participantes de la feria, manifestaron la importancia de estas



actividades donde se muestran productos sustitutos a los convencionales en pro del cuidado del ambiente.

*Ilustración 10 Jornada de Emprendedores de la SSPD 2024*





**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

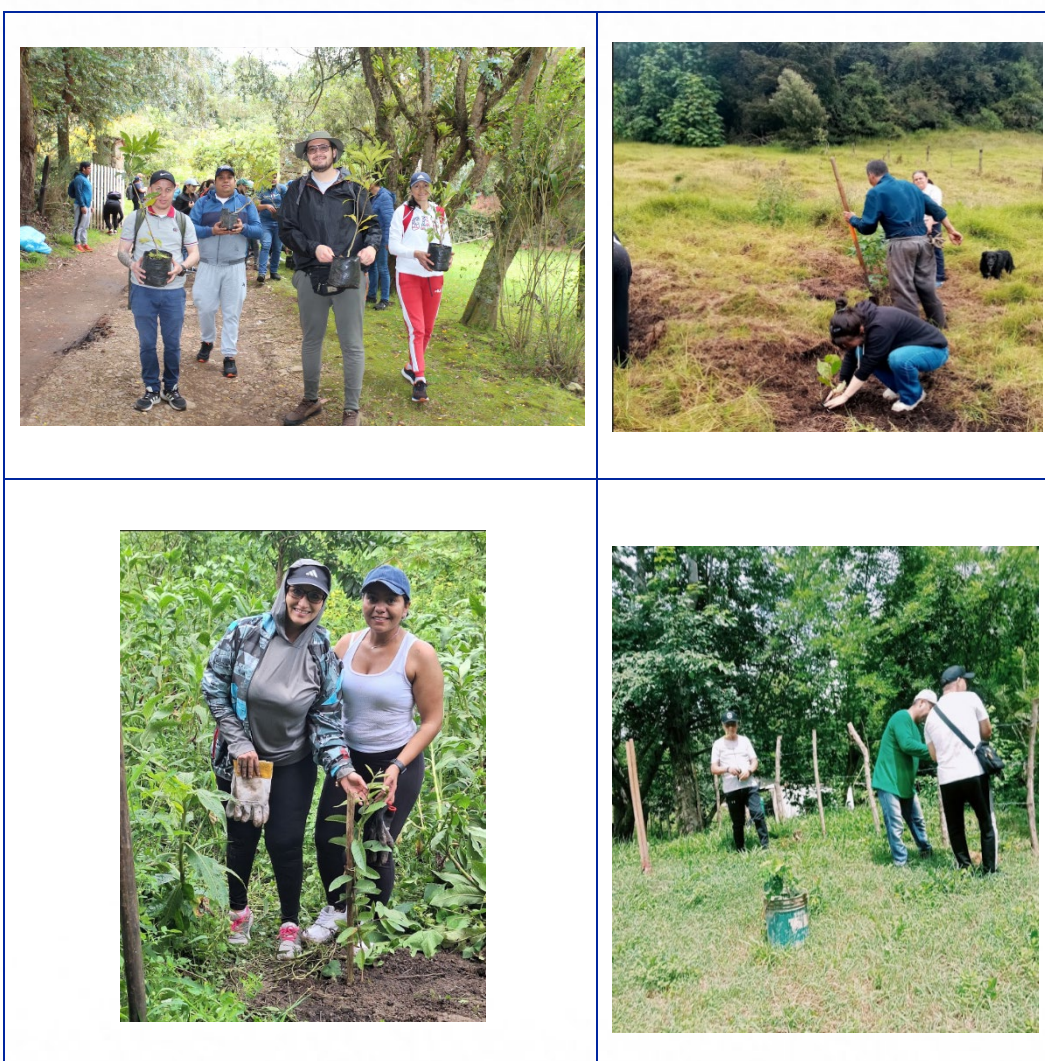
- **Reciclación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.** Esta campaña tuvo la finalidad de recolectar residuos de carácter especial provenientes de partes de computadores, pilas, bombillas, luminarias, juguetes en mal estado con componentes eléctricos, CD's, cables, cargadores entre otros que los colaboradores generan en sus hogares esto con el fin de dar un adecuado manejo desde la incorporación de partes que pueden ser utilizadas en la producción de otros artículos o la adecuada disposición final según sea el caso y la aplicabilidad. Lo anterior se desarrolló por medio de gestores autorizados por la autoridad ambiental competente, como resultado de esta actividad se recolectaron 52 kilos de residuos, con lo cual se evitó la inadecuada disposición de los mismos y la contaminación del suelo o cuerpos de agua.
- **Caminata ecológica y siembra,** como clausura del mes ambiental y en conmemoración del día mundial del árbol. Se desarrolló en cada una de las ciudades donde tiene presencia la entidad, una jornada de caminata ecológica y siembra de diferentes especies arbóreas nativas de cada región, dicha actividad tuvo la finalidad de fortalecer la toma de conciencia de los colaboradores frente



al cuidado del medio ambiente y la importancia de aumentar las zonas verdes para la protección de la vida silvestre, el suelo y los cuerpos de agua.

Como resultado de esta actividad se plantaron 176 especies arbóreas nativas entre las cuales se encuentran Igua, Guayacán, Cedro, Chirlobirlo, Dragos, Nogal, Mamey, entre otros.

*Ilustración 11 Caminata Ecológica SSPD*

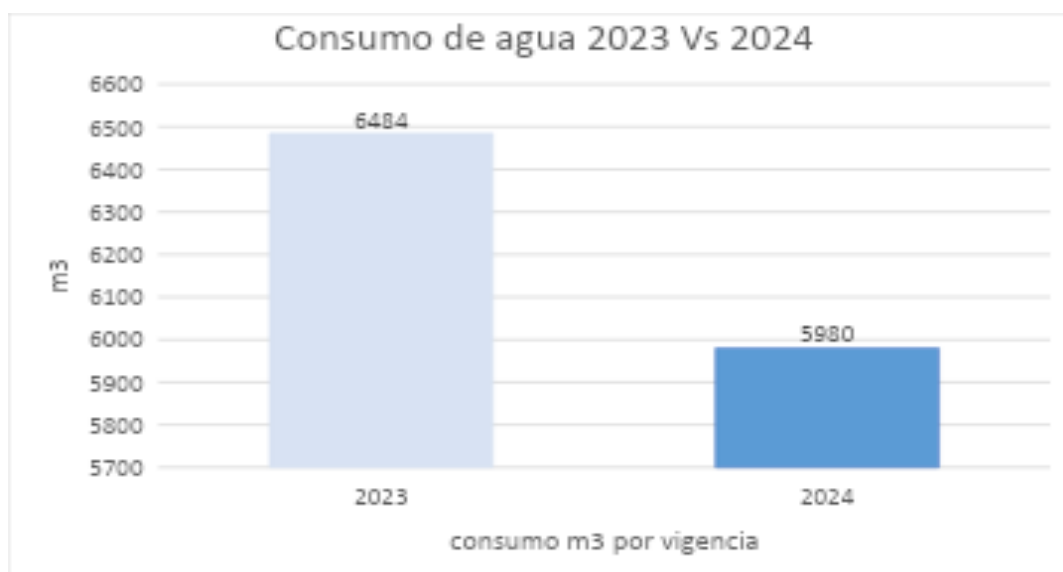


Fuente: Elaboración propia – SSPD

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

Durante el año 2024 se desarrollaron acciones relacionadas con el adecuado consumo del recurso hídrico, entre las cuales se encuentran las inspecciones a los puntos hidrosanitarios con el fin de identificar el adecuado funcionamiento de los sistemas, así como la presencia de daños y fugas que pueden afectar el consumo del recurso, en este orden de ideas, se lleva a cabo seguimiento sobre consumo mensual del recurso con respecto al número de colaboradores de la entidad lo cual se contrarresta frente a la meta establecida de ahorro, adicionalmente se cuenta con el Programa de Uso Eficiente del Agua mediante el cual se relaciona la tendencia del consumo de la entidad así como las actividades para el ahorro del mismo.

Gráfico 3 Consumo de agua comparativo 2023 Vs 2024



Fuente: Elaboración propia – SSPD

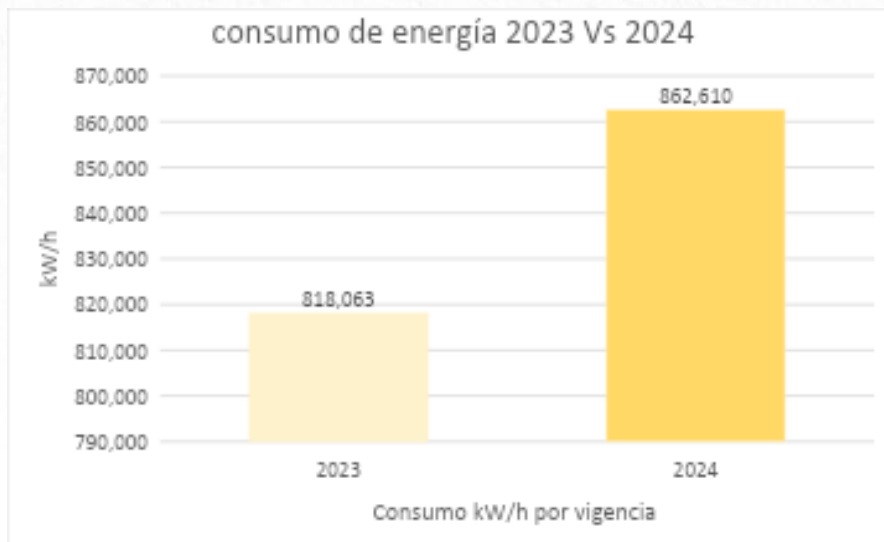


De acuerdo con la gráfica anterior para la vigencia 2024 se evidencia una disminución del 8,42% con respecto al 2023, dicho comportamiento puede estar relacionado con la toma de conciencia por parte de los colaboradores de la entidad frente al consumo del recurso a través de las diferentes sensibilizaciones desarrolladas para el uso adecuado del agua y su ahorro, las jornadas de racionamiento en las sedes de Bogotá y la implementación de llaves de sensor en todos los lavamanos de la sede principal de la entidad lo cual permite un control en el acceso al recurso, adicionalmente se expide la Circular Interna 20245000000354 relacionada con la Implementación buenas prácticas para el ahorro de energía y agua.

#### **1.17.4. Medidas para racionalizar el consumo de energía**

Con relación al consumo de energía de la entidad, se cuenta con diferentes acciones que permiten tener un control respecto al consumo, entre las cuales se encuentran medidas de eficiencia energética con el uso de luminarias tipo LED que permiten un bajo consumo y equipos de cómputo eficientes, así mismo se realizan inspecciones de las luminarias con el fin de verificar su adecuado funcionamiento e identificar unidades fundidas que pueden llegar a afectar el consumo de energía de la entidad, adicionalmente se realiza seguimiento mensual a los consumos de energía en las diferentes sedes y direcciones territoriales de la entidad por medio de la facturación, lo anterior queda registrado y evidenciado en el Programa de Gestión Eficiente de la Energía.

Gráfico 4 Consumo de Energía Eléctrica Comparativo 2023 Vs 2024

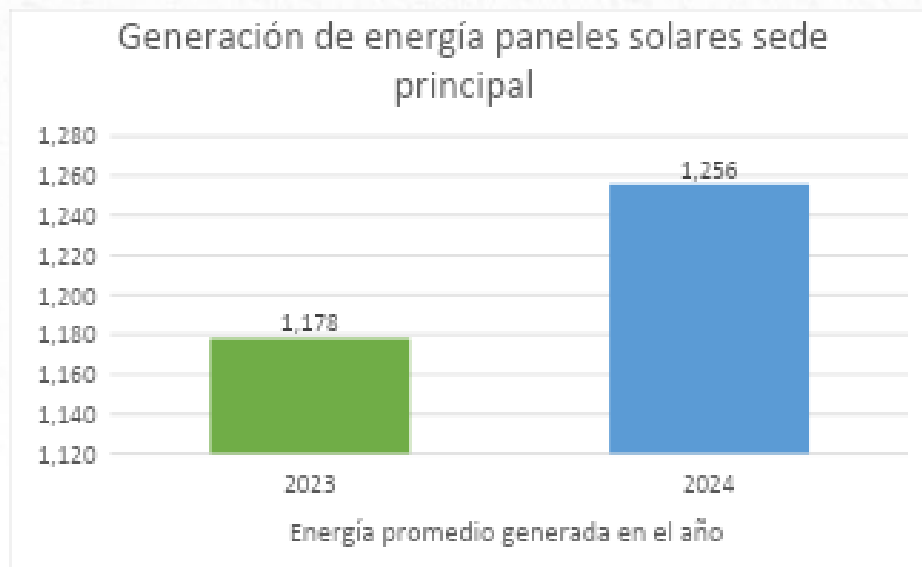


Fuente: Elaboración propia – SSPD

De acuerdo con la gráfica presentada se evidencia un aumento en el consumo de energía del 5,16% frente al año 2023, lo cual puede estar relacionado con el aumento de los colaboradores presentes en las instalaciones de la entidad, de igual manera el funcionamiento de la sede alterna de la Dirección Territorial Noroccidente, la cual se apertura en el 2 trimestre del 2023 y para esta vigencia se contempla la totalidad del consumo en la anualidad, de igual manera la variación en el consumo de energía está relacionado con las características de cada una de las sedes toda vez que algunas se encuentran ubicadas en zonas de clima cálido lo que genera el uso de aires acondicionados lo cual se ve reflejado en un mayor consumo del recurso.

Adicionalmente, la entidad cuenta con 2 plantas solares ubicadas una en la sede principal de Bogotá y otra en la Dirección Territorial Oriente (Bucaramanga), las cuales permiten hacer uso de la energía solar en las diferentes actividades de las sedes y la disminución en el consumo de energía eléctrica.

Gráfico 5 Generación de Energía Paneles Solares Sede Principal

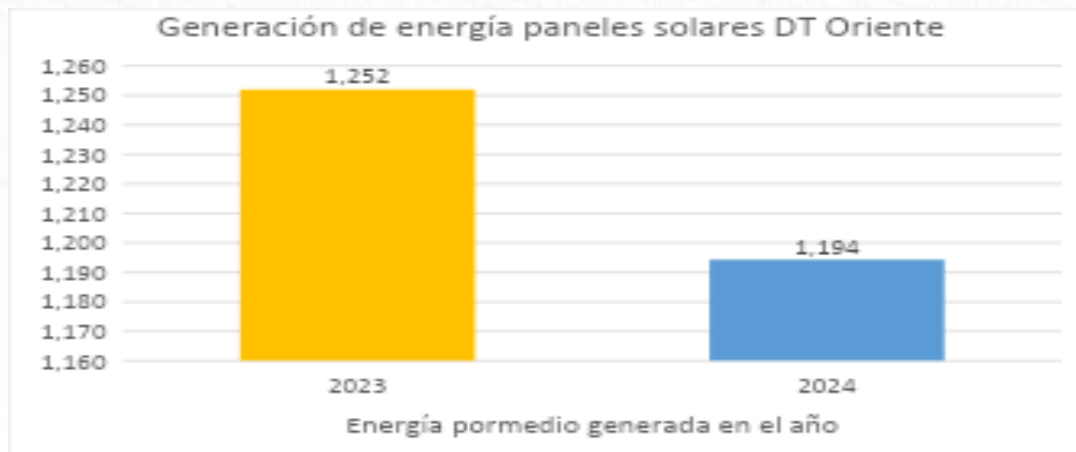


Fuente: Elaboración propia – SSPD

De acuerdo con lo relacionado en la anterior gráfica, se evidencia un aumento del 6,19% en la generación de energía promedio en la sede principal, es importante tener en cuenta que la generación de energía por medio de los paneles solares, depende de las condiciones climáticas dado que en épocas de lluvia y nubosidad la radiación es menor y por ende la generación de energía disminuye.



Gráfico 6 Generación de Energía Paneles Solares DT Oriente



Fuente: Elaboración propia – SSPD

La anterior gráfica representa la generación de energía promedio en la Dirección Territorial Oriente, donde se evidencia una reducción de 4,8% con respecto al 2023, lo cual como se indicó anteriormente este comportamiento puede estar relacionado con las condiciones climáticas en los diferentes meses del año.

Finalmente y de acuerdo con lo anterior, para el año 2024 en cuanto la eficiencia energética de la entidad se desarrolló un diagnóstico energético que permitió identificar la trazabilidad del consumo de energía en las diferentes sedes y direcciones territoriales de la entidad y de esta manera identificar las estrategias desde un ámbito de eficiencia energética y buenas prácticas operacionales lo que permita obtener una reducción en el consumo del recurso, así las cosas, dichas estrategias están relacionadas con la sectorización y adecuación en la ubicación de luminarias lo que permita un confort lumínico y una eficiencia en el uso del recurso, de igual manera la implementación sensores de movimiento los cuales se dio inicio con la instalación en las unidades sanitarias de la sede principal de la entidad, adicionalmente se genera la

Circular Interna 20245000000354 relacionada con la Implementación buenas prácticas para el ahorro de energía y agua

### **1.17.5. Medidas para la optimización en el consumo y disposición de recursos:**

Estrategias para el ahorro de papel. Durante la vigencia 2024 desde la Dirección Administrativa se desarrollaron actividades enmarcadas en el ahorro del papel, relacionadas con sensibilizaciones dirigidas a las diferentes partes interesadas con el fin de promover la reducción en el consumo del recurso a través del uso de medios electrónicos como el correo, lo cual a su vez se refleja en la disminución del impacto ambiental generado, es así como en el mes de septiembre se realizó la campaña de los “Juegos Olímpicos para el uso eficiente de recursos”, por medio de la cual se desarrollaron actividades que permitieron dar a conocer a los colaboradores estrategias que contribuyan con el ahorro del papel.

Adicionalmente como medidas estratégicas para la disminución en el consumo del recurso, con el apoyo de Secretaria General se expide la circular Interna 20245000000364 Medidas de austeridad del gasto 2024 en la cual se establecen acciones para la racionalización en el uso del recurso.

### **1.17.6. Criterios de sostenibilidad para la selección de bienes, contratistas y proveedores**

La entidad de acuerdo con los diferentes contratos identificados para el funcionamiento de la misma, genera obligaciones ambientales de acuerdo con la normatividad aplicable y las características técnicas de cada objeto contractual, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones ambientales, para esto se cuenta con el Manual de Contratación dentro del cual se relacionan los criterios SIGME que se deben tener en cuenta en materia ambiental para la celebración de los contratos.

### 1.17.7. Medidas para la gestión de residuos generados

Durante la vigencia 2024, con respecto a la gestión de residuos en la entidad se cuenta con el Programa de Manejo de Residuos Sólidos, mediante el cual se relacionan actividades enmarcadas con la adecuada separación de residuos de acuerdo con el código de colores establecido bajo la normatividad ambiental vigente, esto con el fin de aumentar los residuos aprovechables y disminuir los no aprovechables.

*Gráfico 7 Generación de Residuos Aprovechables 2023 Vs 2024*



**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia un aumento del 8,5% en la generación de residuos aprovechables con respecto al 2023, esto puede estar relacionado con la adecuada separación de los residuos por parte de los colaboradores teniendo en cuenta el código de colores establecido, no obstante, es importante continuar con



fortalecimiento de la toma de conciencia lo que permita tener una correcta separación en la fuente.

Adicionalmente durante la vigencia se desarrolló la campaña Reciclatón lo que permitió hacer la entrega de 52 kilos de residuos aparatos eléctricos y electrónicos provenientes de los hogares de los colaboradores con el fin de promover en ellos el adecuado manejo de este tipo de residuos, dado que de acuerdo a sus características deben tener un manejo especial para ser reincorporados a la cadena productiva y la disposición adecuada de elementos que ya han perdido su vida útil.

#### **1.17.8. Medidas para promover medios de transporte y movilidad sostenibles**

Al interior de la entidad se promueve la movilidad sostenible a través de la instalación de bici parqueaderos en las sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá (Sede principal y Dirección Territorial Centro), los cuales se encuentran disponibles para los colaboradores de la entidad, durante la vigencia 2024 se reportan los siguientes ingresos lo que evidencia el interés por el uso de este medio de transporte, lo que a su vez contribuye con el cuidado del ambiente al disminuir la emisión de gases contaminantes como el dióxido de carbono.

**Tabla 17 Movilidad Sostenible 2024**

2024		
Sede/ Dirección Territorial	Ingresos Bici usuarios	Ingresos Patinetas
Sede principal	5490	1155
Dirección Territorial Centro	2807	388

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

### **1.17.9. Cumplimiento programa Carbono neutral (informes huella de carbono, actividades con el Departamento Nacional de Planeación – DNP.**

Para la vigencia 2024 se realiza la medición del cálculo de huella de carbono del 2023 recolectando la información correspondiente al consumo de energía eléctrica, el consumo de combustibles del parque automotor de cada sede y Dirección Territorial, número de viajes aéreos realizados por las áreas presentes en la sede o Dirección Territorial e inventario de extintores, al igual que el consumo de resmas de papel con lo cual se obtiene una huella de 344,53 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente para el 2023 representando una disminución del 15,25% con respecto al año 2022, lo cual puede estar relacionado con la disminución de los vuelos siendo este un factor determinante en el valor de huella de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, es importante tener en cuenta que el cálculo de la huella de carbono se realizó bajo la metodología del GHG Protocol y la norma NTC 14064-1 2006, así como la matriz definida en el marco del proyecto “Mecanismo para la Mitigación Voluntaria de gases Efecto Invernadero en Colombia – MVC. Adicionalmente, para la vigencia 2024 se adquirió 272 certificados de carbono que permitió la compensación de las emisiones del 2023 con respecto al 2022.

### **1.18. Dirección de Talento Humano**

La Dirección de Talento Humano, durante la vigencia 2024 alcanzó los siguientes resultados:

La Secretaría de Movilidad resaltó las actividades realizadas dentro del El Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV en la entidad entregando el reconocimiento por

buenas prácticas. Adicionalmente, 35 funcionarios fueron certificados a través del curso “Aumentando el impacto de la economía circular y las estrategias basadas en la naturaleza para la resiliencia climática y la provisión equitativa de servicios públicos en Colombia” en alianza con el Instituto IHS de la Universidad Erasmus de Rotterdam. Desde la Dirección de Talento Humano, se efectuaron 34 mentorías con la asistencia de 3.948 participantes y se otorgaron 147 créditos educativos y 6 condonaciones de postgrados con el convenio con el ICETEX.

### 1.18.1. Planta de personal y número de contratistas.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuenta para la vigencia 2024, con una planta de personal de 994 cargos aprobados mediante el Decreto 1370 de 2020, de los cuales se ha realizado la provisión de 903 cargos que equivalen al 90,84%, discriminado por niveles así:

**Tabla 18 Provisión de la Planta de Personal por Niveles**

NIVEL	CARGOS PROVISTOS	CARGOS VACANTES	TOTAL
DIRECTIVO	17	9	26
ASESOR	33	14	47
PROFESIONAL	705	66	771
TECNICO	74	0	74
ASISTENCIAL	74	2	76
TOTAL	903	91	994
TOTAL PLANTA	994		

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

La vinculación se realiza de acuerdo con la necesidad del servicio y la normatividad vigente, teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con estrategias para la atracción del talento humano.



### 1.18.2. Generación de empleo

La entidad, a través de la Dirección de Talento Humano en la vigencia 2024 realizó una campaña por medio de redes sociales, así como por todos los canales de información de la Superservicios, con el fin de vincular personas en condición de discapacidad, para dar cumplimiento al Decreto 2011 de 2017. Por lo anterior, la entidad cuenta con la vinculación de 28 personas con discapacidad.

### 1.18.3. Caracterización del personal (Responsable DTH) – GAP

Actualmente la población de servidoras y servidores dentro de la entidad, se encuentra representado en un mayor porcentaje por el género femenino siendo este el 56,8% y el género un 43,8% de la población total de los funcionarios y funcionarias.

**Tabla 19 Caracterización de la Población por Edad y Género**

EDAD	MUJERES	HOMBRES
18-28	45	33
29-39	199	148
40-49	137	119
50-59	102	55
60-70	24	41
TOTAL	507	396

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

El análisis de la caracterización por nivel educativo muestra que la mayoría de los funcionarios y funcionarias de la entidad tienen nivel de posgrado con un 57,69%, pregrado con 29.5%, siendo estos dos los más representativos lo que indica que la institución cuenta con un capital humano capacitado e idóneo para dar respuesta a los retos contemplados en sus planes y programas. El nivel técnico representa el 6.20% y el nivel bachiller representa el 6,50%.

**Tabla 20 Caracterización Sociodemográfica por Nivel Educativo**

NIVEL EDUCATIVO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Posgrado	315	206	521
Pregrado	135	132	267
Técnico	26	30	56
Bachiller	31	28	59
TOTAL	507	396	903

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

#### **1.18.4. Reestructuración.**

La estructura funcional y de planta de personal de la SSPD ha sido objeto de varias modificaciones. En 1995 por medio de los Decretos 548 y 549 se estableció la primera estructura y planta de personal con cerca de 269 funcionarios, respectivamente.

Es de gran relevancia mencionar, que mediante Decreto 1363 del 2000, se adscribió la Entidad al sector planeación. Para 2002, el Decreto 990 ajustó la estructura organizacional, creando 5 direcciones territoriales, suprimiendo dependencias como la Oficina de Comunicaciones y las Intendencias e incrementó la planta de personal a 302 funcionarios.

Durante 2007, el Decreto 2590 redefinió las funciones de las direcciones territoriales, eliminando sus competencias de supervisión técnica y otorgándole el liderazgo exclusivo en los asuntos de participación ciudadana. Finalmente, la Ley 1341 de 2009 separó el régimen de telefonía de los servicios públicos domiciliarios, transfiriendo las funciones de IVC del sector de telecomunicaciones al Ministerio de Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En 2002, se creó la fuente principal de información para el cumplimiento de las funciones constitucionales denominada Sistema Único de Información – SUI como herramienta tecnológica para el almacenamiento la información técnica, comercial,

administrativa y financiera reportada por los vigilados y su posterior análisis. Con dicha información, se identifican los riesgos de prestación y se efectúan las correspondientes acciones de IVC por parte de las Superintendencias Delegadas y, posteriormente, la Dirección de entidades Intervenidas y en Liquidación.

A su vez, la SSPD es segunda instancia para dirimir conflictos entre los prestadores y los usuarios con ocasión de las reclamaciones que se presentan en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, tales como facturación, suspensión y negativa del servicio, entre otros; para lo cual atiende trámites de recursos de reposición y queja, así como el reconocimiento de efectos y sanciones de los silencios administrativos positivos. Estas acciones corresponden a aproximadamente 200 mil trámites al año.

En desarrollo de sus funciones, la Entidad también ha enfocado en la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana a través de los Comités de Desarrollo y Control Social, empoderando a los usuarios -especialmente vocales de control-.

En materia de IVC, durante la década 2000 - 2009 la Entidad concentró sus esfuerzos en la creación de herramientas como los sistemas de información y el Fondo Empresarial que han permitido realizar las tareas de seguimiento a los prestadores y facilitaron los procesos de intervención de entidades que han puesto en riesgo la prestación de los servicios públicos.

Al día de hoy, la Superintendencia opera con base en los Decretos 1369 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios” y 1370 del 18 de octubre de 2020 “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. Con la expedición de estos dos Decretos, se materializó un proceso de modernización iniciado desde el año 2019 en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), incorporando

elementos de gran importancia para el Gobierno Nacional y que además, se encuentran formulados en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, tales como: i) el pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos: agua y energía para promover la competitividad y el bienestar de todos; ii) el pacto por una gestión pública efectiva: instituciones modernas y capaces de promover el desarrollo económico y social.; y, iii) el pacto por la descentralización: conectar territorios, gobiernos y poblaciones.

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

A su vez, y de forma concreta, se señala en el Objetivo 3 del pacto por la calidad y eficiencia de los servicios públicos, la mejora de la regulación y vigilancia fijando “la obligación de la SSPD de fortalecer su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las empresas reguladas, y dar las señales para evitar el incumplimiento de la regulación (...)”

Esta disposición se sumó a lo dicho por la Misión de Transformación Energética y Modernización de la Industria Eléctrica del Ministerio de Minas y Energía (MME), que recomendó el fortalecimiento de la SSPD en los procesos de inspección y vigilancia preventiva con el fin de fijar alertas tempranas y mejorar la capacidad de control para evitar costos fiscales para el estado colombiano en el futuro.

Por su parte, el documento CONPES 3985, en el cual se determinan los montos asociados al pasivo pensional y prestacional de Electricaribe S.A. E.S.P y del pasivo



asociado al Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, asumidos por la Nación de conformidad con los artículos 315 y 316 de la Ley 1955 de 2019 y su mecanismo de actualización, señaló la necesidad de adelantar las acciones necesarias para el fortalecimiento técnico de la Superintendencia.

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

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

En lo que respecta a la estructura, se efectuó la creación de las Oficinas de Administración de Riesgos y Asesora de Comunicaciones, de la Dirección de Talento Humano y de dos (02) Direcciones Territoriales. A su vez, se cambió de la Dirección General Territorial a Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio.

Por otra parte, se previó la supresión de la Superintendencia Delegada para Telecomunicaciones, la Dirección Técnica de Gestión de Telecomunicaciones y la

Dirección de Investigaciones de Telecomunicaciones, cuyas funciones se reasignaron desde el año 2009 a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

### **1.19. Oficina Asesora Jurídica**

#### **Acompañamiento y fortalecimiento de la Gerencia Jurídica**

En el marco del acompañamiento y fortalecimiento de la Gerencia Jurídica, se expidieron lineamientos internos y externos con la emisión de más de 1.200 conceptos externos e internos, que consolidan la línea jurídica institucional para el sector de los servicios públicos domiciliarios y se estructuró su emisión desde un enfoque al ciudadano, para que se constituya en una real herramienta en el sector.

Así mismo, se proyectaron diferentes Circulares con lineamientos internos relacionados con: i) Circular Interna 20241000001204: Unificación de criterios jurídicos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ii) Circular Interna 20241000001284: Lineamientos para la atención de solicitudes provenientes del Congreso de la República, iii) Circular Externa No. 20241000001274: Lineamientos básicos en relación con la orden de suspensión de pagos de las obligaciones causadas hasta el momento de la toma de posesión y la terminación unilateral de contratos celebrados con las empresas intervenidas, iv) Circular Externa 20241000001314 de 13/12/2024: Lineamientos básicos en relación con los procesos de limitación de suministro en prestadores de servicios públicos de energía eléctrica en toma de posesión.

Respecto de la Gestión Regulatoria, se efectuó el seguimiento a los proyectos de Ley y se realizaron comentarios a algunos proyectos: i) proyecto de modificación de Decreto “Por el cual se modifica parcialmente el capítulo 4 del Título 1, parte 3, Libro 2 del Decreto único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio 1077 de 2015,

mediante el cual se establecen las condiciones y criterios para el uso de los biosólidos generados en sistemas de tratamiento de aguas residuales municipales.”, ii) Proyecto de Ley No. Nro. 458 de 2024 Cámara, 021 de 2023 Senado acumulado con el proyecto de ley Nro. 085 de 2023 Senado “Por medio del cual se establece el Marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos, se Promueve la Producción y Consumo Responsables y se impulsa la Economía Circular”, iii) Proyecto de Ley No. 081 de 2014 Cámara “Por medio de la cual se propende por el uso de energías limpias a través de energía solar fotovoltaica para viviendas de interés social y viviendas de interés prioritario (VIS Y VIP)”.

En este contexto se proyectó el Manual de Gestión Regulatoria, que desarrolla el Ciclo de Gobernanza Regulatoria y los roles de la Superintendencia para continuar su implementación.

Se diseñó una cartilla “Kit de herramientas jurídicas para el ciudadano” que contiene las instrucciones para la interposición de reclamaciones por parte de los ciudadanos ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

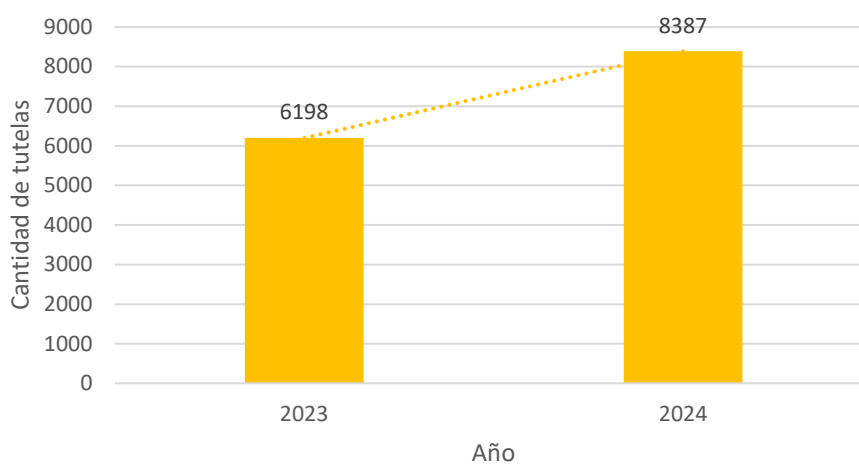
Desde la OAJ igualmente se mantiene actualizada la “Compilación Jurídica” (en la página web de la entidad) que recoge la normativa del sector de los servicios públicos domiciliarios para consulta tanto al interior de la Superservicios como para la consulta ciudadana, en la que también se publican los conceptos emitidos para conocimiento general. También como un apoyo adicional, se desarrolló en esta compilación un asistente virtual (inteligencia artificial) herramienta de consulta soportada en toda la doctrina de la Superintendencia, así como de las entidades del sector, normativa y regulación pertinente.

En relación con las funciones en materia disciplinaria, en fase de juzgamiento, la OAJ adelanta nueve (9) investigaciones disciplinarias en, contra funcionarios de la Entidad.

### ● Atención y Gestión de Acciones de Tutelas:

En 2024, el Grupo de Tutelas de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) gestionó un total de 8,387 acciones de tutela, lo que representa un incremento notable de 2,198 tutelas en comparación con 2023. Este aumento, equivalente a un **35.31%**, evidencia un crecimiento significativo en la demanda de atención por parte de la ciudadanía, distribuyéndose en diversas Territoriales y dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), conforme se evidencia en el siguiente Gráfico:

Gráfico 8 Acciones de Tutela SSPD 2024



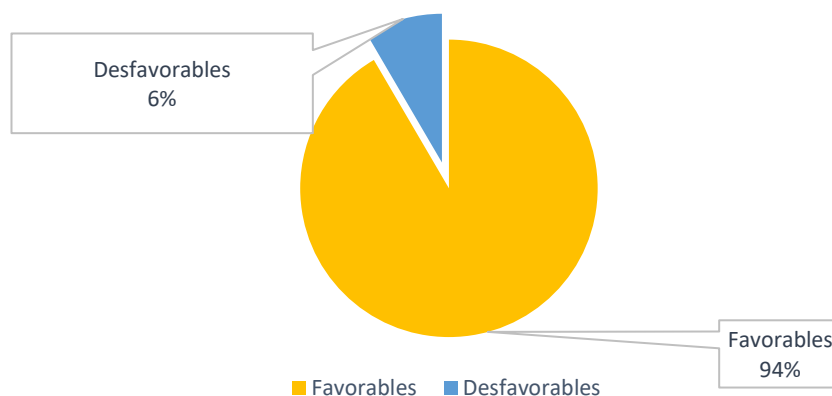
Fuente: Elaboración propia – SSPD

Se observa la eficiencia en la Gestión, a pesar del incremento de tutelas recibidas, manteniendo la calidad en la defensa jurídica a la SSPD y con ello asegurar resultados positivos en los procesos judiciales.

Producto de la gestión realizada, de las 8,387 tutelas atendidas en 2024, y considerando un total de 10,344 fallos en primera y segunda instancia, hemos alcanzado un 94% de fallos favorables para la entidad y no se registró ninguna sanción a los directivos de la SSPD por desacato a los fallos de tutelas



Gráfico 9 Porcentaje de Favorabilidad



Fuente: Elaboración propia – SSPD

### ● Representación judicial:

En ejercicio de la representación judicial se realizó la atención oportuna de 2.940 demandas activas que en la actualidad ostenta la Entidad. Adicionalmente, se cumplió en un 100% las actividades dispuestas en la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2024-2025, la cual se encuentra en etapa de ejecución;

Se aseguró el cumplimiento normativo de las obligaciones a cargo del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica de la Entidad, siendo una de las más importantes la realización de por lo menos 2 sesiones al mes; Se logró la disminución de cerca de 30 mil millones de pesos en aportes al Fondo de Contingencias de Entidades Estatales (FCEE);

La plataforma eKOGUI, a cargo del Grupo de Defensa Judicial, fue objeto de auditoría de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno (OCI), encontrando que la misma se encuentra al día e implementada en un 100% por parte de la Entidad, sin observaciones o hallazgos frente a la misma;

En materia de representación judicial se obtuvieron importantes resultados como: (i) sentencia favorable, dictada dentro del proceso de reparación directa 08001233300020120039401, incoado por la empresa de Energía Confiable S.A. E.S.P., en la cual se negaron las pretensiones cercanas a los 30 mil millones de pesos; (ii) sentencia favorable dictada dentro de la Acción Popular 73001-23-33-000-2020-00283-00, la cual tenía por pretensión atacar la medida de intervención impuesta en contra de ESPUFLAN E.S.P.; (iii) la sentencia dictada dentro del proceso de Nulidad y Restablecimiento del Derecho 2022-00163, mediante la cual se negaron las pretensiones de la demanda consistentes en anular la medida de intervención adelantada en contra de la ESP ESSMAR; por resaltar algunas.

### **1.20. Oficina Asesora de Comunicaciones**

En desarrollo de la estrategia y el plan de acción de comunicaciones, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) orientó las acciones de divulgación de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aportando al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad orientados por Plan Nacional de Desarrollo Colombia Potencia Mundial de la Vida, en el Gobierno del Cambio. A continuación, se presentan los principales logros y resultados de la gestión de la OAC en 2024, así como los retos para el 2025.

En el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16. Paz, justicia e instituciones sólidas, la Oficina Asesora de Comunicaciones presenta los principales aportes a su consecución.

Se realizó el Primer Foro Internacional de Servicios Públicos organizado por la Superservicios en Corferias. Contó con la presencia de más de 3.000 participantes y más de 4.000 asistentes virtuales, a través del canal de YouTube de la Superintendencia. Se registraron 45 publicaciones en medios de comunicación nacional, regional, alternativos y comunitarios.

Durante este evento se lanzó el libro/informe Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia. Memoria, retos y visión, producido y editado por la Superservicios, en la conmemoración de los 30 años de su creación. En sus 248 páginas se presenta la historia y un informe del estado actual, tendencias y tareas pendientes de los servicios públicos, bajo la incidencia de los cambios climáticos y tecnológicos.



*Ilustración 12 Foro de Servicios Públicos Domiciliarios*



**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

De otra parte, la OAC logro el Incremento en la satisfacción de los servidores de la entidad con los canales internos de comunicación (correo electrónico, boletín infórmate, intranet, carteleras



digitales y fondos de pantalla). La encuesta contestada por 394 colaboradores reportó, en promedio, un 94,92 % de aceptación de estos canales, por encima del rango mínimo esperado en la meta del indicador (80 %). En detalle, el boletín virtual infórmate obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción (98,22 %) en 2024. Le sigue el correo electrónico (97,46 %). Fondos de pantalla (94,42 %). Intranet (94,16 %) y carteleras digitales (90,36 %). Se adjunta como anexo el resultado de la encuesta realizada en el mes de diciembre de 2024. Se adjunta como anexo el resultado de la encuesta realizada en el mes de diciembre de 2024.

### 1.20.1. Divulgación de contenidos institucionales

Se realizaron 5.428 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, entre otros canales.

**Tabla 21 Divulgación de Contenidos Institucionales**

MES	COMUNICADOS	NOTAS DE INTERES	X	Facebook	You Tube	Instagram	LinkedIn	Web	Boletín web	SUI	Intranet	Infórmate	Correos	Carteleras	Fondos pantalla	TOTAL
Enero	5	3	78	23	5	0	3	83	1	5	78	2	32	8	1	327
Febrero	10	3	98	35	8	20	4	127	2	9	71	4	36	15	0	442
Marzo	6	2	145	48	8	22	6	111	2	8	62	4	29	8	2	463
Abril	8	2	158	49	7	23	2	86	2	6	55	4	46	18	4	470
Mayo	11	7	107	26	10	19	2	182	2	11	95	5	51	11	1	540
Junio	8	3	102	25	8	10	10	136	2	3	38	4	76	2	2	429
Julio	11	4	104	43	0	20	13	166	2	8	37	4	59	8	3	482
Agosto	12	2	103	33	8	25	8	151	2	5	52	4	45	4	4	458
Septiembre	20	4	81	60	4	40	52	106	2	9	71	4	71	9	3	536
Octubre	12	1	78	43	8	23	30	128	2	5	78	4	62	10	1	485
Noviembre	6	1	37	38	6	11	29	122	2	5	40	5	44	11	1	358
Diciembre	4	2	45	21	11	15	17	216	2	5	37	4	45	10	4	438
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>34</b>	<b>1136</b>	<b>444</b>	<b>83</b>	<b>228</b>	<b>176</b>	<b>1614</b>	<b>23</b>	<b>79</b>	<b>714</b>	<b>48</b>	<b>596</b>	<b>114</b>	<b>26</b>	<b>5428</b>

Fuente: Elaboración propia – SSPD

### 1.20.2. Presencia en medios de comunicación

La OAC mediante la divulgación de información institucional en los medios de comunicación, obtuvo un índice de favorabilidad promedio anual del 96,61%, superior a la meta esperada del 80% establecido en el indicador programado. Lo anterior, como producto de menciones sin costo de comunicados de prensa, visitas técnicas, notas de interés, columnas de opinión, recorridos en regiones, temas relevantes de la entidad y desarrollo propio de los medios. Es importante precisar que la fuente de información proviene de los reportes mensuales elaborados por la firma de monitoreo contratada en cada vigencia

**Tabla 22 Presencia en Medios de Comunicación**

MES	MENCION COMUNICADOS, NOTAS DE INTERÉS Y OTRAS ACCIONES	OTRAS NOTICIAS	NOTAS DE NO COMPETENCIA	TOTAL MENCIONES POR MES	MENCIONES CRÍTICAS POR MES	% MENCIONES CRÍTICAS	% DE FAVORABILIDAD	VALORIZACIÓN DE FREE PRESS (Comunicados, notas y otras acciones de divulgación)
Ene	102	349	2	453	47	10,38%	89,62%	\$184.624.529
Feb	110	280	0	390	36	9,23%	90,77%	\$199.492.026
Mar	70	163	0	233	10	4,29%	95,71%	\$410.613.000
Abr	58	167	0	225	17	7,56%	92,44%	\$141.680.000
May	85	215	0	300	7	2,33%	97,67%	\$455.959.900
Jun	90	143	0	233	13	5,58%	94,42%	\$575.519.000
Jul	273	460	0	733	12	1,64%	98,36%	\$1.799.908.300
Ago	143	386	2	531	5	0,94%	99,06%	\$1.916.406.800
Sep	147	941	3	1.088	19	1,75%	98,25%	\$122.040.317
Oct	145	433	0	578	1	0,17%	99,83%	\$557.790.930
Nov	27	284	2	317	8	2,52%	97,48%	\$843.999.452
Dic	48	176	3	227	5	2,20%	97,80%	\$363.721.360
TOTAL	1.298	3.997	12	5.307	180	3,39%	96,61%	\$ 7.571.755.614

Fuente: Elaboración propia – SSPD

#### 4.1.1. Tasa de retorno por free press (prensa gratuita)

En términos monetarios, las menciones en medios de comunicación derivadas de comunicados de prensa y otras acciones de divulgación, catalogadas como 'free press', representaron un valor de \$ 7.571.755.614, recursos que no tuvo que invertir la superintendencia para divulgar esos contenidos.

Con base en lo anterior, la tasa de retorno por free press fue de \$ 4,43. Es decir que, por cada peso que costó la planta de personal y contratos de la OAC en 2024 (\$ 1.709.082.941), se obtuvo un retorno de \$ 4,43 por 'free press'.

**Tabla 23 Tasa de Retorno Free Pres**

TASA DE RETORNO FREE PRESS	Total año
Valor nómina*	\$ 1.050.337.584
Valor ejecución de contratos**	\$ 658.745.357
Total costo OAC	\$ 1.709.082.941
VALOR FREE PRESS	\$ 7.571.755.614
TASA DE RETORNO(free press/ otal costo OAC)	\$ 4,43

**Fuente:** Monitoreo de medios de comunicación Oficina Asesora de Comunicaciones 2024. Valores de nómina reportados por la Dirección de Talento Humano. Ejecución presupuestal de la oficina.

#### **4.1.2. Informes de monitoreo de medios y redes sociales**

En desarrollo del plan de acción 2024, la OAC preparó y envió a directivos y otros funcionarios 241 informes de alertas y noticias de interés sobre la entidad y el sector vigilado. Igualmente, se elaboraron 12 informes de presencia en medios de comunicación y redes sociales para el seguimiento de cobertura en medios, tono de las noticias, valorización de 'free press', favorabilidad en los medios.

**Redes sociales.** A diciembre de 2024 se registró un total de 168.383 seguidores en las cinco redes sociales institucionales, para un promedio de crecimiento de 11.49 % con respecto al año anterior.

**Tabla 24 Seguidores en Redes Sociales**

Red social	Nuevos seguidores a dic 31	Seguidores totales a 31 de dic 2024
X	111	99.365
Facebook	53	37.772
Instagram	344	9.157
YouTube	38	3.976
LinkedIn	552	18.113
Totales	1.098	168.383

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

### 4.1.3. Apoyo a eventos institucionales

La OAC apoyó la organización de 22 eventos institucionales internos y externos, mediante la elaboración de piezas, acompañamiento periodístico, creación de imagen, divulgación previa, durante y posterior a las actividades, presentación de los eventos, registro fotoGráfico, transmisión, entre otras acciones, según las necesidades de cada dependencia.

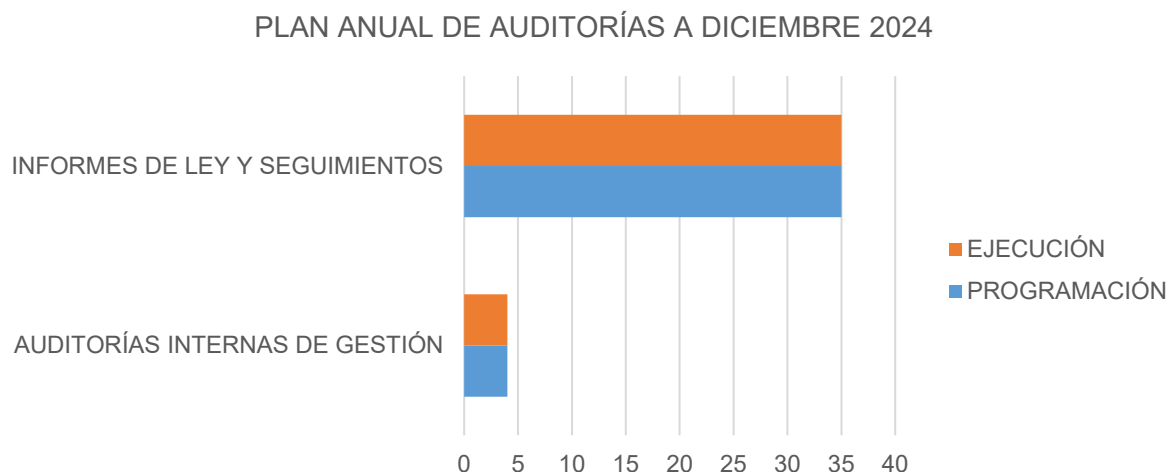
Entre los eventos que se acompañaron están los Diálogos Regionales Servicios Públicos por la Vida, Workshop de Acueducto, Alcantarillado y Acueducto, Energía y Gas, foros, jornadas informativas con prestadores y comunidad, rendiciones de cuentas y diagnósticos con las empresas intervenidas. También se destacan actividades internas dirigidas al personal de la entidad como el Conéctate con el Super, en el que se presentaron los planes, proyectos, programas y resultados de la gestión institucional a funcionarios y contratistas. Con estos encuentros también se buscó responder a las inquietudes de los colaboradores, presentadas por medios electrónicos o presencialmente.



## 4.2. Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno realizó la gestión en cumplimiento de los roles asignados por la normatividad y en su Plan Anual de Auditoría. Como resultado del desarrollo del plan, la OCI elaboró 35 informes de ley y seguimientos y realizó 4 auditorías internas de gestión

*Gráfico 10 Resultados Plan Anual de Auditorías 2024*



**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

Adicionalmente a los ítems relacionados en el Plan Anual de Auditoría, la OCI emitió 17 alertas automatizadas (mediante la utilización del software de auditoría ACL) y no automatizadas con las que previno a la Alta Dirección y líderes de proceso sobre situaciones que generan potencial materialización de los riesgos institucionales y que impactan el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad y el mejoramiento continuo.

De otra parte y como complemento al fomento de cultura de autocontrol, en la vigencia la OCI adelantó la estrategia “Porque el Control Interno Somos Todos”, con la realización de 8 talleres

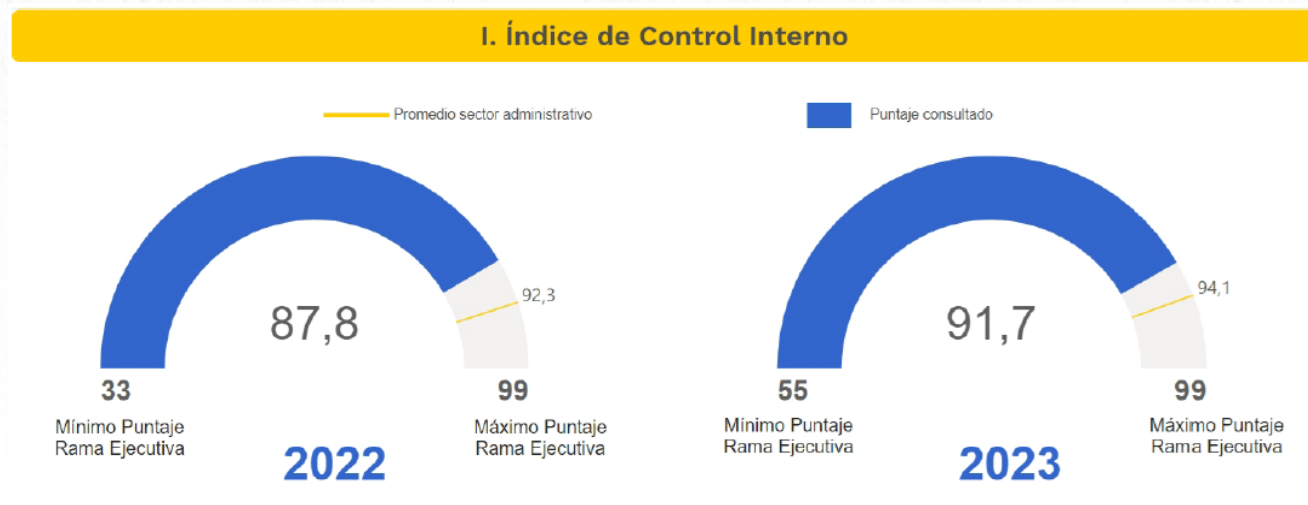
a nivel central y territorial, para apropiación de los conceptos de control interno y líneas de defensa a nivel institucional.

En relación con el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría, en seguimiento de septiembre de 2024 se evidenció que la OCI realizó el cierre eficaz de 1 hallazgo, de los 49 que se tenían con corte 30/09/2024, producto de las auditorías adelantadas por el ente de control a la fecha. Con respecto a la ejecución de dicho plan, la OCI generó alertas preventivas sobre diversas acciones correctivas que podrían generar incumplimiento en su desarrollo o evidencia de ejecución ante el ente de control, entre ellas las siguientes: AC-GF-078, AC-GF-080, AC-GF-081 y AC-FCS-012, de los procesos de Gestión Financiera y Fortalecimiento del Control Social.

Como tercera línea de defensa la Oficina de Control Interno (OCI) efectuó la evaluación independiente del Sistema de Control Interno de la Superservicios para el primer semestre de 2024, encontrando que el sistema se encuentra operando y es sostenible, de conformidad con las metas y objetivos estratégicos de la entidad y que sus líneas de defensa desarrollan sus roles adecuadamente. Igualmente, la OCI verificó el cumplimiento institucional de los 17 lineamientos correspondientes a los 5 componentes del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, lo cual arrojó una calificación de 100%, que implica un aumento respecto del puntaje obtenido en la evaluación anterior del 98%.

Los resultados de la evaluación independiente de control interno fueron consistentes con los obtenidos a partir del diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, donde la entidad obtuvo un índice de Control Interno de 91.7/100, superior al índice promedio nacional, como se aprecia en la gráfica xx.

*Ilustración 13 Resultados FURAG- Índice de Control Interno*



Fuente: <https://www1.funcionpublica.gov.co> - Resultados Medición del Desempeño Institucional 2023

### 4.3. Oficina Control Interno Disciplinario

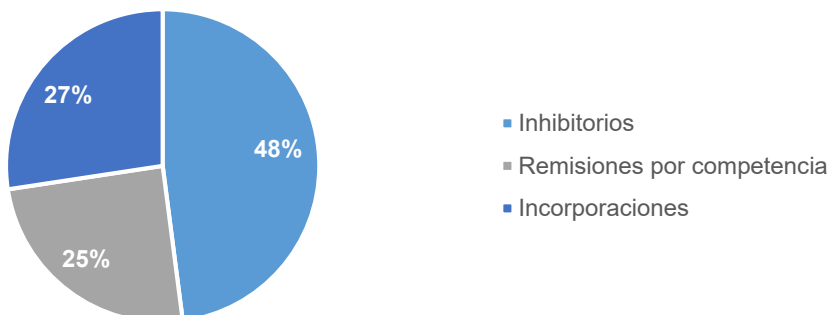
#### En cuanto a la función disciplinaria

En el período se gestionaron 158 quejas asignadas al área, las cuales una vez recibidas debieron ser atendidas según los hechos denunciados y la competencia prevista en la Ley 1952 de 2019, bien con auto inhibitorio, o de remisión por competencia o incorporación o proceso disciplinario propiamente dicho. A las quejas recibidas se les dio el siguiente trámite:



Gráfico 11 Actuaciones 2024

#### Actuaciones 2024



Fuente: Elaboración propia – SSPD

De igual forma, para dar trámite tanto a las quejas como a procesos en curso, durante la vigencia 2024 la Oficina de Control Disciplinario Interno ordenó la apertura de 62 indagaciones previas y 25 investigaciones disciplinarias contra funcionarios y exfuncionarios de la entidad.

Se debe aclarar que no necesariamente coincide el número de actuaciones con el número de quejas recibidas, porque en ocasiones una decisión (auto inhibitorio, o de remisión por competencia, etc.) puede tener origen en una o más quejas. Para evaluar la etapa correspondiente (indagación previa o investigación disciplinaria), se profirieron 69 autos de archivos definitivos en expedientes disciplinarios que así lo requirieron conforme a las pruebas en ellos practicadas. En expedientes disciplinarios en etapa de investigación disciplinaria se formularon en la vigencia 8 autos de pliego cargos.

Cabe señalar que para proceder a la evaluación de la etapa de investigación disciplinaria se expidieron 25 autos de cierre de investigación y de traslado para alegatos precalificatorios.

#### En cuanto a la labor preventiva:

La Oficina de Control Disciplinario Interno de tiempo atrás realiza actividades de prevención de conductas con incidencia disciplinaria con el fin poner a disposición de los servidores de la entidad el conocimiento adquirido y evitar la incursión en comisión de falta disciplinaria.

En la vigencia 2024 se realizaron las siguientes actividades:

- 4 “Informados disciplinarios” remitidos a todos los servidores vía publicación en el “Infórmate” institucional, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.
- 5 Tips disciplinarios con apuntes de prevención o especial cuidado para los servidores con contenido de deberes y prohibiciones de la ley disciplinaria tales como Canal de denuncia de actos de soborno o corrupción, el deber de evaluar, canal para denunciar un presunto acoso laboral, sobre canales de atención en caso de denuncia de acoso sexual y existencia del protocolo para la prevención basada en género.
- 4 capacitaciones sobre el "Protocolo para la prevención atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad", los días 1, 9 15 y 16 de agosto de 2024
- 2 Capacitaciones en temas de prevención (Pagos de prima, supervisión, obligación de información, faltas, descuentos autorizados de nómina, responsabilidad del evaluador como los evaluados) el 15 y 16 de mayo de 2024
- 1 mentoría sobre “la Función Pública y el cumplimiento de funciones” con una asistencia de 127 asistentes, el pasado 21 de mayo de 2024.

- 3 artículos con contenido disciplinario publicados en el “Infórmate” de la entidad.
- Apoyo en la elaboración del.

## Capítulo 5. Acciones para el Fortalecimiento Institucional

### 5.1. Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Con respecto a la implementación del Plan de Transparencia y Ética (PTE) para 2024 las actividades programadas en cada uno de sus componentes, articularon el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el MIPG y sus planes de acción. Así mismo, los responsables cumplen en su mayoría, con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PTE dentro de los tiempos establecidos.

Sin embargo, es preciso fortalecer la mejora la competencia en la gestión de riesgos por parte de los líderes de los procesos de la entidad; así como revisar la información de las fuentes de información de aplicativos institucionales, y la registrada en el Programa de transparencia publicado en la web, con el fin que sean consistentes.

### 5.2. Balance de ciclo de auditorías internas y externas 2024.

#### Auditorías internas de gestión

Para la vigencia 2024 la OCI adelantó las cuatro auditorías de gestión programadas para la vigencia, cuyos resultados a nivel de hallazgos (observaciones de auditoría) se resume a continuación:



**Tabla 25 Ciclo de Auditorías SSPD**

AUDITORÍA	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES RELEVANTES
Política de Gobierno Digital	Fortalecer el Gobierno Digital incluyendo la mejora de la gobernanza de datos y la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento del modelo de relacionamiento.
Avance Metas de Gobierno	<p>Formulación inadecuada de indicadores meta</p> <p>Las actividades de planes de acción 2023 y 2024 publicados en la web tienen diferencias con los disponibles en el aplicativo de planeación y seguimiento SISGESTION</p> <p>Inconsistencias en los reportes generados por SISGESTION</p> <p>Rezago en la ejecución de un proyecto de inversión</p> <p>Resultados inconsistentes entre el cumplimiento para los objetivos estratégicos registrado en el informe del referente estratégico publicado en web, vs. los avances del informe de la Revisión por la Alta Dirección.</p>
Procedimiento de Contribuciones	<p>El riesgo de gestión de contribuciones no cumple con los parámetros establecidos por la guía de administración del riesgo de las entidades públicas (causa raíz, valoración y evaluación).</p> <p>Las Superintendencias Delegadas no reportaron la totalidad del universo de prestadores a la Dirección Financiera para liquidar la contribución.</p> <p>Para 2023, se identificaron 2.129 prestadores de servicios públicos domiciliarios que no han cargado información financiera en el SUI.</p> <p>Para 2022 y 2023, se identificaron 95 recursos de reposición y 95 recursos de apelación que superan el término establecido en la ley.</p> <p>Para 2022 y 2023, se identificó extemporaneidad en 5 solicitudes de revocatoria directa de 12 reportadas por el Grupo de Contribuciones.</p> <p>Se evidenció que 11 usuarios con roles de operador y consulta se encuentran activos en el aplicativo de contribuciones, sin que estos funcionarios y/o contratistas cuenten con algún tipo de vínculo con la entidad.</p>
Ejercicio de la función de inspección vigilancia y control	<p>Delegación inadecuada de la función de Investigar a los prestadores de servicios públicos.</p> <p>Contravención del Principio de Celeridad al no impulsar con la debida diligencia la adopción y/o modificación de procesos y procedimientos misionales.</p> <p>En el proceso de vigilancia e inspección no se han considerado todas las vulnerabilidades y amenazas que pueden afectar el cumplimiento del plan estratégico</p>

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

### 5.3. Formación y desarrollo

La Superservicios comprometida con la satisfacción del servicio al ciudadano y con el propósito de fortalecer el conocimiento del personal para la atención al usuario, desarrolló en la vigencia 2024 el curso de Servicio de Atención al Usuario a nivel nacional. Esta actividad permitió fortalecer en los funcionarios las habilidades de comunicación a partir del uso del lenguaje asertivo, para facilitar la transmisión y recepción de los mensajes en la interacción con la ciudadanía.

#### **5.4. Alianzas interinstitucionales**

Durante la vigencia 2024, la Superintendencia de Servicios Públicos realizó alianza con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través de la cual se realizaron siete (7) mentorías que marcaron un hito importante en la capacitación de 585 servidores públicos sobre los marcos tarifarios y la normativa relacionada con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; estos espacios formativos abordaron temáticas clave como la Resolución CRA 853 de 2018, los marcos tarifarios para pequeños y grandes prestadores de servicios (Resoluciones CRA 825 de 2017; 720 de 2015 y 688 de 2024), así como las inversiones ambientales adicionales y los esquemas regionales y diferenciales de prestación de servicios.

Adicional se realizó la alianza con el Institute for Housing and Urban Development Studies (IHS) - Erasmus University Rotterdam para el entrenamiento hecho a la medida del curso denominado "Aumentando el impacto de la economía circular y las estrategias basadas en la naturaleza para la resiliencia climática y la provisión equitativa de servicios públicos en Colombia", en el cual participaron 35 funcionarios, fortaleciendo la capacidad de los funcionarios para abordar problemáticas complejas como la contaminación del río Bogotá.

Por otra parte, la Dirección de Talento Humano a través del grupo de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, durante la vigencia 2024 gestionó la coordinación de alianzas interinstitucionales, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los servidores y sus familias. Estas alianzas buscan promover actividades de colaboración entre entidades públicas y/o privadas, brindando a los aliados la oportunidad de ofrecer productos y servicios de calidad, con un propósito común. Esto se traduce en descuentos especiales en productos y servicios para los funcionarios, los cuales se encuentran en áreas como salud, educación, ocio y recreación, belleza, bienes y servicios, entre otros.

### **5.5. Actividades de bienestar**

El Programa de Bienestar e Incentivos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia 2024, se enmarcó en la normatividad vigente y los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en el Programa Nacional de Bienestar 2023 – 2026, con cinco ejes estratégicos:

1. Equilibrio Psicosocial
2. Salud Mental
3. Diversidad e Inclusión
4. Transformación Digital
5. Identidad y Vocación por el Servicio Público

De otra parte, el programa de Bienestar Social se centró en fomentar el desarrollo humano integral del servidor público, a través del mejoramiento de su nivel de vida individual, social y familiar, contribuyendo a elevar los niveles de satisfacción y efectividad en el campo laboral. Adicionalmente se reglamentó el Plan de Incentivos con el fin de reconocer a los mejores Servidores Públicos de acuerdo con la evaluación

de desempeño laboral, generando un impacto positivo en la vida laboral y familiar de los servidores y servidoras, promoviendo el trabajo eficiente, orientado a resultados y al desarrollo de las personas.

Adicional a lo anterior, en la vigencia 2024, se realizó la medición de clima laboral y cultura organizacional en la cual se evidenció que el 83,54% de los colaboradores que respondieron la encuesta consideran que la Superservicios es la mejor entidad para trabajar y que 94,08% se sienten orgullosos y orgullosas de pertenecer a la SSPD. Por otra parte, el índice de Cultura Organizacional se ubica en un nivel fortaleza, indicando que la Superintendencia de Servicios Públicos, es una entidad con una cultura organizacional consistente y sostenida en el tiempo, que promueve valores y comportamientos alineados con los objetivos organizacionales para el logro de resultados compartidos.

### **5.6. Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.**

El Plan de Trabajo Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo define las acciones a realizar por la entidad, con el fin de brindar condiciones de seguridad y salud a los colaboradores de la entidad y prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo, lesiones y enfermedades comunes y laborales.

Para la vigencia 2024, dentro del plan de trabajo se programaron 511 actividades, de las cuales se ejecutaron 511 actividades, dando cumplimiento al 100% y se programaron y realizaron 85 capacitaciones enfocadas en los siguientes componentes:

1. Comité de Convivencia Laboral
2. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
3. Desordenes Musculo esqueléticos



4. Medicina Preventiva
5. Gestión de Peligros y Riesgos
6. Plan de preparación y Prevención de Emergencias
7. Psicosocial
8. Seguridad Vial
9. Sala Amiga de la Familia Lactante

### 5.7. Preparación y respuesta ante emergencias

En la vigencia 2024 se actualizaron los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta a Emergencias y se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitaciones de emergencia
- Simulacro de Sismo el 22/05/2024
- Simulacro Nacional de Emergencia 02/10/2024

Inspecciones trimestrales a elementos de emergencia

- Entrega de EPP a brigadistas

**Tabla 26 Cantidad de Colaboradores que Evacuaron y Tiempos de Evacuación por Sede**

SEDE	NÚMERO DE COLABORADORES	TIEMPO DE EVACUACIÓN	NÚMERO DE COLABORADORES	TIEMPO DE EVACUACIÓN
	Mayo		Octubre	
Sede Calle 84	398	6 minutos, 15 segundos	402	6 minutos, 4 segundos
Sede Civis	168	4 minutos, 42 segundos	229	4 minutos, 33 segundos
DT Suroriente - Neiva	31	4 minutos, 0 segundos	31	3 minutos, 50 segundos
DT Nororiente - Montería	25	4 minutos, 15 segundos	35	3 minutos, 56 segundos
DT Suroccidente - Cali	8	1 minuto, 26 segundos	27	3 minutos, 46 segundos
DT Oriente - Bucaramanga	22	3 minutos, 40 segundos	36	2 minutos, 42 segundos
DT Occidente - Medellín	23	3 minutos, 00 segundos	17	3 minutos, 3 segundos
DT Noroccidente - Barranquilla Sede 1	27	2 minutos, 30 segundos	25	2 minutos, 15 segundos
DT Noroccidente - Barranquilla Sede 2	65	3 minutos, 37 segundos	60	2 minutos, 30 segundos

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

Los tiempos de evacuación de la vigencia 2024, comparando mayo versus octubre disminuyeron en la mayoría de las Direcciones Territoriales, lo que garantiza una respuesta favorable ante la ocurrencia de una emergencia.

## 5.8. Cultura del autocuidado

En Promoción y Prevención se realizaron 472 actividades, donde se trataron diferentes temáticas buscando impactar en el bienestar físico y mental de los colaboradores, y la prevención y el control de desórdenes musculo esqueléticos; a continuación, se describen las actividades realizadas:

**Tabla 27 Descripción Actividades Realizadas en Promoción y Prevención**

Descripción	Total de actividades
Capacitaciones: sensibilizar y generar conciencia en el autocuidado con énfasis en temas relacionados con higiene postural, manipulación manual de cargas y estilos de vida saludable	18
Inspección de Puesto de Trabajo: permite identificar condiciones ergonómicas (plano y silla de trabajo relacionados con la video terminal, higiene postural, periodos de descanso), para evitar la aparición de fatiga muscular y de DME, asimismo busca adaptar el puesto de trabajo a las medidas antropométricas de los colaboradores.	41
Inspección de Puesto de Teletrabajo: se verifican las condiciones de seguridad, de salud y de bienestar, en las cuales los colaboradores realizarán su trabajo y se brindan recomendaciones generales.	118
Análisis de Puesto de Trabajo: requisito solicitado por la EPS, para calificación de origen de una probable enfermedad laboral, durante la cual se realiza una evaluación minuciosa de las tareas y condiciones de trabajo.	3
Asesorías grupales: sensibilizaciones relacionadas a ubicación de las herramientas y/o elementos de trabajo, ángulos de confort, realización de pausas activas y cambios de postura.	4
Socialización de Recomendaciones Médico Laborales: busca validar el cumplimiento de las recomendaciones en el ámbito laboral y extra laboral para evitar mayor deterioro o complicaciones en el estado de salud osteomuscular.	20
Pausas Activas Físicas y Cognitivas: Actividades físicas y cognitivas realizadas en un breve espacio de tiempo durante la jornada laboral, orientadas a que los colaboradores recuperen energías para un desempeño eficiente en el trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, combatiendo de esta manera la fatiga muscular, las posturas prolongadas y el cansancio generado por el trabajo.	268

**Fuente: Elaboración propia – SSPD**

## **5.9. Comité Paritario de seguridad y Salud en el trabajo y Accidentalidad**

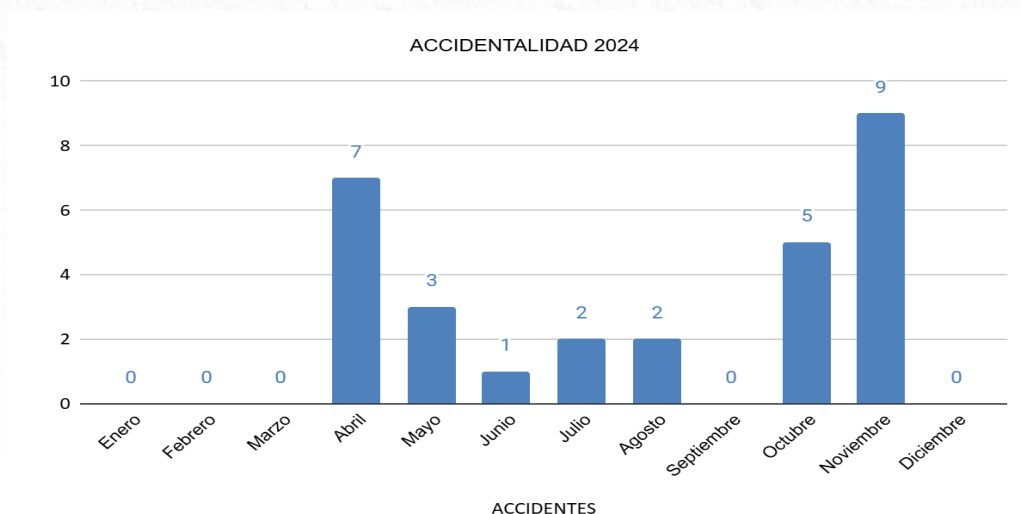
En la vigencia 2024 se conformó el COPASST periodo 2024-2026 bajo la Resolución No. 20241000251645 del 31 de mayo de 2024; la gestión realizada durante esta vigencia fue:

1. Participación en las inspecciones de seguridad.
2. Apoyo en el desarrollo de la semana de la salud.
3. Apoyo en el seguimiento de las cláusulas contractuales
4. Apoyo en el reporte de condiciones inseguras.
5. Participación en el desarrollo y diligenciamiento de la matriz de identificación de peligros
6. Participación de las investigaciones de accidentes de trabajo.
7. Participación en la planeación y ejecución del simulacro.
8. Participación de la pista en emergencias
9. Capacitaciones y piezas

En cuanto a la accidentalidad presentada durante la vigencia 2024, ocurrieron 29 accidentes de trabajo, los cuales fueron investigados acorde con la Resolución 1401 de 2007 y al procedimiento reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo de la Entidad; así mismo se identificaron las causas que los originaron, con el fin de generar las lecciones aprendidas para prevenir la ocurrencia por las mismas causas y prevenir el ausentismo que genera impacto a nivel laboral y familiar.



Gráfico 12 Número de Accidentes de Trabajo por Mes



Fuente: Elaboración propia – SSPD

5.4 Gestión adelantada para el fortalecimiento de los Sistemas de Gestión. Responsable: OAPII - Dirección Administrativa

5.5 Mapa de procesos - Responsable OAPII.

5.6 Premios, certificaciones, reconocimientos y convenios. Responsable dependencia que le aplique

5.7 Balance de ciclo de auditorías internas y externas 2024. (Responsables OAPII - OCI)

5.8 Acciones adelantadas en el marco del Proyecto Fortalecimiento del modelo de Arquitectura Empresarial – Responsable OAPII

## Capítulo 6. Retos de la entidad para el 2025.

### En el sector acueducto, alcantarillado y aseo

1. Puesta en marcha del aplicativo SURICATA para el reporte de la información requerida que permita verificar la aplicación de la metodología tarifaria contemplada en la Resolución CRA 853 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.
2. Ejecutar un diagnóstico de los prestadores del servicio público de aseo que hayan implementado tecnologías alternativas que puedan minimizar la disposición final de residuos sólidos en los rellenos sanitarios y promover la articulación interinstitucional para el cierre definitivo de los botaderos a cielo abierto o cualquier tipo de disposición final no autorizada. Lo anterior, alineados con la próxima expedición del programa Basura Cero.
3. Establecer el modelo de inspección, vigilancia y control diferencial para las organizaciones de recicladores de oficio en la prestación de la actividad de aprovechamiento y adelantar las acciones para establecer el reporte de información diferencial al SUI para las organizaciones de recicladores de oficio de la prestación de la actividad de aprovechamiento como consecuencia de la expedición del Decreto 1381 de 2024 que modifica el Decreto 1077 de 2015.
4. Reducir el tiempo de finalización de las investigaciones a 18 meses y optimizar el tiempo del trámite entre las etapas procesales.
5. Robustecer e iniciar la aplicación del sistema de monitoreo preventivo y alertas tempranas hacia los prestadores de acueducto y alcantarillado.
6. Fortalecer el seguimiento a la ejecución de las inversiones incluidas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), y cobradas a los usuarios vía tarifa.

7. Avanzar con las acciones para el fortalecimiento del modelo de inspección, vigilancia y control (IVC) diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS), y los prestadores del servicio público de alcantarillado.
8. Superar las dificultades en la vigilancia de la aplicación del subsidio comunitario definido en el Decreto 1697 de 2023.
9. Avanzar, junto con las demás áreas de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en la simplificación y reestructuración de los reportes de información que deben realizar los prestadores de acueducto y alcantarillado al SUI.

### En el sector de energía y gas combustible

1. Adelantar las actividades necesarias para elaborar una Resolución compilatoria SUI de GLP en Cilindros y Granel
2. Realizar el seguimiento a los planes de gestión de riesgos de desastres.
3. Realizar el monitoreo al abastecimiento de Gas Natural para el año gas 2025.
4. Dar solución a las alarmas generadas a partir del monitoreo oportuno de las variables operativas y de mercado de los Mercados Mayoristas de Energía Eléctrica y Gas Natural, en particular durante la presente temporada de escasez hídrica y estrechez comercial en el sector de gas.
5. Gestionar una arquitectura institucional en la que se promueva el intercambio mutuo de conocimiento frente al régimen de los servicios públicos domiciliarios de Energía y Gas Combustible, de manera articulada entre el Ministerio de Minas y Energía, la Comisión de Regulación de Energía y Gas, las Direcciones Técnicas de Energía y Gas Combustible, y la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible.

6. Planificar la ejecución de talleres SUI en nuevas regiones para asegurar una cobertura más amplia y accesible para todos los prestadores.
7. Establecer el mecanismo provisional para recopilar la información necesaria para realizar el proceso de vigilancia y control a las Comunidades Organizadas que se vayan registrando ante la entidad.
8. Generar la normatividad por parte de la Superservicios que permita capturar la información solicitada en el Decreto expedida por el MEM y la Resolución que expida la CREG.
9. Debido a la modernización y avance del sector de energía eléctrica en la ZNI, como las SISFV, las comunidades enérgicas, la inversión privada en la construcción de activos eléctricos, etc. Se debe realizar la modificación de la Resolución SSPD 20211000859995, cargue de información al SUI - ZNI.

### De cara al ciudadano

1. Fortalecer la Inspección y Vigilancia de cada una de las direcciones territoriales.
2. Avanzar en el uso de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial para el análisis de base de datos relacionadas con acciones de inspección, vigilancia y control.
3. Implementar plan choque para reducir el rezago de la entidad en recursos de apelación, PQRS y silencios administrativos.
4. Automatizar e integrar herramientas tecnológicas en la gestión de trámites para mejorar la eficiencia en la respuesta a los usuarios y en las labores de control de las empresas.



5. Consolidar la red de comunidades por el control social y fortalecer la articulación con comités de desarrollo y control social, así como las herramientas de apoyo tecnológico para el control social comunitario

### En el marco de los procesos de Intervención y Toma de posesión

#### 1. Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP – EAAAY EICE ESP

- Para la vigencia 2025, se pretende la estabilización de la prestación del servicio, reorganización administrativa a través de la implementación y optimización del software integral, junto con las acciones relacionadas con el sistema efectivo de gestión documental para tener información clara y confiable para la toma de decisiones, de la empresa.
- Revisión de la parte operativa de la ESP para generar eficiencia en la prestación del servicio y del flujo de caja de la EAAAY EICE ESP, así como, la verificación e implementación de las órdenes judiciales en los temas administrativos de la ESP.

#### 2. Empresa de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar –EMDUPAR SA ESP

- Adelantar la reestructuración administrativa de la ESP su saneamiento contable y la adquisición de un software integral; el saneamiento y recuperación de cartera, las Inversiones del POIR y actualización tarifaria; así como como avanzar en la recuperación de recursos (bienes muebles e inmuebles).
-

### Desde la Planeación Institucional

1. Para el cuatrienio, se debe seguir adelantando la implementación del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, que busca entre otros, mejorar la forma como se relacionado el Estado con la ciudadanía. Para esto se debe considerar seguir abordando año a año las temáticas que fortalecen esta relación y cómo podemos adaptar la cultura organizacional a las nuevas realidades territoriales. Para lo cual se pretende continuar con la implementación siguientes de temáticas: (i) Diálogo y atención a la ciudadanía; (ii) Enfoque diferencial; (iii) Control Social fortalecido; (iv) Participación Ciudadana a todo el ciclo de la gestión pública
2. Además, la labor de crear una fortalecida cultura de innovación al interior de la Superservicios requiere el esfuerzo entre 2025 y 2026 de garantizar que se puedan implementar medidas para fortalecer el Laboratorio de innovación pública de la entidad, Super-Lab
3. Evaluación del nivel de madurez de arquitectura institucional frente al modelo de operación por procesos, en los componentes del gobierno y la gobernanza.
4. implementación del nuevo mapa de procesos de la SSPD, tomando como referencia los criterios definidos por la OAPII para la priorización de los procesos que entrarán en la primera fase.

### Desde la gestión de la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión

1. Apropiación e implementación del Manual para la evaluación de atributos de calidad de datos estructurados, en las diferentes dependencias que en su misionalidad producen información a través de los datos del SUI.

2. Articular la Metodología para la supervisión basada en riesgos con el proceso de IVC, en lo que se refiere a la definición y categorización de riesgos para los servicios públicos que se prioricen, a nivel de los diferentes tópicos (Técnico Operativo, Financiero, Comercial/Administrativo).
3. Construir para cada uno de los respectivos tópicos y servicios que se prioricen, los Indicadores Claves de Riesgo (KRI).
4. Definir mecanismos que permitan la captura de información asociada a los sistemas de gestión de riesgos de los Prestadores de Servicios Públicos.
5. Incorporar fuentes adicionales de alertas a fenómenos exógenos que puedan incidir en la continuidad y calidad de la prestación de los servicios públicos del país, de fuentes como IDEAM, UNGRD, entre otros.
6. Consolidar el proceso de mejora continua con respecto al procedimiento de gestión y desarrollo de herramientas de analítica
7. Generar documentos de análisis de coyuntura y prospectiva sectorial, en el marco del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, objetivo de aumentar la generación y divulgación de análisis asociados al seguimiento y evaluación de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y desarrollará herramientas que permitan generar servicios de analítica de información, a partir de los datos con los que se cuente en el Observatorio.

### Desde las tecnologías de la Información y las comunicaciones

1. En línea con el objetivo estratégico de la Superservicios, "Fortalecer Técnica y Tecnológicamente el SUI para potencializar los procesos de IVC", los retos actuales incluyen la optimización y soporte continuo del SUI, con enfoque en procesos IVC, migraciones pendientes, cargues y transición a arquitecturas serverless. Además,

fortalecer las capacidades en analítica avanzada y automatización de procesos, priorizando la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo e implementar estrategias transversales como accesibilidad, seguridad, protocolo IPv6 y la mejora de la mesa de ayuda, garantizando un servicio ágil y alineado con las necesidades institucionales.

2. Consolidación de Proyectos Estratégicos alineados al negocio: Es prioritario asegurar la ejecución de los proyectos estratégicos definidos, mediante una adecuada gestión contractual que permita cumplir los plazos establecidos y maximizar los resultados esperados. La consolidación de estos proyectos contribuirá directamente al cumplimiento de la estrategia de la Inspección Vigilancia y Control, para el cumplimiento de metas organizacionales y la optimización de los recursos financieros asignados.
3. Mejora en la articulación de los procesos con las Dependencias: Es imperativo mejorar la colaboración institucional para garantizar la definición de todos los procesos y proyectos estén alineados con los objetivos institucionales. Esta integración permitirá identificar la normatividad regulatoria para transformar estos flujos de información con una ejecución más eficiente y reducirá redundancias operativas, generando ahorros significativos y mayor productividad.
4. Continuidad en la Implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) 3.0. Continuar con la implementación de la Política de Gobierno Digital del MinTIC y la definición de principios y lineamientos que incorporen mejores prácticas, cuyo objeto sea alinear las estrategias tecnológicas al negocio fortaleciendo la Inspección Vigilancia y Control, a través de la adopción de la Arquitectura Empresarial (AE), con el fin de optimizar la prestación de servicios públicos.



### Desde lo Financiero:

1. El grupo de Contabilidad continuará contribuyendo al cumplimiento de las metas relacionadas con la ejecución presupuestal y los planes de acción definidos por la Dirección Financiera, asegurando además el Fenecimiento de los Estados Financieros. Esto incluirá mantener el dictamen favorable otorgado por la Contraloría General de la Nación, garantizando así la transparencia y la calidad en la gestión financiera.
2. Se trabajará en el fortalecimiento de los procesos relacionados con la conciliación de las operaciones recíprocas, enfocados en mejorar los resultados mediante un análisis exhaustivo, la identificación de discrepancias y la implementación de estrategias para garantizar la precisión y la consistencia en las cifras.
3. Optimizar los procesos de recaudo y cobro coactivo a través de una gestión eficiente, enfocada en el cumplimiento de indicadores clave de desempeño, la integración interinstitucional, la capacitación continua del personal, y la mitigación de riesgos. Estas acciones permitirán maximizar la recuperación de recursos de manera oportuna y en estricta observancia de la normativa vigente.
4. Desde el Grupo de Tesorería se seguirá trabajando en la optimización de los procesos internos, con el objetivo de evitar reprocesos y mejorar los tiempos de respuesta en las actividades diarias. Este esfuerzo busca incrementar la eficiencia operativa y garantizar un desempeño ágil y efectivo.
5. En el marco de la liquidación de la vigencia 2024, el desafío será gestionar eficientemente las 82 contribuciones preliquidadas y en proceso de liquidación, las 27 contribuciones en análisis, y las 63 que se encuentran en revisión con las mesas de ayuda de OTIC debido a imprecisiones del aplicativo. Adicionalmente, se dará

prioridad a las 133 contribuciones enviadas a las Delegadas para revisión por calidad de información, asegurando que todos los procesos cumplan con los estándares establecidos.

### Desde lo Administrativo y de Talento Humano

1. Alcanzar la integración efectiva de la Dirección Administrativa, Financiera y de Talento Humano, consolidándose como un equipo alineado que funcione de manera integral. Este enfoque busca fortalecer el papel de la Secretaría General como un soporte clave transversal dentro de la entidad, garantizando una articulación eficiente entre áreas y proporcionando a la alta dirección el respaldo necesario para la toma de decisiones estratégicas.
2. Llevar a cabo un seguimiento detallado y constante al desarrollo de la Convocatoria Superintendencias, correspondiente al proceso de selección No. 2504 de 2023, asegurando que todas las etapas del proceso se ejecutarán conforme a lo establecido en los lineamientos y requisitos previamente definidos. Este seguimiento incluye la verificación del cumplimiento de los plazos y la correcta ejecución de los procedimientos, con el objetivo de garantizar la transparencia y eficiencia del proceso de selección.
3. Realizar acompañamiento y revisión al proceso de actualización de la documentación asociada al proceso de Adquisiciones de bienes y servicios, con el fin de optimizar su diligenciamiento por parte de las dependencias solicitantes de contratación. Se busca mejorar los tiempos de respuesta de los trámites, asegurando una mayor eficiencia en todo el proceso.
4. Brindar apoyo al proceso de optimización del recaudo y cobro coactivo, asegurando una gestión eficiente que garantice el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Esto se logrará a través de la integración interinstitucional, la

capacitación continua del personal y la implementación de estrategias para mitigar riesgos, con el objetivo de maximizar la recuperación de saldos de cartera asegurando mantener el flujo de caja de la entidad para cumplir con las obligaciones presupuestales de la entidad.

5. Implementar el Modelo de Abastecimiento Estratégico en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios diseñado por la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente. Son un conjunto de prácticas y herramientas dirigidas a garantizar la eficiencia, transparencia y generación de valor del proceso de compras públicas.
6. Desarrollar estrategias para asegurar la prevención digital de los documentos y sistemas de gestión de la Superservicios. Esto permitirá un acceso más rápido, eficiente y seguro a la información, lo que conlleva a una mejor atención y resolución de trámites para los usuarios internos y externos de la entidad
7. Implementación de recomendaciones de eficiencia energética de acuerdo con lo evidenciado en el diagnóstico energético desarrollado en las sedes y direcciones territoriales de la entidad. Así como desarrollar la auditoría energética teniendo en cuenta la implementación de las medidas de eficiencia energética en la entidad.
8. Conformar el Grupo de Infraestructura y proyectar los objetivos de la SSPD en infraestructura a corto, mediano y largo plazo creando un plan maestro de infraestructura del cual se dejó en la vigencia 2024.
9. Identificar las series documentales que cumplan con los criterios normativos que sean consideradas candidatas a eliminación, asegurando que este proceso se realice de manera segura, transparente y en alineación con los requisitos legales y organizativos. Así como Realizar una evaluación detallada de las series y subseries documentales que, debido a su relevancia administrativa, jurídica, histórica o patrimonial, deban ser conservadas permanentemente.

10. Realizar seguimiento al desarrollo de la Convocatoria Superintendencias - proceso de selección No. 2504 de 2023, con el fin de realizar la provisión de los empleos de la entidad, mitigando su impacto para garantizar la prestación del servicio de la SSPD.
11. Desarrollar programas de inducción y de capacitación que permitan a los nuevos empleados adaptarse a sus funciones y que los empleados existentes continúen su desarrollo profesional, asegurando la continuidad del servicio.

#### Desde las comunicaciones

- Producción y emisión de 7 programas radiales, cada uno de 10 minutos, a través de Radio Televisión Nacional de Colombia y sus 69 frecuencias, con el propósito de dar a conocer los derechos de los usuarios y los avances de la gestión de la Superservicios.
- Producción y emisión de un mensaje institucional en canales públicos y privados nacionales y regionales.

#### Desde lo disciplinario

- Continuar con la publicación, socialización e implementación del "Protocolo para la prevención atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad".
- Seguir ejerciendo la función instructiva del proceso de control disciplinario con respeto por las garantías procesales de los investigados, mediante el desarrollo de las actividades necesarias para atender los procesos disciplinarios en curso,



profiriendo las decisiones de trámite y definitivas que se requieran de manera oportuna y con garantía de los principios de debido proceso, contradicción y defensa de los sujetos procesales.

- Mantener la labor preventiva disciplinaria para beneficio de todos los servidores.

## ANEXO 1.



### Tablero de Indicadores SSPD 2024

#### Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	31/01/2025	Edición inicial
2	31/03/2025	Se incluyó en el Capítulo 1. Mensaje del superintendente, los nuevos objetivos estratégicos que permitirán orientar la actuación y la toma de decisiones de la entidad en el periodo 2025/2026, otros alcances de la nueva plataforma estratégica y la gestión de la nueva administración en los dos últimos meses de la vigencia 2024.
3	02/04/2025	Se omitió en el Capítulo 1. Mensaje del Superintendente , el párrafo que hace alusión a la Realización en los Dos Meses de la Nueva Administración para la vigencia 2024.



# Informe de Gestión

## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2024

