

CONSTRUYENDO DE LA MANO DE LOS ACTORES DEL CENTRO DEL PAÍS

Natasha Avendaño
Superintendente de Servicios Públicos
Domiciliarios



SERVICIO CIUDADANO EN EL CENTRO DEL PAÍS



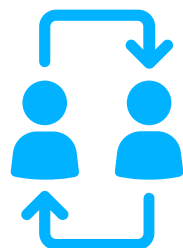
PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS - PAS:

Supercade del CAD, Calle 84,
Rafael Uribe Uribe, Chapinero,
Usaquén, y Suba / Florencia /
Ibagué / Neiva / San Andrés,
Providencia y Santa Catalina /
Tunja / Villavicencio / Yopal.



OFICINAS DIGITALES:

Sede Superservicios Calle
84, Usaquén, Fontibón,
Usme, Kennedy, Mártires,
Suba / Soacha / Melgar.



ATENCIONES PERSONALIZADAS:

2.862



TE RESUELVO:

20.927 Trámites



VIDEOLLAMADAS:

430



SESIONES DE CHAT:

7.959



LLAMADAS CALL CENTER:

26.695

TRÁMITES POR DEPARTAMENTO

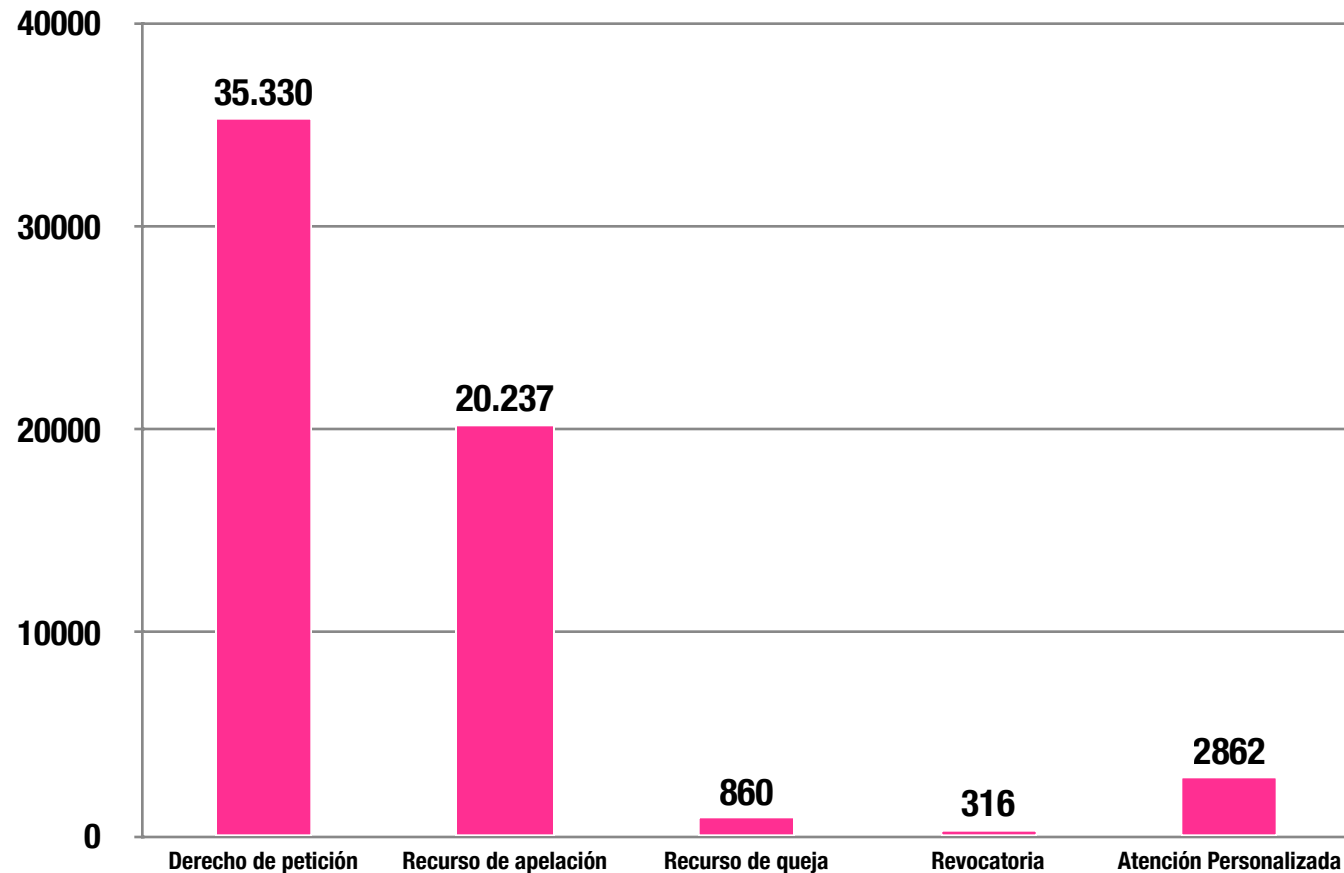
Departamento	Total general
BOGOTÁ D.C.	39.709
BOYACÁ	2107
CAQUETÁ	249
CUNDINAMARCA	9726
HUILA	1417
META	2108
TOLIMA	3542
CASANARE	570
SAN ANDRÉS	44
AMAZONAS	18
GUANÍA	1
GUAVIARE	10
VICHADA	11



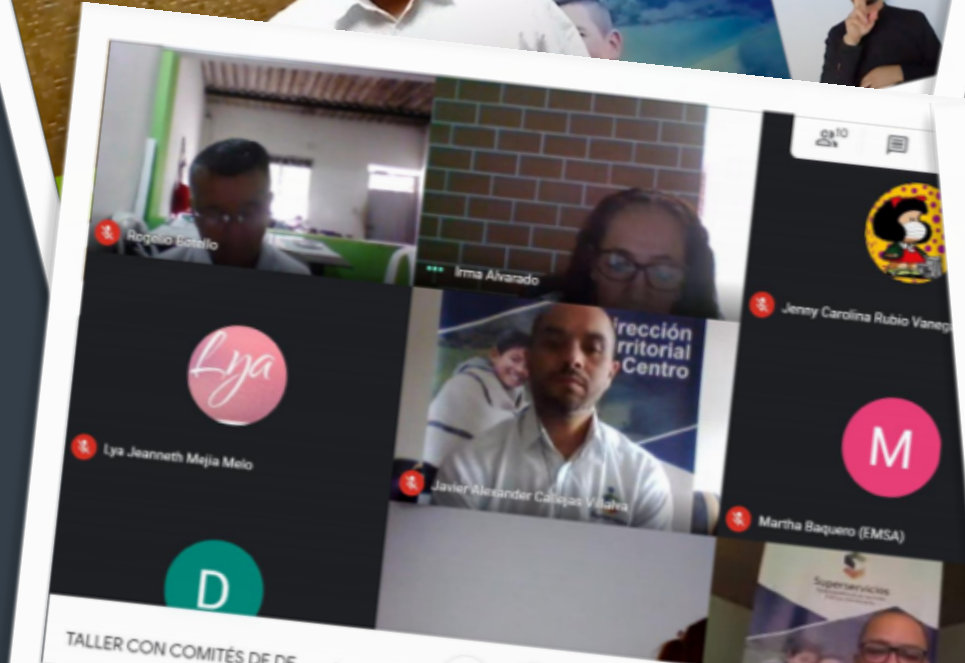
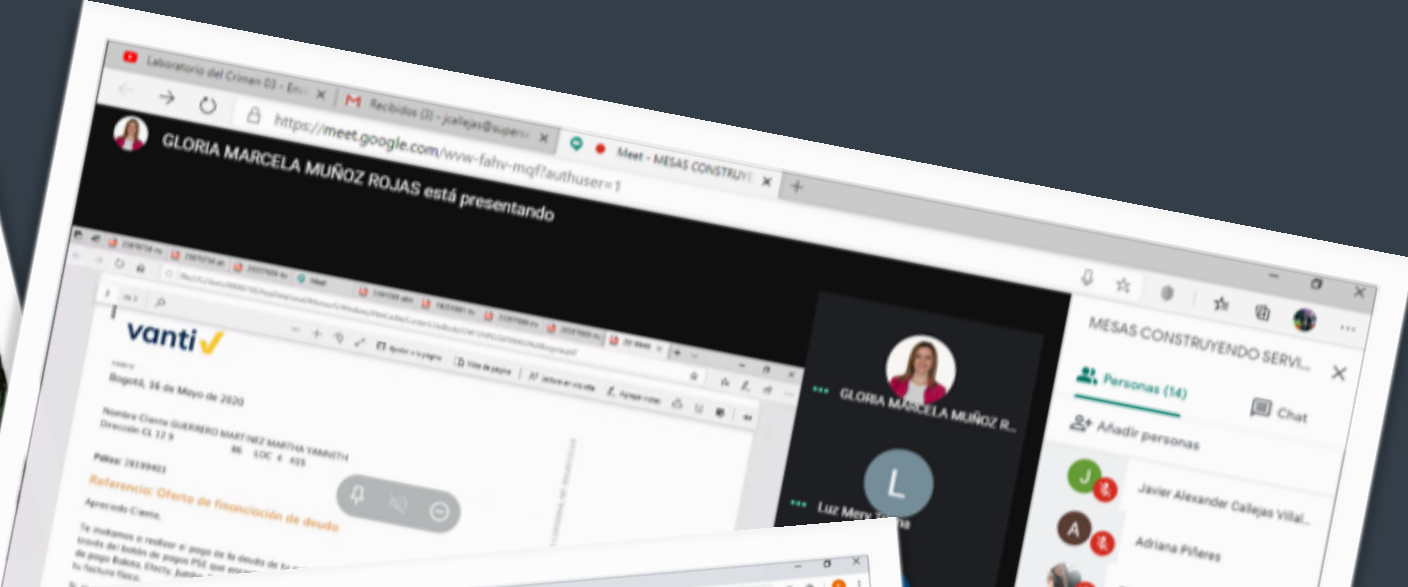
GESTIÓN TRÁMITES

- ✓ 69.605 solicitudes
- ✓ Causales más frecuentes:
 - ✓ Facturación: inconformidad con la medición del consumo.
 - ✓ Facturación: cobros por promedio.
 - ✓ Facturación: cobro por conexión, recolección o reinstalación.

Total recibido en 2020




Nos adaptamos y seguimos con nuestras actividades de manera virtual





**SEGUIMOS EMPODERANDO A LOS
CIUDADANOS.**

**HEMOS REALIZADO
109 ACTIVIDADES EN EL CENTRO
COLOMBIANO.**



Actividad	DTO
Superservicios en Sintonía	22
Mesas Construyendo en SP	18
Superservicios al Barrio	9
Capacitar para Empoderar	55
Talleres CDCS	3
Ferias servicio al ciudadano	1
Foros construyendo en SP	1
TOTAL	109

**EMPODERAR
PARA ACTUAR**

A close-up photograph of two hands being washed under a stream of water. The hands are covered in white soap suds. The water is splashing, creating many small droplets and bubbles. The background is a soft, out-of-focus green and brown.

**ACCIONES
ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO
Y ASEO**

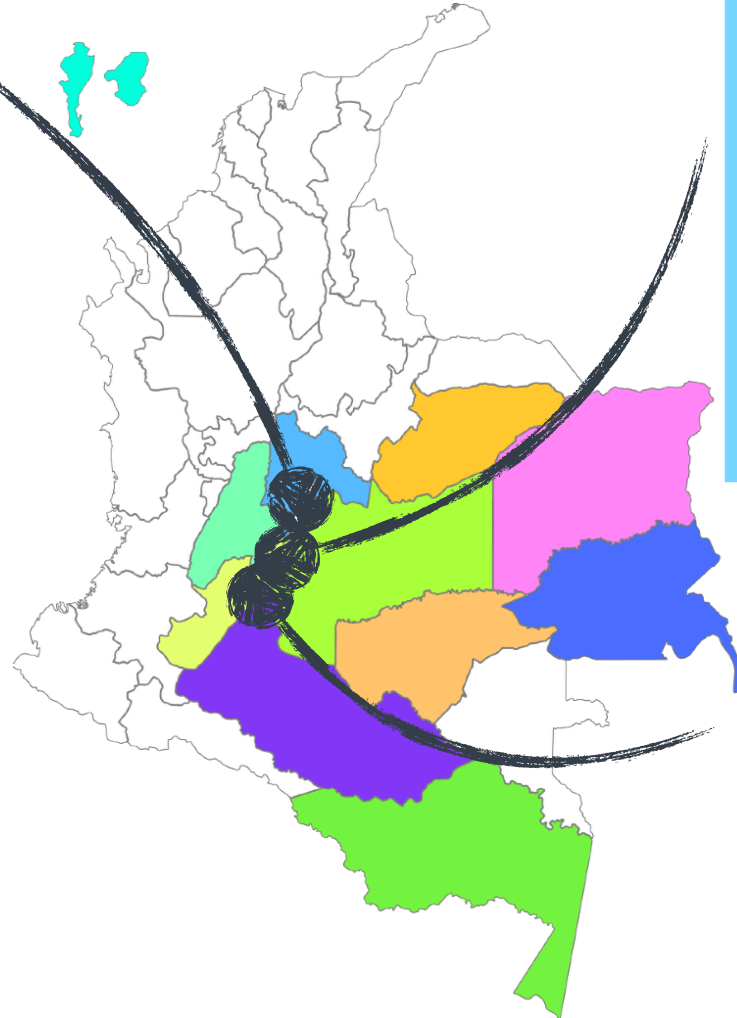
ACCIONES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CENTRO - PEQUEÑOS PRESTADORES

EVALUACIÓN INTEGRAL VIRTUAL

3 prestadores en el departamento de Cundinamarca (Guayabal de Siquima, Pandi y Nemocón) y una en el departamento de Huila (Palestina).

CONTROLES TARIFARIOS

Control tarifario a: 1 prestador en el Distrito Capital Bogotá; 6 en el departamento de Boyacá (Macanal, Toca, Samacá, Sativasur, Tenza y Cubara); 5 en el departamento de Cundinamarca (Lenguazaque, Sasaima, Sibate, Topaipi y Bituima); 2 en el departamento del Huila (Saladoblanco y Altamira); y 1 en el departamento de Meta (Villavicencio).



VIGILANCIA ESPECIAL

Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a los acueductos comunitarios de los municipios de:

- Ibagué (35 aprox.)
- Villavicencio (21 aprox.)
- Neiva (53 aprox.)

Seguimiento especial a la Alcaldía de Leticia, como municipio prestador directo.

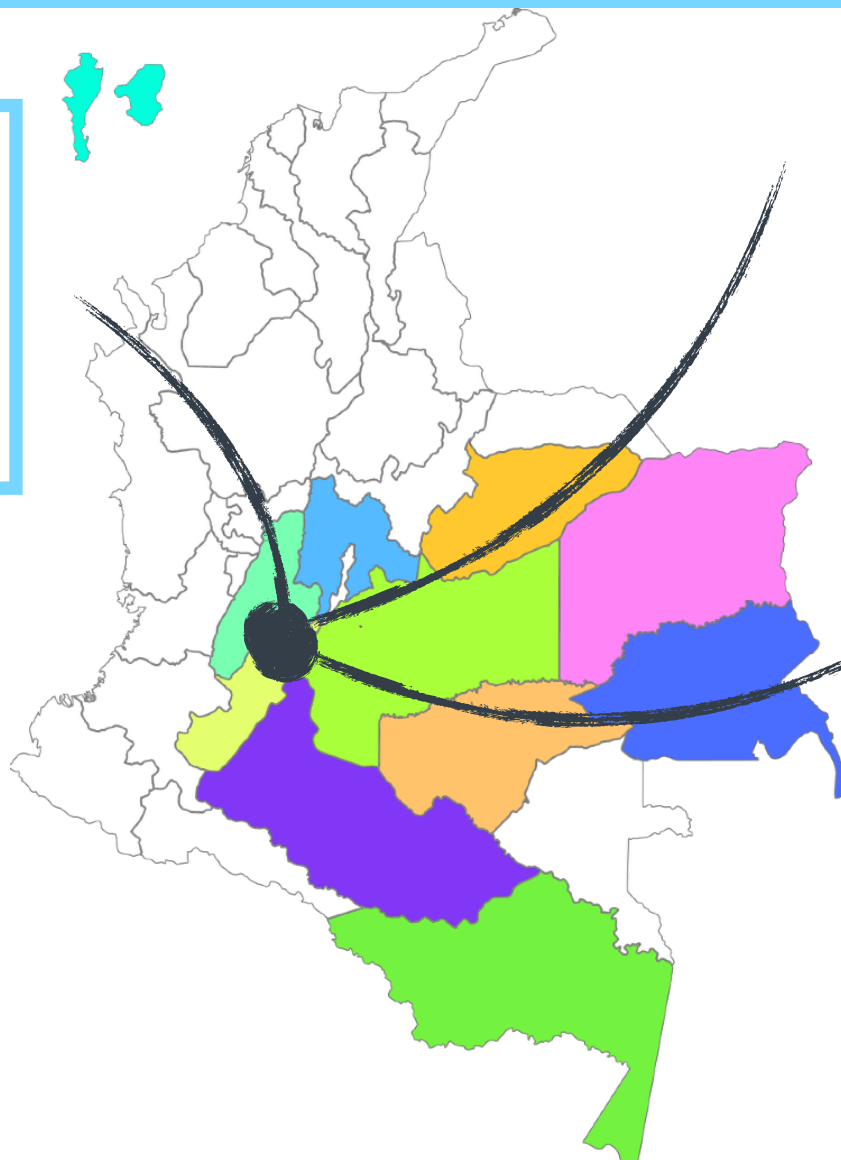
ACCIONES DE CONTROL

Apertura de investigación a los prestadores de los municipios de Alvarado y Prado, Tolima, y Mitú, Vaupés, por múltiples incumplimientos en cargue SUI, micromedición, muestras de vigilancia, continuidad, muestras de calidad del agua, catastro de usuarios, manuales de operación, no medición de presiones y no atender los requerimientos.

ACCIONES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CENTRO - GRANDES PRESTADORES

CONTROLES TARIFARIOS

Guamal, Dorado, Fuente de Oro y Cumaral en el departamento del Meta, Yopal en el departamento de Casanare y Bucaramanga en el departamento de Santander.



VIGILANCIA ESPECIAL

- Por estado de la prestación de los servicios: (Chiquinquirá en Boyacá
- Ibagué, Flandes y Espinal en Tolima.
- Yopal, Casanare.
- Por centros comerciales: Bogotá

EVALUACIÓN INTERAL VIRTUAL

Guamal, Dorado, Fuente Oro, Cumaral y Puerto López en el departamento del Meta.

ACCIONES ADELANTADAS ASEO CENTRO

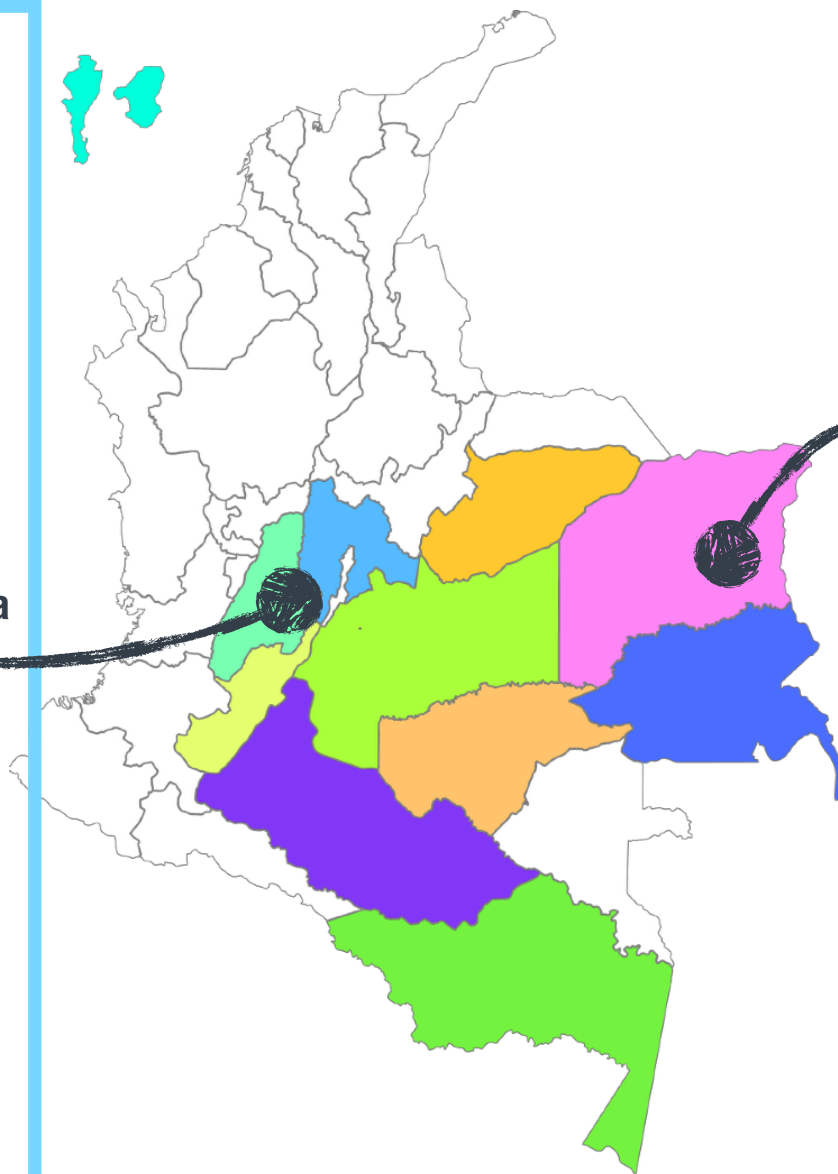
CONTROLES TARIFARIOS

Madrid y Mosquera: mesa de trabajo con la DGT, para establecer los casos de usuarios asociados a las problemáticas de desvinculación de Trash Global.

Bogotá: relleno sanitario Doña Juana, controles tarifarios 5 operadores de aseo ASE Bogotá, seguimiento a las devoluciones resultado de control tarifario por casi \$4 mil millones y se requirió a los 5 prestadores respecto a la atención de PQR comerciales y la solicitud de la opción de tarifas de desocupados.

Chiquinquirá: pronunciamiento Plan de Contingencia prestador CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A E.S.P. No cuenta con escenarios reales para disposición de residuos y no tiene claridad en impacto tarifario.

Adelanto de control tarifario al prestador EMPOCHIQUINQUIRA EICE E.S.P



VIGILANCIA ESPECIAL

El Merey, Puerto Carreño.

- Condiciones técnicas del funcionamiento del sitio.
- Mesas de trabajo y acompañamiento con el MVCT con el fin de hacer seguimiento al caso.
- Verificación del estado actual del sitio de disposición final.
- Se requirió información al Ministerio del Interior con relación a las acciones adelantadas por la situación humanitaria.

DOÑA JUANA

VIGILANCIA ESPECIAL

28 abril: deslizamiento zona VII área costado norte.

Seguimiento especial a la emergencia. Mesas de trabajo Ania y visitas semanales.

Frente de disposición actual.

Alerta vida útil.



SANCIONES

Abril 2020: \$550.382.481 por fallas en la formulación del plan de emergencia y contingencia.

Mayo 2020: \$5.031.566.796 por falla en la prestación del servicio en la actividad de disposición final.

PROCESOS ADMINISTRATIVO EN CURSO

Omisión de la obligación de prestar el servicio de forma continúa los días 23 y 24 de mayo 2018.

Falla en la prestación del servicio en la actividad complementaria de disposición final incumplimiento a especificaciones técnicas.

ACCIONES GENERALES

8 visitas de inspección y vigilancia.

23 requerimientos de información.

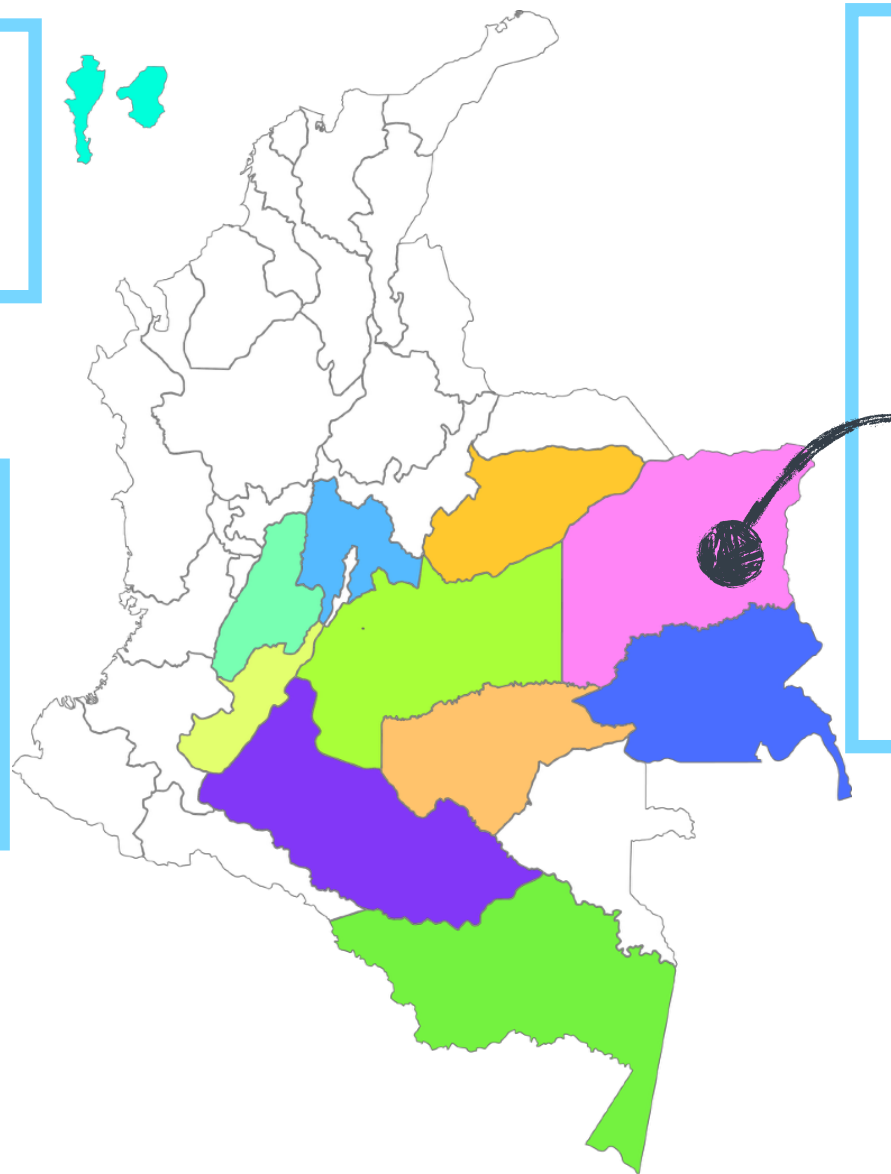
Mesas de trabajo con las diferentes entidades involucradas.

Inicio nuevo control tarifario periodos: abril 2019 a abril 2020

ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO CENTRO

Capacitaciones sobre lineamientos de la prestación en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID – 19 en 10 departamentos.

Capacitaciones de error de conversión de unidades: 55 organizaciones ubicadas en los municipios de Bogotá, Cajicá, Cundinamarca, Duitama, Facatativá, Funza, Ibagué, Neiva, Soacha, Tocancipá, Ubaté, Yopal, Villavicencio y Zipaquirá



VIGILANCIA ESPECIAL

El Merey, Puerto Carreño.

- Condiciones técnicas del funcionamiento del sitio.
- Mesas de trabajo y acompañamiento con el MVCT con el fin de hacer seguimiento al caso.
- Verificación del estado actual del sitio de disposición final.
- Se requirió información al Ministerio del Interior con relación a las acciones adelantadas por la situación humanitaria.

ACTIVIDADES DE APROVECHAMIENTO CENTRO



1 Capacitaciones sobre lineamientos de la prestación en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID – 19 en 10 departamentos.

2 Capacitaciones de error de conversión de unidades: 55 organizaciones en los municipios de Bogotá, Cajicá, Cundinamarca, Duitama, Facatativá, Funza, Ibagué, Neiva, Soacha, Tocancipá, Ubaté, Yopal, Villavicencio y Zipaquirá

3 Capacitaciones a entidades territoriales sobre aspectos normativos de la actividad de aprovechamiento y reportes SUI: 66 municipios en Amazonas, Bogotá D.C., Boyacá, Caquetá, Casanare, Cundinamarca, Guaviare, Huila, Meta y Tolima.

4 Número de prestadores que tienen registradas áreas de prestación conformados por recicladores de oficio: Amazonas (1), Bogotá D.C. (184), Boyacá (21), Caquetá (4), Casanare (7), Cundinamarca (46), Guaviare (2), Huila (9), Meta (30), y Tolima (12).

COMISIONES DE VISITA INTEGRAL

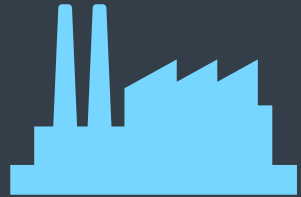
Agendas regionales de visita a Empresas de Servicios Públicos para verificar el estado de la prestación de los servicios en época de confinamiento y la aplicación de las medidas establecidas por el gobierno.



ACCIONES CONTROL AAA



Sanciones por:
**Más de \$8.000
millones**



Empresas:
29



Departamentos:
7



Municipios:
18

Principales motivos de las sanciones:

- No aplicar la metodología tarifaria.
- Incumplimientos técnicos.
- Calidad de agua.
- Calidad de la información reportada.
- Medición del consumo.
- Expedición de facturas sin requisitos exigidos.
- Oportunidad en cargue de información al SUI.

AVERIGUACIONES PRELIMINARES AAA - CENTRO

Emergencia Covid-19

14 de las 39 acciones son para ESP de Centro

EMPRESA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEVILLANUEVA ESPAVI S.A. E.S.P.	CASANARE	VILLANUEVA
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEODE MANÍ SA ESP	CASANARE	MANI
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE ESP	GUAVIARE	SAN JOSE DE GUAVIARE
CAFUCHES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE SAN MARTÍN DE LOS LLANOS S.A E.S.P.	META	SAN MARTIN DE LOS LLANOS
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE NATAGAIMA SA ESP	TOLIMA	NATAGAIMA
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEODE BOGOTÁ ESP.	CUNDINAMARCA	GACHANCIPÁ, SOACHA, TOCANCIPÁ
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL ESP	TOLIMA	CHAPARRAL
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TABIO S.A. –E.S.P	CUNDINAMARCA	TABIO
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO ESP	HUILA	PITALITO
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEODE MADRID ESP	CUNDINAMARCA	MADRID
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS SAN AGUSTIN ESP	HUILA	SAN AGUSTIN
ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO SAN ANTONIO NORTE.	BOYACÁ	DUITAMA
EMPRESAS PUBLICAS DE PUERTO BOYACA E.S.P. PRESTADOR EN PUERTO BOYACÁ - BOYACÁ.	BOYACÁ	PUERTO BOYACA
ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. PRESTADOR EN YOPAL- CASANARE.	CASANARE	YOPAL



ACCIONES ENERGÍA

ACCIONES ENERGÍA Y GAS CENTRO

- 1** 4 investigaciones abiertas contra prestadores:
Condesa S.A E.S.P.
Vanti S.A. E.S.P.
Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P
Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.
- 2** Firma de acuerdo de mejoramiento con **Enel - Codensa.**

INFORMACIÓN TARIFARIA

Pusimos al servicio de todos el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y tarifas de energía de los comercializadores integrados los Operadores de Red (OR).

- **La información corresponde a nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR pues la mayoría de usuarios en el país les liquidan sus facturas con estas tarifas.**
- **Permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de ustedes a la empresa de su interés.**

Información Tarifaria

**Servicio público
de energía eléctrica**

**Principales comercializadores
integrados al operador de red**



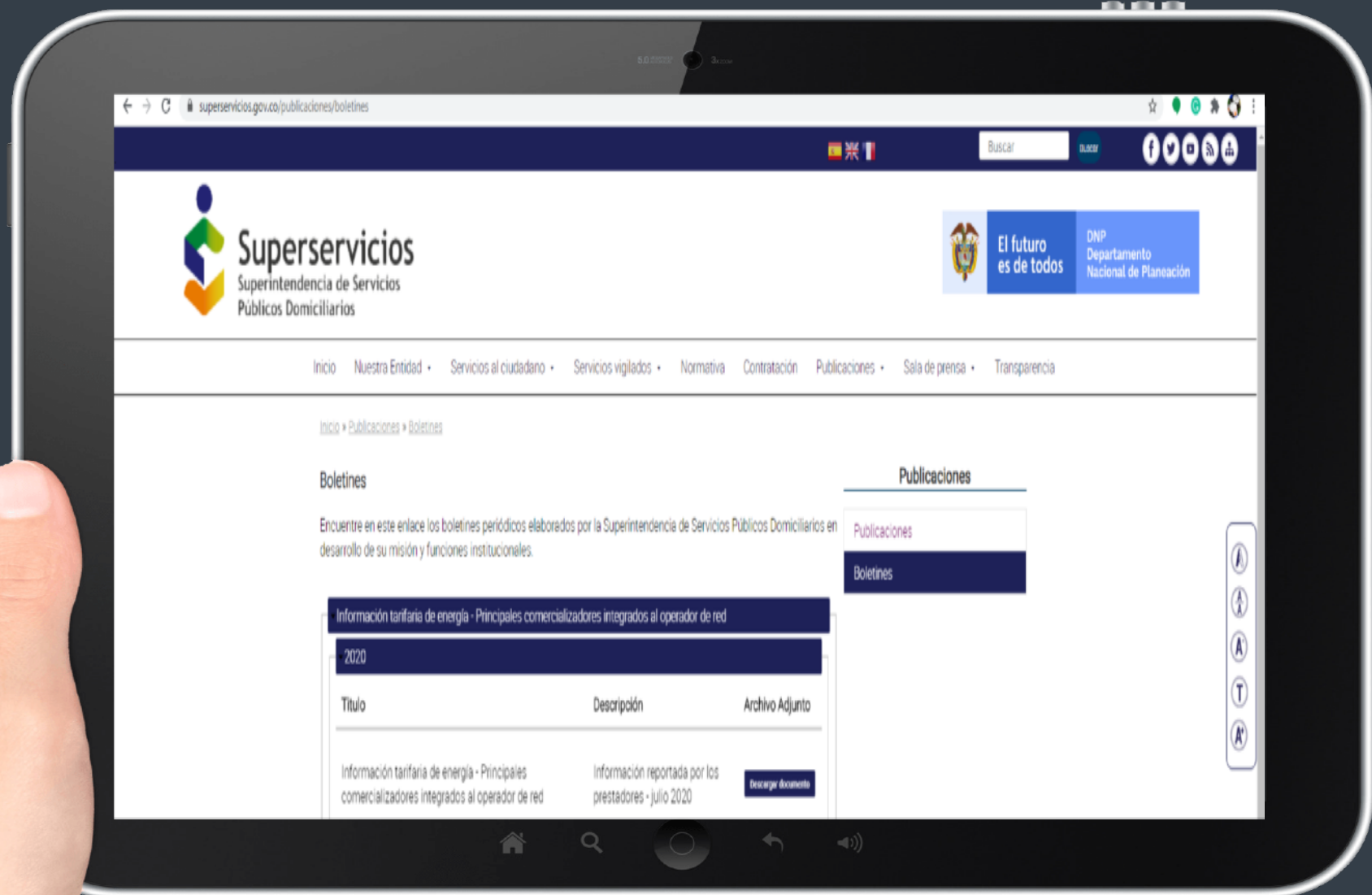
¿Dónde se encuentra?

1 Ingresa a :
www.superservicios.gov.co

2 Clic en Publicaciones y luego Boletines.

3 Clic en Información tarifaria de energía - Principales Comercializadores integrados al operador de red.

4 Descargar el archivo.




¿Cómo funciona?

Una vez descargado el archivo Excel se podrá consultar:

- Definiciones.
- índice de navegación.
- La información de cada comercializador se encuentra en hojas separadas.
- Tabla de datos con la información del CU y tarifas.
- Gráfico de la evolución del CU y de las tarifas.

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red



Información Tarifaria
Servicio público de energía eléctrica
Principales comercializadores integrados al operador de red

Publicación: julio de 2020

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta en este documento la información reportada por las empresas prestadoras del servicio de energía eléctrica con respecto a los componentes del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU), el CU aplicado, así como las tarifas aplicadas por estrato o sector para una ventana de 12 meses.

La información tarifaria es presentada con base en los valores calculados y reportados por las empresas al SUI, la publicación no corresponde a una validación por la SSPD de dichos cálculos.

Costo Unitario de Prestación del Servicio: Es el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado. El Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) de energía eléctrica, de acuerdo con la regulación establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, está conformado por la suma de los componentes de generación (G), transmisión (T), distribución (D), comercialización (C), pérdidas (PR) y restricciones del sistema (R), cada uno de los cuales obedece a unas condiciones reguladas para la determinación de su valor.

Tarifa: Es el valor resultante de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio el factor de subsidio o contribución autorizado legalmente. En el caso de los usuarios de estrato 4 y/o usuarios no residenciales que no son beneficiarios de subsidio, ni están sujetos al pago de contribución, la tarifa corresponde al Costo Unitario de Prestación del Servicio.

Fórmula del Costo Unitario de Prestación del Servicio

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red

COMPONENTE	RESOLUCIÓN	EXPLICACIÓN DEL COMPONENTE	EXPLICACIÓN	FACTORES DE VARIACIÓN
Generación: Gm, I	Resolución CREG 115 de 2007, modificada por la Resolución CREG 030 de 2018 y Resolución CREG 124 de 2019.	Costo de compra de energía (MWh) para el mes n, del comercializador minorista.	Costo de compra de energía en bolsa o por medio de contratos a largo plazo.	Contatos: Índice nacional por medio de PC Data. Variación a hora de acuerdo con las condiciones del mercado.
Transmisión: Tm	Resolución CREG 011 de 2009	Costo por uso del Sistema Nacional de Transmisión (STN) (MWh) para el mes n. Liquidado por LAC.	Es el valor único para todos los comercializadores con el cual se paga el transporte de energía de las plantas generadoras hacia las redes del STN.	La actualización se realiza con el Índice de Precios al Productor (IPP). Va a mensualmente por las variaciones en la demanda.
Distribución: Dm, n	Resolución CREG 015 de 2016, para los agentes que no tienen ingresos regulados con esta resolución se aplica la Resolución CREG 037 de 2009	Costo por uso del Sistema de Distribución (STR) (MWh) para el mes n. Los cargos para remunerar los delimita LAC.	Es el valor único que se paga por transportar la energía desde el STN hasta el usuario final a través del STR. El Ministerio de Minas y Energía junto con la CREG definen la conformación de la AD que agupan el cargo de Distribución de empresas que comparten ciertas características a través de un cargo unificado denominado MUn.	La actualización se realiza con el Índice de Precios al Productor (IPP). Va a mensualmente.
Comercialización: Cm - Com, L	Resoluciones CREG 903 modificada por la Resolución CREG 019 de 2019 y resolución CREG 181 de 2011.	Margen de comercialización (correspondiente al mes n, del comercializador minorista. (MWh)	Penalización por comercialización: margen de la actividad, riesgo de cartera, contribuciones, pago al administrador del mercado.	La actualización se realiza con el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Va a mensualmente.
Restricciones: Rm, I	Resolución CREG 115 de 2007	Costo de restricciones y de Servicios asociados con generación asignados al Comercializador Minorista en el mes n. (MWh)	Corresponde a los costos de la generación más costos que debió utilizarse para que el STN opere de manera segura y por las limitaciones de su red.	Es variable por cuanto depende principalmente de la magnitud de la disponibilidad de los activos de transmisión. Va a mensualmente.

1 de 2

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red

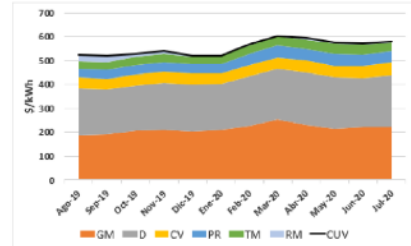
[REGRESAR](#)

EMPRESA: EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.
MERCADO: ANTIOQUIA UNIFICADO

1. COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR

AÑO	PERIODO	GM	TM	PR	D	CV	RM	CUV
2018	8	187,23	33,22	36,58	187,11	45,26	26,37	625,96
2018	9	184,60	32,86	36,12	183,76	45,32	27,74	620,12
2018	10	208,46	36,79	39,21	189,32	44,99	11,01	628,92
2018	11	213,81	46,87	39,85	186,74	45,26	8,80	629,21
2018	12	203,34	34,09	37,84	185,87	45,37	0,89	619,37
2019	1	211,50	38,79	38,93	191,73	45,60	-0,25	626,30
2019	2	239,24	35,41	40,98	206,69	45,02	2,03	667,36
2019	3	256,78	38,40	50,24	210,27	17,61	0,62	693,62
2019	4	229,13	38,79	49,78	222,32	49,40	7,59	678,32
2019	5	216,57	43,30	48,56	216,30	45,30	5,11	677,83
2019	6	221,40	43,30	48,52	206,40	46,05	4,65	672,92
2019	7	222,30	34,33	48,92	217,22	52,23	6,41	681,22

*Pesos comunes



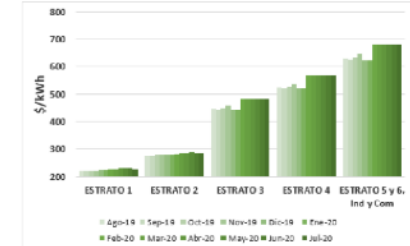
PUBLICACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red

2. TARIFA AL USUARIO FINAL
Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR (estrato 1, 2 y 3 hasta el CSI)

AÑO	PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5 y 6 Ind y Com
2018	8	221,31	276,54	446,58	527,50	630,69
2018	9	221,50	276,58	442,62	527,32	626,87
2018	10	232,80	277,90	443,29	523,57	634,29
2018	11	232,36	277,86	436,33	529,21	647,85
2018	12	232,60	278,26	441,88	518,37	622,32
2019	1	233,16	278,56	442,17	523,20	624,24
2019	2	236,94	293,89	482,26	567,26	680,83
2019	3	238,46	285,96	482,46	587,26	680,83
2019	4	239,76	292,19	482,26	587,26	680,83
2019	5	240,12	297,78	482,26	587,26	680,83
2019	6	239,38	286,70	482,26	587,26	680,83
2019	7	239,83	295,67	482,26	587,26	680,83

*Pesos comunes



PUBLICACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.



**SI FUNCIONAN LOS
SERVICIOS PÚBLICOS,
FUNCIONA EL PAÍS.**

MUCHAS GRACIAS

Natasha Avendaño

Superintendente de Servicios
Públicos Domiciliarios

 @navendanog



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

