



# Informe de **Rendición de cuentas a la ciudadanía**

Superintendencia de  
**Servicios Públicos Domiciliarios**

**VIGENCIA 2024**



**Yanod Márquez Aldana**

**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

**Diego Alejandro Ossa Urrea**

**Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

**María Stella Garzón Barrera**

**Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)**

**Giovanna del Pilar Garzón Cortés**

**Directora Técnica de Gestión de Aseo**

**Luis Felipe Salamanca Cachay**

**Director de Investigaciones de Energía y Gas Combustible (E)**

**Nelson Mauricio Rey Peña**

**Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible (E)**

**Héctor Horacio Suárez Bernal**

**Director Técnico de Gestión de Energía**

**Omar Camilo López López**

**Director Técnico de Gestión de Gas y GLP**

**Luis Felipe Salamanca Cachay**

**Director de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

**Miguel Alfonso Gordo Granados**

**Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio**



### **Directores Territoriales:**

- Elmer Felipe Durán Carrón (Centro)
- Oscar David Castiblanco S (Suroccidente)
- Eugenia Aguilar Rueda (Oriente)
- Lenin Ernesto Rivera Escolar (Noroccidente)
- Carlos Humberto Zapata Hernández (Occidente)
- Anyi Viviana Manrique Amaya (Suroriente)
- Pahola A. Baró Sfer (Nororiente)

### **Nelson Jairo Rincón Martínez**

**Director de Entidades Intervenidas y en Liquidación**

### **Manuel Alejandro Molina Ruge**

**Secretario General (E)**

### **Carlos Arturo Mahecha López**

**Director Administrativo**

### **Luz Stella Reyes Sarasti**

**Directora Financiera**

### **Iván Alberto Ordoñez Vivas**

**Director de Talento Humano**

### **Jorge Iván Campos Campos**

**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (E)**

### **Nataly Barrera Bello**

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

**Jhonn Vicente Cuadros Cuadros**

**Jefe Oficina Asesora Jurídica**

**Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez**

**Oficina Asesora de Comunicaciones**

**Fabrizio Bolaño López**

**Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**

**Juan José Pedraza**

**Jefe Oficina de Control Interno**

**Manuel Alejandro Molina Ruge**

**Jefe Oficina Control Disciplinario Interno (E)**

## Contenido

1. Mensaje del Superintendente.....	7
2. Principales logros y resultados de la gestión.....	12
2.1. Evaluación de los Prestadores del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.....	12
2.1.1. Acciones de Control.....	15
2.1.2. Gestión Proyectos de inversión del sector de acueducto alcantarillado y aseo.....	17
2.2. Sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible.....	22
2.2.1. Evaluación a los prestadores.....	22
2.2.2. Acciones de Inspección Vigilancia y Control.....	27
2.2.3. Acciones de Control.....	29
2.2.4. Gestión Proyectos de inversión del sector.....	30
3. Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.....	31
3.1. Estado actual de los Procesos de Liquidación.....	32
3.2. Procesos de Administración temporal.....	35
3.3. Revisión de las Intervenciones recientes.....	40
3.3.1. Avance en empresas Intervenidas.....	40
3.4. Patrimonio Autónomo FONECA.....	42
4. Presencia en territorio.....	42
5. Temas de interés ciudadano.....	50
5.1. Estrategia de rendición de cuentas.....	51
5.2. Escenarios de Diálogos Regionales.....	54
5.3. Actividades de diálogos ciudadanos y acciones con usuarios.....	59
5.4. Acciones llevadas a cabo en cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana.....	61
5.5. Gestión de trámites.....	63
6. Acciones para el Fortalecimiento Institucional.....	64
6.1. Transparencia y Sistema de Gestión Antisoborno - Programas de Ética y Transparencia Pública.....	64
6.2. Resultados Frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.....	67
6.3. Gestión de personal y modernización institucional.....	76
6.3.1. Planta de Personal y de Contratistas.....	76
6.3.2. Modernización Institucional.....	77

6.3.3.	Formación y Capacitación del Personal .....	78
6.4.	Alianzas Interinstitucionales .....	78
6.5.	Aspectos presupuestales .....	79
6.6.	Fortalecimiento de los sistemas de gestión .....	79
6.7.	Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. ....	80
6.8.	Formulario único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG .....	81
7.	Retos .....	84
7.1.	En el sector acueducto, alcantarillado y aseo .....	85
7.2.	En el sector de energía y gas combustible .....	86
7.3.	De cara al ciudadano .....	87
7.4.	Otros retos para el fortalecimiento Institucional.....	87

## Ilustraciones

Ilustración 1. Presencia De La Superservicios En El Territorio Nacional .....	43
Ilustración 2 Cumplimiento Objetivos De Desarrollo Sostenible 2024 .....	72
Ilustración 3 Resultado Del Índice De Desempeño Institucional SSPD 2023.....	82
Ilustración 4 Resultados Generales Sspd.....	83

## Gráficas

Gráfico 1 Programas Ejecutados Por Dirección Territorial.....	61
---	----

## Tablas

Tabla 1 Distribución nivel de riesgo resultados muestras tomadas por la SSPD en 2024 .....	18
Tabla 2 Modalidades de Intervención y Antigüedad de las Empresas.....	31
Tabla 3. Distribución Nuevos Puntos De Atención – Pas De La SSPD En La Vigencia 2024.....	44
Tabla 4. Visitas Ivc - Sdpugt. elaborada a partir de las actas de visita a las ESPD. ....	45
Tabla 5 Metas Objetivos De Desarrollo Sostenible – Ods .....	68
Tabla 6 Provisión de la planta de personal por niveles.....	77
Tabla 7 Comportamiento De La Ejecución Presupuestal .....	79

## 1. Mensaje del Superintendente

En el marco del cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, determinado en el Plan Nacional de Desarrollo PND, 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.

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 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”.

Desde el momento mismo de su asunción, esta administración 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<sup>11</sup> 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.

Conscientes que, los usuarios son el eje fundamental de los servicios públicos domiciliarios y que la entidad tiene la misión constitucional de inspeccionar, vigilar y controlar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional, 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 se ha fortalecido la plataforma estratégica para el periodo 2025/2026, construida mediante un ejercicio participativo institucional cuyo propósito es establecer la hoja de ruta en los servicios públicos domiciliarios que debe seguir la entidad para adecuarse a los cambios y lograr la mayor efectividad de su misión, visión y objetivos estratégicos.

En este sentido, los objetivos estratégicos se enmarcan en : 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.

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 y respaldando la capacidad de la entidad para adaptarse a cambios del entorno y mantener una propuesta de valor enfocada al ciudadano.

De otra parte, 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 determinantemente 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.

Con el rediseño de procesos y de la estructura , la entidad pretende 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.

Como aspecto importante, y con el propósito de asegurar un mejor desempeño institucional orientado hacia la garantía de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, la entidad obtuvo el Fenecimiento de la cuenta contable de la entidad en la auditoria celebrada por la Contraloría General de la Republica - CGR en la vigencia 2024, el cual no se lograba en la Superservicios desde hace aproximadamente cinco (5) años.

De otra parte, y con el fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio público domiciliario en la región Caribe, se ejecutó la medida de toma de posesión de AIR-E S.A.S. ESP, en aras de superar los problemas que dieron origen a la medida. Asimismo, es importante mencionar que la entidad cuenta con una metodología de la Supervisión Basada en Riesgos – MBR, para priorizar las acciones de inspección, vigilancia y control con enfoque diferencial, orientada a las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento – OCSAS.

Finalmente, y con el propósito de informarle a la ciudadanía y a grupos de interés sobre las actividades de rendición de cuentas adelantadas durante la vigencia 2024 por parte de la Superservicios, se presenta el siguiente informe, el cual busca brindar las herramientas



para que la ciudadanía tenga información de primera mano y participe en la próxima audiencia.

## **2. Principales logros y resultados de la gestión**

En este capítulo, se presentan los principales logros obtenidos por la entidad para la vigencia 2024, en el marco de las acciones de Inspección Vigilancia y Control, promoción del diálogo, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, avances de gestión institucional, las acciones para el fortalecimiento institucional, temas de interés ciudadano, generación y divulgación de la información, y aspectos asociados a las empresas en tomo de posesión e intervención entre otros aspectos.

### **2.1. Evaluación de los Prestadores del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

La entidad 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 Comisiones de Regulación, 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 la ciudad de Medellín con un cumplimiento del 47,87%, de lo que se resalta el seguimiento a la vida útil del relleno sanitario, ampliación de coberturas, manejo de vectores, entre otros. 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>1</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

---

<sup>1</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.

2020.<sup>2</sup>; se elaboró y publicó el Informe Sectorial de la actividad de aprovechamiento 2023 y el historial de mapas, informe que contiene la información técnico-operativa de la actividad de aprovechamiento complementaria del servicio público de aseo, así como información relacionada con el proceso de formalización establecido en el Decreto 1077 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2016.

En desarrollo de sus funciones, elaboró y publicó el Informe Nacional de Disposición Final de Residuos Sólidos 2023 y el historial de mapas, 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 historial de mapas, 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.

Igualmente, 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,

---

<sup>2</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

en el que se presentan los resultados obtenidos en el año 2023 producto de 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 asignó a la entidad la función de encargar a terceros especializados la toma de muestras de calidad del agua y contratar un laboratorio para el análisis de éstas, cuando lo considere pertinente.

Se desarrollaron 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 con el propósito de identificar riesgos potenciales y establecer protocolos para la activación de medidas preventivas, con los que se garantice la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. También pretende anticiparse a posibles incidentes, reduciendo así la vulnerabilidad y exposición de las empresas prestadoras frente a situaciones adversas.

Se calculó el Indicador Único Sectorial – IUS, se publicó el resultado y se identificó 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>3</sup>

---

<sup>3</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.

En el marco del Observatorio de Servicios Públicos, 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>

### **2.1.1. Acciones de Control**

En ejercicio de la función de 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 gestionó 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 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 SuricataG.

También 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.

### **2.1.2. Gestión Proyectos de inversión del sector de acueducto alcantarillado y aseo**

Como parte de su función de IVC, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, gestiona los siguientes proyectos de inversión:

**Proyecto: 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.**






En desarrollo del proyecto, 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 figura siguiente, 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, arroja resultados que indican agua no apta para el consumo humano<sup>4</sup>, distribuidos de la manera siguiente: 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>5</sup> se determinó resultado con nivel de riesgo inviable sanitariamente, esto representa el 9% del total.

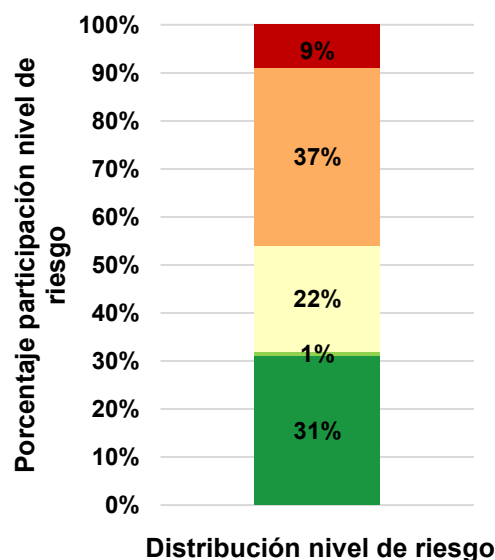
---

<sup>4</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 Inviabilidad sanitariamente 80.1%-100%.

<sup>5</sup> Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (Resolución 2115 de 2007, artículo 13)

**Tabla 1 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
<b>Total</b>	<b>151</b>



*Fuente: Superintendencia Delega de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - 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>

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

Se realizaron 112 talleres de servicio de educación no formal 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.

**Proyecto: 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 una acción importante del proyecto, se puso en marcha la “*Escuela Comunitaria para la Gobernanza del Agua y Saneamiento*” estrategia pedagógica que tiene como objetivo fortalecer las capacidades de las OCSAS mediante un enfoque innovador de educación no formal, aplicado en las 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:

- 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.
- Formulación de la propuesta del tablero de control utilizando alertas tempranas que orienten los esfuerzos hacia el fortalecimiento técnico, administrativo, financiero y tarifario, especialmente cuando se detectan fallas en la prestación del servicio.
- 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.

- Inclusión de las entidades territoriales como aliadas en la capacitación y apoyo a las OCSAS.
- 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.

**Proyecto: 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 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.

## **2.2. Sector de Energía Eléctrica y Gas Combustible**

En cumplimiento de su función misional y con el propósito de fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control que se ejerce sobre los prestadores del servicio de energía eléctrica, gas por redes y gas licuado de petróleo en el País, se presenta a continuación las principales acciones llevados a cabo en la vigencia 2024.

### **2.2.1. Evaluación a los prestadores**

Conforme al 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 todo el sector y el 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 los avances de 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 Interconectado 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>6</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

---

<sup>6</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".

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 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 20187 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 energías 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 tres (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 estos prestadores, en temas como; reporte de información SUI, codificación, y temas Promail entre otros.

---

<sup>7</sup> Por la cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional.

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 el Litoral del San Juan, Bojayá – Chocó, Puerto Carreño, Acandí, Hato Corozal, Remolinos del Caguán y Río sucio. 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, se destacan 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).

### **2.2.2. Acciones de Inspección Vigilancia y Control**

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 a 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 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 del 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

### **2.2.3. Acciones de Control**

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

Se abrió indagación preliminar a una empresa del sector; se impusieron diez (10) sanciones a empresas de este mismo 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 administrativos sancionatorios contra empresas de gas combustible.

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

##### **Innovación en el modelo de IVC de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible.**

Con el fin de optimizar el monitoreo preventivo para el ejercicio de IVC a los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, durante este periodo se revisaron y validaron 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.

### 3. Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

En el marco de las funciones de 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 en administración temporal, como se detalla a continuación:

**Tabla 2 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.



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: Dirección de Empresas Intervenidas y en Liquidación – SSPD*

### 3.1. Estado actual de los Procesos de Liquidación

#### 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 continúa garantizando la prestación del servicio de aseo en Cali, a través de cuatro contratos de operación. Así, el 16 de septiembre de 2024, se llevó a cabo la suscripción de un convenio interadministrativo entre EMSIRVA y la Alcaldía Distrital de Cali, con el que ésta asumió el pasivo pensional de EMSIRVA, para garantizar la continuidad del pago de las mesadas de los jubilados de EMSIRVA.
- Se vienen adelantando las acciones propias de la liquidación.

#### **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

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

- Resolución de toma de posesión del 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 cuentan 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.

#### **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 que la implementación de dicho esquema demandaría recursos por aproximadamente COP 1,02 billones para los próximos 20 años. En ese sentido el aspecto actual más crítico es la estabilización financiera para garantizar la prestación del servicio a mediano y largo plazo.

### 3.2. Procesos de Administración temporal

A continuación, se presenta el estado de los procesos de las empresas de servicios públicos que se encuentran en administración temporal, por parte de la Superservicios para la vigencia 2024:

#### **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.

#### **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: disposición final de residuos sólidos.

#### **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. Abogada y Economista, Especialista en Gestión Pública e Instituciones. 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.

#### **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 liquidatorios. 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. Así mismo, en la vigencia 2024, se elaboró 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.

#### **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: correspondientes a los 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 registró una disminución del índice de Agua No Contabilizada (IANC), lo cual significa que mejoró el indicador de pérdidas de agua.

### **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.

### **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.
- El aspecto actual más crítico es la necesidad de inversiones prioritarias en los sistemas de acueducto y alcantarillado.

#### **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 le den viabilidad a la ESP. En ese sentido, se llevó a cabo el 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. El aspecto más críticos es la carga prestacional y la necesidad de inversiones prioritarias.

#### **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
- 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 y suscribió el acuerdo de barrido, 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.

### **3.3. 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.

#### **3.3.1. Avance en empresas Intervenidas**

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>8</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 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.

---

<sup>8</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

De acuerdo con el flujo de caja proyectado de AIR-E S.A.S. ESP, esta intervenida requería recursos cuantiosos para cumplir con sus obligaciones asociadas a la prestación del servicio. Se están evaluando alternativas dirigidas a la consecución de recursos para tal propósito.

Al cierre de diciembre de 2024 el Fondo Empresarial de la Superintendencia había otorgado financiaciones a AIR-E S.A.S. ESP por COP 107 mil millones.

### **3.4. Patrimonio Autónomo FONECA**

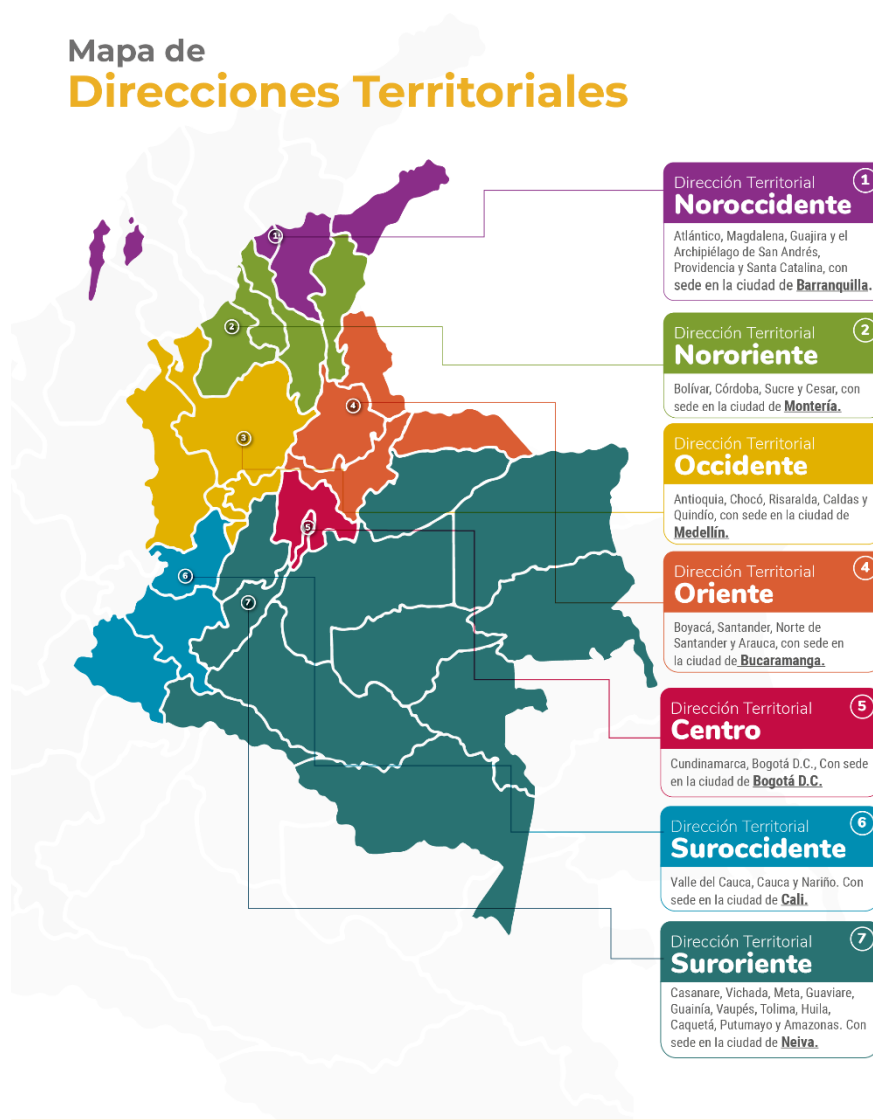
En el marco de la solución a la prestación del servicio público de energía en la Costa Caribe, el artículo 315 de la Ley 1955 de 2019, autorizó a la Nación a asumir el pasivo pensional y prestacional asociado, a cargo de ELECTRICARIBE, y el Gobierno Nacional mediante el Decreto 042 de 2020, reglamentó 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.

## **4. Presencia en territorio**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha consolidado su presencia institucional, para lo cual cuenta con siete (7) Direcciones Territoriales las cuales se encuentran distribuidas de tal forma que, abarcan todo el territorio nacional, garantizando la presencia de la entidad y priorizando las zonas más apartadas del País.

**Ilustración 1. Presencia De La Superservicios En El Territorio Nacional**



*Fuente: Delegada de Protección al Usuario y Gestión en el Territorio – SSPD*

Adicionalmente, la presencia institucional se ha fortalecido 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 los 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, ampliar la capacidad de respuesta ante los usuarios, así como distribuir más equitativamente los departamentos del país en relación con el número de usuarios y los trámites a evacuar. En la siguiente tabla se muestra la participación de la entidad, en las distintas regiones del País

**Tabla 3. Distribución Nuevos Puntos De Atención – Pas De La SSPD En La Vigencia 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 María 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
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

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	PAS	DIRECCIÓN
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: Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en el Territorio – SSPD*

Como logros y resultado de la gestión adelantada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio – DPUGT para la vigencia 2024, es importante mencionar que se realizaron 13 inspecciones en sitio a las siguientes empresas de servicios públicos domiciliarios en las que se suscribieron actas de con 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 4. Visitas lvc - Sdpugt. elaborada a partir de las actas de visita 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	<p>Revisar las inconsistencias encontradas en los puntos de atención evaluados tales como Unión y Centro Comercial Americano.</p> <p>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.</p>

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P – AFINIA	Energía	30, 31 de julio y 1 de agosto de 2024	<p>Presentar Plan de Acción y Cronograma del proceso de formación y capacitación 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>

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
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 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.</p>
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</p>



NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
			predio desocupado y trámites de desvinculación.
CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A ESP.	Energía	1, 2 y 3 de octubre de 2024	<p>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.</p> <p>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.</p>
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>

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
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	<p>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 relacionados con la operación del servicio de energía.</p> <p>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.</p>

NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	FECHA	COMPROMISOS DE MEJORA
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: Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en el Territorio – SSPD*

De igual forma, se articuló un trabajo conjunto con la Superintendencia Delegada para EYGC con el fin de formular 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.

Finalmente, 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.

## 5. Temas de interés ciudadano

En este capítulo se adelantan los principales temas de interés al ciudadano en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, actividades de diálogos regionales, acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana y la gestión de trámites, como aspecto importante de la protección de los derechos de los usuarios.

### 5.1. Estrategia de rendición de cuentas

De conformidad con la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024 y la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, con el fin de *“ampliar la participación de la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas con diálogo en doble vía e información pertinente* <sup>9</sup> se ejecutaron 13 actividades de rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de las Direcciones Territoriales, de la siguiente manera:

#### Dirección Territorial Oriente

En la ejecución de los programas de la Estrategia de Participación Ciudadana, la Dirección Territorial Oriente destinó un espacio de rendición de cuentas por cada semestre del 2024.

Es así que, en el mes de octubre realizó la actividad “Superservicios para la gente” para rendir informe de la gestión institucional por medio de las estadísticas de trámites realizados y actividades de participación ciudadana ejecutados del primer semestre, al ser un ejercicio de doble vía, se generaron inquietudes entre los asistentes que fueron resueltas de inmediato logrando impactar a 244 asistentes entre ciudadanos, usuarios, líderes, ediles, representantes de empresas prestadoras, vocales de control, personeros y presidentes de juntas de acción comunal de los cuatro departamentos cubiertos por la dirección territorial.

La rendición de cuentas del segundo semestre, se realizó en diciembre del 2024 de manera presencial en el auditorio de FENALCO del municipio de Bucaramanga, Santander. La metodología de la actividad consistió en presentar el informe de gestión territorial entre 2019 y noviembre de 2024, posteriormente, se hizo una presentación de las empresas más reclamadas y las problemáticas más recurrentes relacionadas con la facturación, cambio de medidores y cobros por reconexión. Finalmente, se abrió el espacio a las preguntas de los asistentes las cuales se iban resolviendo en el mismo escenario por parte de la Directora Territorial.

---

<sup>9</sup> Estrategia de Rendición de Cuentas 2024 Superservicios <https://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2024-version3.pdf>



### **Dirección Territorial Occidente**

De la misma manera, esta Dirección Territorial ejecutó un espacio de rendición de cuentas por cada semestre los días 6 de agosto y 20 de diciembre de 2024.

En cuanto a la metodología y temáticas de la rendición de cuentas se realizaron virtualmente presentando la información general de la entidad con referencia a la Ley 142 de 1994; la organización administrativa de la dirección territorial realizando énfasis en la ubicación de los PAS y; la gestión institucional, en la cual se expuso la estadística de trámites de las peticiones, recursos de apelación, recurso de queja, revocatorias de las vigencias, asimismo la gestión para el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social al indicar el cumplimiento de los compromisos y retos institucionales adquiridos en materia de servicios públicos domiciliarios.

### **Dirección Territorial Nororiente**

Se realizaron dos rendiciones de cuentas para el año 2024, en el mes de julio y diciembre correspondientes a cada semestre de gestión, éstas se efectuaron en modalidad virtual en sede de la Dirección Territorial, se explicó la importancia de las funciones de inspección, vigilancia y control de la entidad, la gestión de trámites y las actividades de capacitación permanente y asesoría a través de las actividades de participación ciudadana. A estas actividades asistieron un total de 59 personas entre usuarios, representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos de las alcaldías y personería de los municipios cubiertos.

### **Dirección Territorial Noroccidente**

En la ejecución de los programas de la Estrategia de Participación Ciudadana la Dirección Territorial Noroccidente destinó un espacio de rendición de cuentas por cada semestre del 2024.

Es así que, en el mes de julio y diciembre se realizaron estas actividades en modalidad virtual, presentando lo correspondiente a estadísticas relevantes en el cumplimiento de trámites y atención al usuario en los departamentos de Magdalena, La Guajira, Atlántico y San Andrés y Providencia.

Además, se presentaron las estrategias internas y externas de participación ciudadana en cuanto al cumplimiento de compromisos acordados con usuarios y empresas prestadoras y las estadísticas de actividades desarrolladas en el territorio competente como los diferentes canales de atención de la Superservicios.

### **Dirección Territorial Suroccidente**

Se desarrolló en el 2024 dos espacios de rendición de cuentas presencial ante la comunidad de Cali, Valle del Cauca y Pasto, Nariño con la presencia de 67 asistentes, jornada en la cual, se entregó información fundamental de la gestión de la dirección territorial, la cantidad y ubicación de los PAS y el número de atenciones mensuales por cada uno; igualmente, la gestión de trámites entre PQR's, recursos de apelación, recursos de queja y solicitudes de revocatoria; las principales causales de reclamación y las empresas prestadoras con mayor cantidad de reclamos; las actividades de participación ciudadana realizadas en cada departamento y municipio por semestre.

### **Dirección Territorial Suroriente**

En cuanto a los espacios de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Suroriente se puede indicar que, se realizaron en el mes de julio y noviembre en modalidad virtual y presencial, en el cual, se presentó la gestión en cuanto a sus funciones, el cumplimiento de metas y objetivos; a su vez, se presentó la información concerniente a la caracterización de territorio en servicios públicos domiciliarios y el impacto logrado en los procesos de mesas de trabajo en articulación con otras entidades del sector y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

### **Dirección Territorial Centro**

En el caso de la dirección territorial centro, la rendición de cuentas se realizó de forma virtual mediante transmisión en vivo. En esta jornada se presentó la gestión en cuanto a: inspección y vigilancia que ha permitido identificar incumplimientos por parte de los prestadores; protección al

usuario ajustando los procedimientos de reclamación para garantizar los derechos de los usuarios; cumplimiento de la normativa y acciones para asegurar que los prestadores cumplan con el Decreto 1369 de 2020; actos administrativos de alta calidad, respaldados por un bajo porcentaje de fallos judiciales (menos del 1% en 2023); coherencia jurídica: unificación de criterios en temas jurídicos, garantizando mayor seguridad jurídica.

## **5.2. Escenarios de Diálogos Regionales**

Con el objetivo de democratizar los servicios públicos domiciliarios y fortalecer la participación activa de la ciudadanía, la Superservicios construyó los Diálogos Regionales como un encuentro participativo entre los grupos de valor del sector de los servicios públicos domiciliarios y los grupos de interés. Para la vigencia 2024, se realizaron 3 encuentros en las ciudades de Arauca, Popayán y Cúcuta. A continuación, se presentan los principales logros y compromisos adquiridos en los diálogos:

### **Diálogo Regional Arauca**

Este primer Diálogo Regional se realizó en la ciudad de Arauca el 26 de julio de 2024 con la presencia de 129 asistentes entre usuarios, vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal, así como funcionarios públicos del departamento y otras entidades de nivel nacional. En este encuentro se identificaron problemáticas alrededor del servicio de energía eléctrica debido a que, para los usuarios, las tarifas son elevadas y existe inconformidad con los valores registrados mensualmente. La comunidad denunció que en el municipio se violan los derechos por la mala prestación de los servicios públicos. Los constantes cortes de energía dañan los electrodomésticos, tampoco hay un lugar donde la comunidad pueda radicar sus quejas.

En este contexto, se establecieron cuatro compromisos fundamentales y su gestión:

- (i) Instalar la apertura del punto de atención Superservicios.

De acuerdo con la solicitud de la comunidad, se instaló el Punto de Atención Superservicios – PAS en la sede de la Alcaldía Municipal de acuerdo al radicado de presentación del gestor territorial ante la Personería Municipal No. 2024840249901

(ii) Fortalecimiento y acompañamiento en la conformación de los CDCS.

En cumplimiento de los compromisos adquiridos en los Diálogos Regionales, se llevó a cabo una reunión con los presidentes de la Junta de Acción Comunal - JAL del municipio de Arauca para fortalecer la participación ciudadana y el control social en servicios públicos domiciliarios, tendientes a lograr la conformación del CDCS. Los asistentes mostraron interés en conformar un CDCS y solicitaron un diálogo para resolver dudas sobre su conformación, convocatoria, miembros, elección y funciones del vocal de control. Al diálogo, asistieron dieciséis (16) personas.

(iii) Seguimiento de quejas de aseo y energía.

Se realizó de manera presencial una actividad denominada "Superservicios Orienta en los Territorios" con el fin de atender en sitio las situaciones reportadas durante el diálogo regional liderado por el Superintendente, relacionadas con los servicios de aseo en el municipio de Arauca. La actividad contó con la presencia de las empresas de servicios públicos de aseo y energía, autoridades municipales y la comunidad en general. En el sitio, las empresas instalaron stands de atención al público para brindar atención y soluciones inmediatas a las problemáticas presentadas.

Adicionalmente, se envió oficio a la empresa Enelar E.S.P. en el que se le solicitó un informe detallado sobre las quejas presentadas por los usuarios en los diálogos regionales y diferentes actividades propuestas por la Dirección territorial Oriente. La empresa Enelar, informó que realizó una inspección técnica detallada e identificó postes con condiciones estructurales críticas. Hasta la fecha, se han reemplazado los postes en estado de riesgo y el transformador ha recibido mantenimiento preventivo para asegurar su funcionamiento óptimo y seguro. Respecto al barrio Villa María, se informó que los postes en estado crítico serán intervenidos mediante el contrato 289 de 2024, con el objetivo de optimizar el sistema eléctrico de distribución en los niveles de tensión I y II en el municipio de Arauca.

La empresa informó que se llevó a cabo una visita a la vereda Totumal, donde se acordaron varias acciones: Reemplazo de postes que presentaban mayor riesgo; instalación de cuatro postes; instalación de más postes, incluidos los postes restantes con averías menores en el plan de mantenimiento de 2025. Compromiso de instalar un transformador de 10 KVA, situación que ha sido corroborada con el presidente de la JAC de dicha vereda vía telefónica.



- (iv) Capacitar a vocales de control en temas estratégicos de servicios públicos domiciliarios.

Se aprovechó el espacio dentro de la actividad de “Comunidades por el control social”, para realizar la capacitación sobre los derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios los vocales de control elegidos en los dos CDCS pendientes por ser reconocidos por parte de la administración municipal.

### **Diálogo Regional Popayán**

Realizado en la ciudad de Popayán el 23 de agosto de 2024 con la presencia de 154 asistentes entre usuarios, funcionarios públicos del departamento del Valle, vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal. En el ejercicio de diálogo con la comunidad se evidenciaron problemáticas en torno al servicio público de energía en relación a los altos costos y en acueducto, con respecto al acceso de agua potable. De acuerdo con las problemáticas identificadas, se establecieron los siguientes compromisos y su gestión:

Elaborar un cronograma y una agenda en el departamento del Cauca, que permitan en cada municipio implementar soluciones de fondo.

En cumplimiento del compromiso pactado, se gestionaron dos mesas de articulación denominadas “Superservicios Orienta en los Territorios” en los municipios de Inzá y Totoró, en las cuales, se tuvo presencia de representantes de la empresa prestadora Compañía Energética de Occidente - CEO, vocales de control, funcionarios de las alcaldías municipales, líderes de JAC, y usuarios. Teniendo en cuenta las problemáticas evidenciadas en el Diálogo Regional, se acuerdan varios compromisos específicos que son de estricto cumplimiento por parte de la empresa prestadora.

Construir un plan de formación para los vocales de control, es necesario que el relacionamiento que debe tener la Superintendencia con la comunidad se debe materializar.

La Dirección Territorial Suroccidente adelantó acciones de participación ciudadana de acuerdo al programa denominado “Comunidades por el control social” bajo los parámetros de co-creación el cual busca “fortalecer el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios mejorando el relacionamiento de la ciudadanía con la Superservicios” en el municipio de Popayán,

con la asistencia de 41 ciudadanos entre usuarios, vocales de control, líderes sociales y otros actores relevantes para el control social.

**Plan choque de atención al ciudadano para solucionar todas las problemáticas en primer contacto.**

Se han desarrollado jornadas de atención de la Superservicios en conjunto con la empresa prestadora Compañía Energética de Occidente CEO en Puerto Tejada, Guachené, Santander de Quilichao, Piendamó y Padilla. Además, se han establecido mesas de trabajo denominadas “Superservicios Orienta en los Territorios” en Puerto Tejada, Guachené, Padilla, Tambo, Caloto, Miranda, Silvia.

**Diálogo Regional Cúcuta**

El tercer Diálogo Regional se realizó en la ciudad de Cúcuta el 6 de septiembre de 2024 con la presencia de 313 asistentes entre usuarios, funcionarios públicos del departamento de Norte de Santander y de entidades nacionales, vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal.

Entre las problemáticas más relevantes se identificaron las dificultades para el suministro de agua, acueducto y alcantarillado en asentamientos urbanos no legalizados o en proceso de legalización; la terminación de la concesión de agua y de aseo de la ciudad de San José de Cúcuta; así como altos costos de los servicios públicos. De la misma manera, los usuarios manifestaron la compleja situación en la ciudad de Cúcuta con la empresa Aguas Kpital: la comunidad se siente maltratada por la empresa imponiendo prácticas de cambio de medidores para realizar cobros que no proceden; no aplican los planes de mantenimiento autorizados por la Alcaldía, no realizan las coordinaciones necesarias con la secretaría de movilidad y transporte de la ciudad ocasionando desorden y colapso en las vías, entre otras acciones.

En este orden de ideas, se pactaron los siguientes compromisos:

(I) Mesas de trabajo por comunas o por sectores específicos como Villa del Rosario y Los Patios.

Para el cumplimiento del compromiso, la Dirección Territorial Oriente, adelantó siete (7) espacios de participación ciudadana enmarcada en “Superservicios Orienta en los Territorios” y “Comunidades por el control social” en los municipios de Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios con la finalidad de generar conocimiento a la comunidad en temas como, generalidades de la Superservicios, importancia de los CDCS, deberes y derechos de los usuarios y normatividad legal del procedimiento de cambio de medidores, reconexión y cobro.

- (II) Seguimiento a la problemática del cambio de medidores por parte de la empresa de acueducto Aguas Kptial. La superintendencia velará por el debido proceso y que todo se cumpla en el marco de la regulación y la ley

Se llevó a cabo mesa de trabajo en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, con la representación de la empresa prestadora Aguas Kptial, Personería Municipal, y Delegados de la SSPD, en esta jornada se dieron soluciones a las problemáticas que la comunidad ha venido expresando llegando a acuerdos.

- (III) Revisar el cobro del servicio de aseo en zonas donde no se presta y demás servicios (cobros por promedio, recuperación de consumos entre otras)

De acuerdo con el compromiso pactado, se realizó requerimiento de información a la empresa prestadora VEOLIA, manifestando que la prestación del servicio en aquellas zonas donde las condiciones geográficas impiden la circulación de vehículos de recolección, se aplica un descuento del diez por ciento (10%) en el precio máximo correspondiente a la actividad de recolección y transporte, conforme a lo establecido en el Artículo 44 de la CRA 720 del 2015.

Adicionalmente, es preciso señalar que la empresa presta el servicio de barrido y limpieza de áreas públicas según las frecuencias y horarios establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) municipal. Esta actividad tiene un carácter colectivo, beneficiando a los habitantes del municipio en el uso de parques, calles, avenidas y demás zonas del equipamiento urbano. De igual manera, remiten la gestión de los casos concretos que manifestaron los usuarios en el Diálogo Regional.

(IV) Capacitar a vocales de control en temas estratégicos de servicios públicos domiciliarios

Para el cumplimiento del compromiso, la Dirección Territorial Oriente, adelantó siete (7) espacios de participación ciudadana enmarcada en “Superservicios Orienta en los Territorios” y “Comunidades por el control social” en los municipios de Cúcuta, Villa del Rosario y Los Patios con la finalidad de generar conocimiento a la comunidad en temas como, generalidades de la Superservicios, importancia de los CDCS, deberes y derechos de los usuarios y normatividad legal del procedimiento de cambio de medidores, reconexión y cobro.

### **5.3. Actividades de diálogos ciudadanos y acciones con usuarios**

Respecto a los ejercicios de participación ciudadana ejecutados a través de las Direcciones Territoriales en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana, se generaron 932 espacios de interlocución con más de 24.000 ciudadanos en el territorio nacional, estos espacios, han fortalecido la incidencia ciudadana en el control social de los servicios públicos domiciliarios reconociendo el contexto territorial, la generación de soluciones en primer contacto y el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Bajo el propósito de brindar herramientas a los usuarios para el fortalecimiento control social e incidencia en el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se diseñaron los siguientes programas en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024:

Comunidades por el Control Social. Actividad de carácter pedagógico y práctico que aborda las temáticas necesarias para la defensa derechos y deberes de los usuarios, política pública de servicios públicos, la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, entre otros temas relevantes.

**Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales.** 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, mediante asesorías sobre control social y conceptos concernientes en servicios públicos domiciliarios.



**Superservicios Orienta en los Territorios.** Espacio de articulación de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios priorizados, así como de orientación a usuarios para la presentación de quejas y reclamos en primera instancia.

**Superservicios Para la Gente.** Promover ejercicios de control social como procesos de interlocución y evaluación de la gestión pública que permitan a la ciudadanía, usuarios y prestadores de servicios públicos contar con el diagnóstico y contexto de la prestación permitiendo mejorar las acciones de incidencia ciudadana y de mejoramiento de la prestación de servicios en las empresas.

**Diálogos Regionales por la Vida.** Espacios enfocados a presentar soluciones de fondo a las causales de reclamación, con la participación incidente y efectiva de las ciudadanías, generar un acercamiento de las instituciones, y aumentar el conocimiento y la satisfacción de los ciudadanos con la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Red de Comunidades por el Control Social.** Con la finalidad de conocer las dinámicas del control social a los servicios públicos domiciliarios en la región y obtener aportes para su fortalecimiento, se implementarán talleres para la consolidación de espacios de participación y capacitación para la comunidad buscando fortalecer el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios mejorando el relacionamiento de la ciudadanía con la Superservicios.

**Tabla 6 Tabla convenios o trabajo con otras entidades**

Convenio No.	2030 de 2024
Objeto	Aunar esfuerzos entre las partes, que permitan la participación de la SUPERSERVICIOS en los programas de la Red Nacional de Protección al Consumidor, para difundir los derechos de los consumidores y asegurar su protección efectiva
Plazo	30/09/2026
Convenio No.	2109 de 2024

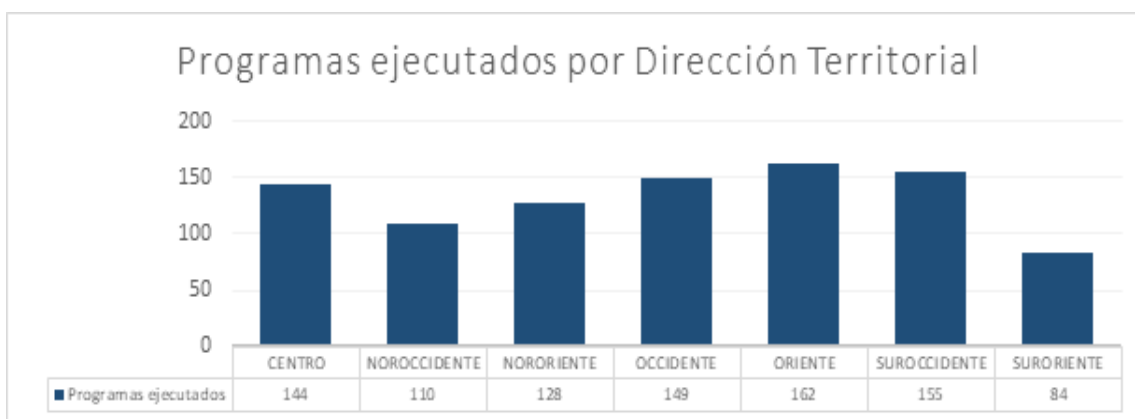
Convenio No.	2030 de 2024
Objeto	Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y logísticos entre LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC, en calidad de Secretaría Técnica de la Red Nacional de Protección al Consumidor; y LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SUPERSERVICIOS para la operación de un (1) PUNTO DE ATENCIÓN CONJUNTO, al servicio de la comunidad en general y de los consumidores de bienes y servicios en la ciudad de Medellín.
Plazo	31/12/2027

*Fuente: Delegada para la Protección al Usuario y gestión en el Territorio - DPUGT*

#### 5.4. Acciones llevadas a cabo en cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana.

En el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, 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 la Dirección Territorial así:

**Gráfico 1 Programas Ejecutados Por Dirección Territorial**



*Fuente: Delegada para la Protección del Usuario y Gestión en el Territorio – 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 ejecutaron 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.

### **5.5. Gestión de trámites**

En el marco de la protección a los derechos de los usuarios en el año 2024, la Superintendencia ha realizado acciones para gestionar los tramites que presentan los usuarios de los servicios públicos domiciliarios incluyendo procedimientos para proteger el debido proceso y los derechos fundamentales de los ciudadanos, de los servicios que vigila la entidad.

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.

Desde el 1 de enero al 15 de diciembre de 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 Superintendencia Delegada para La Protección al Usuario y Gestión en Territorio – DPUGT 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.

Para el año 2024 se mejoró la tendencia y con corte a 15 de diciembre, la SDPUGT y las Direcciones Territoriales 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.

## **6. Acciones para el Fortalecimiento Institucional**

En este capítulo se describen las principales acciones llevadas a cabo para el fortalecimiento institucional de la entidad en la vigencia 2024. Estas acciones apoyan la misionalidad desde el punto de vista organizacional, implementación de los sistemas de gestión y programas de transparencia y ética pública.

### **6.1. 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, en este periodo 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>10</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, y se 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

---

<sup>10</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.



puntos a fortalecer por parte de la entidad en cada componente; y (iii) se pensó en formas para mejorar dichos documentos.

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 emitirá 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.

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. Adicionalmente, 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 Anti soborno 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. Es así que al final se identificaron en total 76 riesgos. Es importante mencionar que, a la fecha, los controles definidos han permitido la no materialización de ningún riesgo de soborno ni de corrupción. De otra parte, se han definido 5 controles operacionales que han permitido la incorporación de conceptos, lineamientos y directrices encaminadas a comprender este flagelo y permite mantener en nuestro ser, 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 posesión 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 ha establecido un compromiso orientado a cumplir con el 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 de la entidad, 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 la definición de cómo abordar un posible hecho de soborno o de corrupción.

De otra parte, 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.

En este sentido también 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 Anti soborno - 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.

## **6.2. Resultados Frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS**

En el marco del Plan Estratégico Sectorial 2023-2026, y con el fin de dar continuidad a la hoja de ruta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Superservicios adelantó diferentes actividades encaminadas al cumplimiento de las metas definidas por la entidad para los ODS que se priorizaron en la vigencia 2024.

Se llevó a cabo 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 de carbono, la entidad se encuentra implementando acciones relacionadas con la eficiencia energética que aportaran a los resultados posteriores de medición 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 anteriores, 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 Superservicios 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 5 Metas Objetivos De Desarrollo Sostenible – Ods**

	<b>META</b>
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

	<b>META</b>
	<p>Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen</p> <p>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</p>
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
	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



	<b>META</b>
	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

	<b>META</b>
	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: Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en el Territorio – 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 1.029 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 representan 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 re-uso de agua: 9 prestadores fueron identificados durante la vigencia 2024.
- Caudal de re-uso de agua residual<sup>11</sup>: Utilizando un total de 130 L/s

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

---

<sup>11</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 reuso 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>

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

En busca de dar cumplimiento a este ODS, la entidad llevo a cabo actividades en los planes de acción relacionadas con los siguientes temas:

- Número de sitios de disposición final: 249 sitios para la vigencia 2023
- Porcentaje de municipios con disposición final en sitios autorizados: 96.69%
- Porcentaje de toneladas dispuestas en sitios autorizados: 97.95% de toneladas
- Prestadores totales de aprovechamiento: 1284
- Estaciones de clasificación de aprovechamiento- ECAS registradas: 2257
- Toneladas efectivamente aprovechadas: 2.402.810
- 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 están asociados al sector.

**Objetivo 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 la ejecución de 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 se 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>12</sup> y CREG 174 de 2021<sup>13</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.

**Objetivo 12: Producción y Consumo Sostenible.** En cumplimiento de este ODS, en materia ambiental durante la vigencia 2024 se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a

---

<sup>12</sup> Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para la asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional

<sup>13</sup> Por la cual se regulan las actividades de autogeneración a pequeña escala y de generación distribuida en el Sistema Interconectado Nacional

fortalecer la economía circular, entre las cuales se desarrollaron 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 prendas de vestir entregados por los colaboradores y de esta manera, mediante la articulación interinstitucional, se adelantó la entrega de 437 kilos de ropa y artículos de vestir, los cuales serán donados a población en condición de vulnerabilidad.

De igual manera, se cumplió con una jornada más de “Reciclatón” en el mes de junio, donde se recolectaron diferentes aparatos eléctricos y electrónicos, los cuales fueron traídos por los colaboradores de la entidad, mediante la jornada fueron entregados elementos a diferentes gestores ambientales autorizados por las autoridades correspondientes, con el fin de garantizar un adecuado manejo a través de la implementación de 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.

### **6.3. Gestión de personal y modernización institucional**

La gestión de personal y la modernización institucional son aspectos que contribuyen a la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios públicos, dado que fortalecen y desarrollan las competencias técnicas de los profesionales, para lo cual en este ítem se detallan los principales aspectos llevados a cabo en la vigencia para la modernización de la entidad.

#### **6.3.1. Planta de Personal y 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 6 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: Dirección de Talento Humano*

Con el fin de fortalecer su capacidad técnica, la entidad 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.

### 6.3.2. Modernización Institucional

El proceso de modernización realizado conjuntamente con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), incorporo elementos de gran importancia 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 Nacional en materia de 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. Adicionalmente, la entidad ha fortalecido su capacidad técnica, sancionatoria y de vigilancia del desempeño operativo y financiero de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

### **6.3.3. Formación y Capacitación del Personal**

Con respecto a la formación y desarrollo del personal, la entidad comprometida con la satisfacción del servicio al ciudadano y con el propósito de fortalecer el conocimiento del personal para la atención al usuario, se 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.

### **6.4. Alianzas Interinstitucionales**

Durante la vigencia 2024, la entidad 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 el marco tarifario 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.

Adicionalmente, 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.

## 6.5. Aspectos presupuestales

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 7 Comportamiento De La Ejecución Presupuestal**

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%
Inversión	\$ 33.032.000.000	\$ 24.198.734.347	73%	\$ 23.228.537.473	70%	\$ 22.485.035.606	68%
TOTAL RECURSOS PROPIOS	\$ 297.381.662.781	\$ 262.830.202.140	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	\$ 383.733.502.140	92%	\$ 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: SIIF Nación. Cifras en pesos*

## 6.6. Fortalecimiento de los sistemas de gestión

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:

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

De otro lado, la entidad adelantó su ciclo de auditorías como mecanismo esencial para fomentar la transparencia y la integridad institucional, 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. En este sentido los procesos auditados definieron las acciones correctivas pertinentes

#### **6.7. 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.

#### **6.8. 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 3 Resultado Del Índice De Desempeño Institucional SSPD 2023



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

Como gestión, se subraya 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 de “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 4 Resultados Generales Sspd**



*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.

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 – DNP 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:

- (i) Buenas prácticas y métodos que contribuyeron a su éxito en ese tema.
- (ii) Identificación de brechas y necesidades: Las entidades con puntajes menores comparten sus retos, permitiendo una discusión sobre áreas de mejora.
- (iii) Proposición de Iniciativas de Colaboración: Los equipos proponen actividades conjuntas y asignan posibles responsables para desarrollar y acompañar iniciativas de colaboración.
- (iv) 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.

## **7. Retos**

A continuación, se presentan los principales retos de la entidad que impactaron la gestión institucional en el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control para la vigencia 2024.



### 7.1. En el sector acueducto, alcantarillado y aseo

- 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.
- 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.
- Establecer el modelo de IVC 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.
- Reducir el tiempo de finalización de las investigaciones a 18 meses y optimizar el tiempo del trámite entre las etapas procesales.
- Robustecer e iniciar la aplicación del sistema de monitoreo preventivo y alertas tempranas hacia los prestadores de acueducto y alcantarillado.
- 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.
- Avanzar con las acciones para el fortalecimiento del modelo de IVC diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS), y los prestadores del servicio público de alcantarillado.
- Superar las dificultades en la vigilancia de la aplicación del subsidio comunitario definido en el Decreto 1697 de 2023.

## 7.2. En el sector de energía y gas combustible

- Adelantar las actividades necesarias para desarrollar una Resolución compilatoria SUI de GLP en Cilindros y Granel.
- Realizar el seguimiento a los planes de gestión de riesgos de desastres.
- Realizar el monitoreo al abastecimiento de Gas Natural para el año gas 2025.
- 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.
- 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.
- Planificar la ejecución de talleres SUI en nuevas regiones para asegurar una cobertura más amplia y accesible para todos los prestadores.
- 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.
- 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.
- 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.

### **7.3. De cara al ciudadano**

- Fortalecer la Inspección y Vigilancia de cada una de las direcciones territoriales.
- Avanzar en el uso de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial para el análisis de bases de datos relacionadas con acciones de inspección, vigilancia y control.
- Implementar un plan choque para reducir el rezago de la entidad en recursos de apelación, PQRS y silencios administrativos.
- 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.
- Consolidar la red de comunidades por el control social y fortalecer la articulación con Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS, así como las herramientas de apoyo tecnológico para el control social comunitario

### **7.4. Otros retos para el fortalecimiento Institucional**

- Mejorar la forma como se relacionado el Estado con la ciudadanía. 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
- 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).
- 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.

- Generar documentos de análisis de coyuntura y prospectiva sectorial, en el marco del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, con el objetivo de aumentar la generación y divulgación de análisis asociados al seguimiento y evaluación de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y desarrollar herramientas que permitan generar servicios de analítica de información, a partir de los datos con los que se cuente en el Observatorio.
- Optimizar el proceso de recaudo y cobro coactivo a través de una gestión eficiente, el cumplimiento de indicadores de desempeño, la integración interinstitucional, la capacitación continua del personal, y la implementación de estrategias de mitigación de riesgos, con el fin de maximizar la recuperación de recursos de manera oportuna y conforme a la normativa vigente.
- Desarrollo de la auditoria energética teniendo en cuenta la implementación de las medidas de eficiencia energética en la entidad.



Informe de  
**Rendición de cuentas a la ciudadanía**  
**VIGENCIA 2024**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

