



## **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
CO-F-006 V14

# **CUMPLIMIENTO DEL REFERENTE ESTRATÉGICO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS JUNIO 2024**

**Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional**  
Bogotá, D.C. 2024



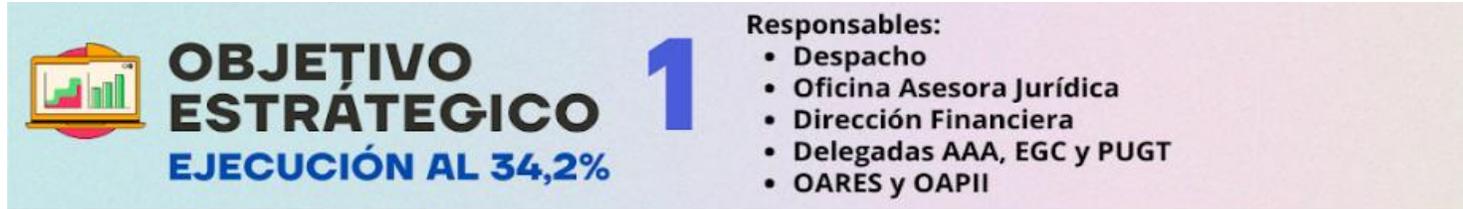
# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS SSPD



Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024

# OBJETIVO ESTRATEGICO 1

## GENERAR Y GESTIONAR CONOCIMIENTO PARA INCIDIR EN LA POLÍTICA PÚBLICA SECTORIAL Y LA REGULACIÓN



Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024



 Inicia ejecución este segundo semestre.

**Estrategia 1.1 Proponer cambios a las Leyes 142 y 143 de 1994 de manera articulada con otras instancias y entidades para fortalecer la función del IVC competencia de la SSPD –  
Cumplimiento 49%**

**Indicador meta**

*Propuesta Ley de Reforma al Régimen de Servicios Públicos domiciliarios presentada a las instancias competentes*

En el marco de la reforma al régimen de servicios públicos domiciliarios establecida por la Ley 142 de 1994, la entidad se encuentra construyendo el documento propuesta de modificación de la ley, en el cual se plasman propuestas de ajustes encaminadas a mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual se han tenido en cuenta los siguientes aspectos: (i) mayor participación del usuario en el manejo de los servicios públicos; (ii) análisis de históricos de reclamaciones y denuncias de los usuarios; (iii) identificación de conductas reiterativas en la medición de los consumos; (iv) aplicación correcta de los diferentes procedimientos establecidos por la ley, entre otros.

Con el fin de contar con mayores aportes de reforma del Régimen de Servicios Públicos domiciliarios, se realizaron mesas de trabajo con entidades del sector: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA; Departamento Nacional de Planeación –DNP y Ministerio de Minas y Energía.

## **Estrategia 1.2 Establecer alianzas nacionales e internacionales para fortalecer el modelo de IVC – Cumplimiento 42%**

### **Indicador meta**

*Establecer alianzas nacionales e internacionales para fortalecer el modelo de Inspección, Vigilancia y Control - IVC*

En cumplimiento de indicador meta, se establecieron alianzas de cooperación internacional mediante la cual se formalizó la firma protocolaria del memorando de entendimiento MOU, por sus siglas en inglés (Memorandum of Understanding) MOU Superservicios ) – con la Asociación Colombo China, el cual permite la realización de convenios de cooperación y asistencia técnica, e intercambio de información y consultas con la entidad.

Se efectuaron mesas técnicas y se implementaron canales de comunicación en el marco de la cooperación internacional, con el objetivo de resaltar la labor de la Superservicios y fortalecer experiencias en el sector de los servicios públicos

## **Estrategia 1.3 Establecer alianzas nacionales e internacionales para fortalecer el modelo de IVC – Cumplimiento 50%**

### **Indicador meta**

*Espacios de intercambios de experiencias y conocimientos realizados*

Como parte de las acciones llevadas a cabo para crear espacios de intercambio de experiencias y conocimientos en la entidad, se realizaron mesas preparatorias de trabajo para organizar el Foro Internacional de Servicios Públicos, en este sentido, se elaboró la metodología con el fin promover espacios para el intercambio de experiencias y conocimientos a nivel nacional e internacional de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. El foro se llevará a cabo en el mes septiembre de la presente vigencia y contará con la participación de invitados nacionales e internacionales.

## **Estrategia 1.4 Definir las líneas de acción del ciclo de gobernanza en la gestión regulatoria de la Entidad – Cumplimiento 0%**

### **Indicador meta**

*Líneas de acción de política normativa*

En desarrollo del rol de la Superservicios de generador y supervisor de líneas de acción para fortalecer la Política de Mejora Normativa, se avanzó en la proyección y los ajustes del Manual de Gestión Regulatoria, formatos y revisión de lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP y lo estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así como con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Se realizaron reuniones de socialización con la Dirección Financiera y Grupo del Sistema Único de Información - SUI.



## **Estrategia 1.5 Implementar el observatorio en servicios públicos para generar conocimiento a los grupos de valor. Cumplimiento 40%**

### **Indicador meta**

*Observatorio de servicios públicos a nivel nacional                      diseñado y piloteado*

Se llevó a cabo una iniciativa de innovación con el fin de recoger las necesidades para la creación del Observatorio de la Superservicios. En este sentido, se realizaron las etapas de aclarar, empatizar y definir, idear y prototipo, mediante la ruta de soluciones; se adelantaron mesas con las áreas que participan en la construcción de este observatorio. Como resultado de la iniciativa, se prototipo el árbol de problemas para ejecutar el observatorio mediante proyecto de inversión.

Como insumo para el Observatorio de Servicios Públicos - OSPD, en el sector de energía y gas combustible, se construyó el documento técnico de los componentes para la visión 360, cuyo objetivo es almacenar la información de peticiones, quejas y reclamos, Interrupciones, Indicadores de Calidad Media e Individual e Información de los usuarios atendidos por las empresas evaluadas, que permiten a quienes acceden a ello explorar y analizar patrones y relaciones en los datos.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se avanzó en la estructura funcional del Observatorio a nivel Nacional, para lo cual se está adelantando un ejercicio departamental con el Observatorio de Boyacá, en donde se conformó el Comité Asesor Departamental del Observatorio de Servicios Públicos de Boyacá.

## OBJETIVO ESTRATEGICO 2

# LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN EL MARCO DEL MODELO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.



## OBJETIVO ESTRATEGICO 2

### EJECUCIÓN AL 14,02%

Responsable:

- Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024



 Inicia ejecución este segundo semestre.

## **Estrategia 2.1 Establecer un Modelo de Inspección, Vigilancia y Control con enfoque diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Acueducto y Saneamiento Básico (OCSAS) para mejorar la prestación del servicio – Cumplimiento 25%**

### **Indicadores meta:**

*Implementación modelo de IVC OCSAS Fase 1 – Diseñado.*

*Asistencia técnica a las organizaciones comunitarias del servicio de agua y saneamiento básico*

*Para el fortalecimiento del modelo de IVC con enfoque diferencial, la entidad ejecuto las siguientes acciones:*

Como avance para el cumplimiento de los indicadores meta asociados a esta estrategia, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 50 asistencias a Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS), en temas relacionados con el cobro de la contribución especial, acceso a subsidios de la "Ruta Comuni Agua", esquemas diferenciales y capacitación cargue de información SUI, entre otros.
- Se esta construyendo el documento de la Metodología de Supervisión Basada en Riesgos – MSBS cuyo objetivo es determinar y categorizar los riesgos, promover el reporte de información en una periodicidad adecuada para hacer una vigilancia preventiva y contar con herramientas especializadas para monitorear adecuadamente a los prestadores para así evaluar sus niveles de riesgo.
- En elaboración el Marco metodológico el cual contendrá: antecedentes del proyecto de inversión OCSAS Marco Normativo de la Vigilancia Diferencial; Enfoque Social de la IVC diferencial para las OCSAS y propuestas de Cooperación

## **Estrategia 2.2 Fortalecer el proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio para la consolidación de acciones afirmativas en favor de esta población - Cumplimiento 1%.**

### **Indicadores meta**

*Asistencia técnica a las organizaciones de recicladores de oficio.*

*Asistencia técnica a entes territoriales para identificación de censo y caracterización de organizaciones de recicladores de oficio*

*Documento de lineamiento técnico para caracterización de población recicladora - diseñado*

Se efectuaron tres (3) talleres dirigidos a los representantes legales de las organizaciones de recicladores de oficio de la ciudad de Bogotá D.C, acogidas al régimen de formalización progresivo establecido en el Decreto 596 de 2016 que se encuentran en fase 2 y 3 del régimen, y dos (2) talleres sobre aspectos técnicos de la actividad de aprovechamiento, fundamentada en la Integralidad en la prestación del servicio establecido en el Artículo 2.3.2.5.2.1.5. del Decreto 596 de 2016.

Se socializó con las Entidades Territoriales las funciones, roles y seguimiento a la actividad de aprovechamiento en cada Municipio con el fin de enriquecer el conocimiento y robustecer sus competencias en lo relacionado con la inclusión de la población recicladora en los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS; se están fortaleciendo capacidades para identificar y caracterizar la población recicladora que ejerce la actividad de aprovechamiento en el municipio y conocimiento de la normatividad vigente con el fin de ejercer un debido control y sean garantes de la prestación adecuada de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo al Artículo 5 de la Ley 142 de 1994.



## **Estrategia 2.3 Fortalecer las competencias de los prestadores para mejorar la prestación del servicio de alcantarillado – Cumplimiento 4%**

### **Indicador meta**

#### *Eventos Masivos prestadores de alcantarillado*

Con el fin de realizar eventos masivos y divulgaciones a los prestadores e instituciones del sector de alcantarillado y para fortalecer sus competencias, se avanzó con el desarrollo de los talleres realizados en Tunja y Medellín, con los prestadores del servicio de alcantarillado, así como en el plan de capacitaciones en eventos, para realizar la asistencia técnica a los prestadores de alcantarillado con base en la normatividad vigente.

Adicional, se inició el diseño de la estrategia para incidir en la toma de decisiones en el sector de alcantarillado, para lo cual se efectuó mesa de trabajo y se dio a conocer de primera mano la información que se maneja respecto de la economía circular de las aguas residuales.



## **Estrategia 2.4 Rediseñar modelo de IVC para los prestadores de alcantarillado a nivel nacional para mejorar la calidad en la prestación del servicio - Cumplimiento 9%**

### **Indicadores meta**

#### *Implementación modelo de IVC de alcantarillado Fase 1 – Diseñado*

En cumplimiento de este indicador meta se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- (i) Se diseñó la Arquitectura de Información, a través de la exploración de las tablas y esquemas de los datos del servicio de alcantarillado, lo cual permitió identificar alertas a empresas que han reportado sistemas de tratamiento pero que muestran deficiencias en los reportes relacionados con las unidades de tratamiento y el manejo de lodos.
- (ii) Se realizaron mesas de trabajo para conocer los resultados del análisis exploratorio de los datos basados en la cadena de valor del proyecto de inversión.
- (iii) Se incorporó la metodología de evaluación de calidad de datos como herramienta que permitirá identificar el nivel de calidad de los datos para su posterior analítica en la temática de los prestadores del sector de alcantarillado.
- (iv) Con el acompañamiento del Grupo Diagnóstico y Control de la Contaminación- GDCON, se tomaron muestras en campo que permitió identificar los parámetros físico químicos y microbiológicos de las de aguas residuales de los siguientes prestadores: EAAB ESP, Valledupar, Aqualia, Aguas de la Península, Sociedad de acueducto, alcantarillado y aseo de Barranquilla y la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado.

## **Estrategia 2.5 Promover el suministro de agua apta para el consumo humano a través del fortalecimiento de las acciones de IVC a los prestadores del servicio de acueducto – Cumplimiento 5%**

### **Indicadores meta**

#### *Toma y análisis de muestras para fortalecer el modelo de IVC*

- (i) Se priorizaron los prestadores que serán objeto de toma de muestra 2024 y se realizó la toma de 17 muestras en 9 áreas de prestación que corresponden a 9 prestadores en los departamentos de Sucre (Santiago de Tolú, Morroa), Córdoba (San Pelayo, Valencia), Magdalena (Santa Bárbara de Pinto), César (Astrea, Becerril, El Copey), Meta (Lejanías).
  
- (i) Se realizó el proceso de priorización de prestadores que serán objeto de toma de muestra 2024 y se socializaron los resultados de la priorización con las respectivas coordinaciones de prestadores. Adicionalmente, se realizó la toma de 15 muestras en 8 áreas de prestación que corresponden a prestadores en los departamentos de Sucre (San José de Toluviejo, San Juan de Betulia), César (Bosconia, La Gloria), Bolívar (Tiquisio), Meta (Puerto López, Acacías, Cubarral).

## **Estrategia 2.6 Diseñar e implementar modelo de Inspección y Vigilancia preventivo para identificar y monitorear factores críticos en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado- cumplimiento 0%**

### **Indicadores meta**

*Modelo de Inspección y Vigilancia preventivo del sector de Acueducto y Alcantarillado diseñado*

Los productos que le apuntan a este indicador meta se encuentra programado para ser ejecutado en el segundo semestre de la vigencia, sin embargo, como avance, se realizó consulta del reporte de registro de embalses, fuentes de abastecimiento superficial, registro y actualización de captaciones y pozos; suspensiones del servicio de acueducto.

Adicionalmente, se realizó la revisión del documento TT10 Gestión de Riesgos e Infraestructura, por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Único de Información – SUI, y evaluar la factibilidad de su implementación en la captura de información para los prestadores de acueducto y alcantarillado.

# OBJETIVO ESTRATEGICO 3

## CONTRIBUIR A LA CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE EN EL MARCO DE LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA.



**OBJETIVO  
ESTRÁTÉGICO 3**  
**EJECUCIÓN AL 18,75%**

Responsable:

- Delegada de Energía y Gas Combustible
- Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024



 Inicia ejecución este segundo semestre.

**Estrategia 3.1 Proponer las medidas de regulación que faciliten las acciones de inspección, vigilancia y control, acorde a las características particulares de los nuevos actores en el marco de la transición energética – Cumplimiento 0%**

**Indicadores meta**

*Propuestas regulatorias en el marco de la transición energética*

Los productos que le apuntan a este indicador meta se encuentra programado para ser ejecutado en el segundo semestre de la vigencia, sin embargo, como avance de gestión se construyeron los Informes con las propuestas regulatorias y/o comentarios realizados en el ciclo de gobernanza regulatoria de las entidades que emiten normatividad que impacta el sector. Adicional, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, participó en las sesiones PRECREG y CREG.

Se efectuó consulta del reporte de registro de embalses, fuentes de abastecimiento superficial, registro y actualización de captaciones y pozos; suspensiones del servicio de acueducto y la revisión del documento TT10 Gestión de Riesgos Infraestructura por la cual se expiden los lineamientos para el cargue de información al Sistema Unico de Información – SUI.

## **Estrategia 3.2 Diseñar e implementar metodologías para fortalecer las acciones y factores diferenciales de IVC a los prestadores de energía, incluyendo Fuentes No Convencionales de Energías Renovables (FNCER), y Gas Combustible – Cumplimiento 25%**

### **Indicador meta**

#### *Metodología para fortalecer el modelo de IVC para Fuentes No Convencionales de Energías Renovables*

- (i) Construcción del documento “Seguimiento a la implementación de la estrategia diferencial propuesta”, en el cual se identificaron los prestadores con factores diferenciales, empresas con ineficiencias en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias según sus características de ubicación y tipo de usuarios atendidos, cantidad y tipo de suscriptores.
- (ii) Elaboración del “Informe Diagnóstico -Formato de Verificación de Tarifas por Mercado”, que es un diagnóstico de la forma de verificación de tarifas aplicadas y los indicadores para evaluar el servicio de energía eléctrica
- (iii) Para los prestadores ubicados en Zonas No Interconectadas – ZNI, se elaboró el informe Semestral Codificación de Localidades que presenta el informe de habilitación del cargue de localidades y los trámites del periodo evaluado
- (iv) Con respecto a al servicio de Gas Licuado del petróleo – GLP, se elaboró el Informe de seguimiento #12 cuarto trimestre 2023, para AFINIA en el cual se realizó seguimiento a los indicadores parciales y de resultado de la gestión del prestador
- (v) Se elaboró la herramienta de análisis de infraestructura para el servicio de gas combustible, que permite realizar diagnósticos de la información de infraestructura del servicio de gas para el fortalecimiento de las estrategias IVC de estos servicios. Se diseñó y construyó la herramienta comportamiento de las interrupciones del servicio de energía que permite analizar el impacto sociodemográfico de las interrupciones del servicio de energía eléctrica



### **Estrategia 3.3 Generar espacios pedagógicos a los grupos de valor sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios – Cumplimiento 50%**

#### **Indicador meta**

*Espacios de divulgación, información y formación a grupos de interés del sector Energía y Gas*

Se dio cumplimiento a los espacios de información y formación a grupos de interés del sector energía y gas combustible programados para este periodo, cuyo objetivo fue divulgar las actividades y las estrategias desarrolladas desde el Grupo SUI para el Sector de Energía y Gas combustible en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se conto con la asistencia de 200 participantes. Lo siguientes fueron las principales temáticas divulgadas:

- (i) Uso y apropiación de las herramientas para el correcto reporte de información ante el SUI;
- (ii) Fortalecimiento de prevención y monitoreo en la IVC en la prestación de los servicios de energía y gas combustible en los territorios y Zonas No Interconectadas ZNI
- (iii) Ampliación de la cobertura en el diagnóstico de la situación actual de los prestadores del servicio en ZNI con el fin de realizar un perfilamiento de los riesgos y hacer un diseño e implementación de estrategias de monitoreo preventivo
- (iv) Realizar una contextualización del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y Acciones de IVC tendientes a la mitigación de riesgos de origen eléctrico a partir del cumplimiento normativo.

**Estrategia 3.4 Promover estrategias para la implementación Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER) FNCER en el marco de los procesos de toma de posesión – Cumplimiento 0%**

**Indicador meta**

*Estrategias de implementación de las FNCER en prestadores con procesos en toma de posesión documentada*

El producto que da cumplimiento a este indicador meta “Documento de estrategias de implementación de las FNCER en prestadores con procesos en toma de posesión”, esta programado para ser desarrollado en el segundo semestre de la vigencia.



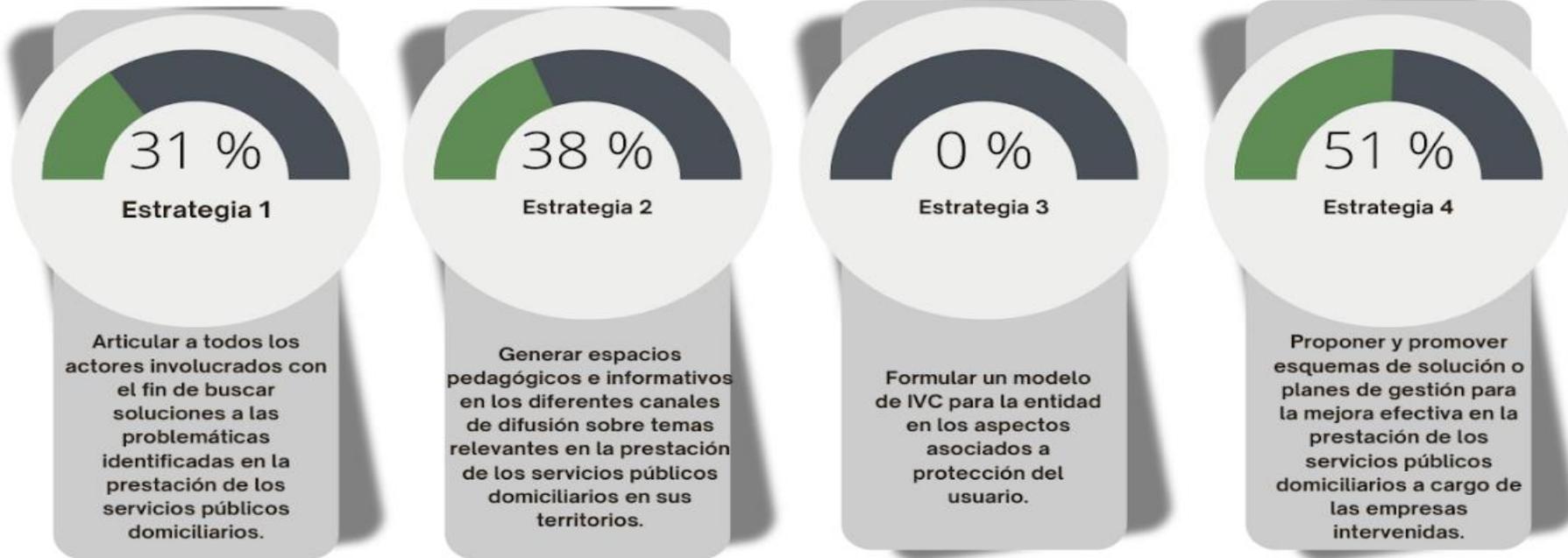
# OBJETIVO ESTRATEGICO 4: CONTRIBUIR A LA CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE EN EL MARCO DE LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

 **OBJETIVO ESTRATEGICO 4**  
**EJECUCIÓN AL 30,05%**

**Responsables:**

- Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
- Oficina Asesora de Comunicaciones
- Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024



 Inicia ejecución este segundo semestre.

## **Estrategia 4.1 Articular a todos los actores involucrados con el fin de buscar soluciones a las problemáticas identificadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios - Cumplimiento 31 %**

### **Indicadores meta**

*Soluciones planteadas a las problemáticas de los servicios públicos domiciliarios identificadas en los Diálogos regionales*

Como parte de las soluciones a las problemáticas en servicios públicos identificadas en los Diálogos Regionales y el servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, SDPUGT y las Direcciones Territoriales, generaron espacios de interlocución entre los usuarios y las empresas prestadoras, que permitieron establecer compromisos frente a la ampliación de la cobertura de atención al ciudadano, atención de PQR, consumos, tarifas. Se realizaron 162 "Mesas superservicios orienta" en las cuales se generaron 204 compromisos, de los cuales 144 se encuentran abiertos y 60 cerrados.

Las actividades están encaminadas principalmente a la identificación y el análisis las necesidades insatisfechas de los usuarios de los servicios públicos, en las en zonas urbanas y rurales. Estas acciones, contaron con la participación de: PROLATAM S.A ESP, EMSERFUSA S.A ESP, URBASER, VANTI S.A. ESP y ENEL COLOMBIA S.A. ESP, en Bogotá y Municipios de Cundinamarca como fueron: Cáqueza, Soacha, Fusagasugá, Puerto Salgar, Caparrapí, Guaduas, Facatativá, Zipaquirá, Girardot, entre otros.

Los temas sobre los cuales se establecieron compromisos están asociados a propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, y al impacto que estos puedan tener en la ciudadanía y en la gestión de los prestadores, dentro de los que se pueden citar; ampliación de la cobertura de atención al ciudadano, atención de Peticiones Quejas y Reclamos – PQR, consumos, altas tarifas, entre otros.



## **Estrategia 4.2 Espacios pedagógicos e informativos programados y realizados por regiones – Cumplimiento 38%**

### **Indicadores meta**

*Espacios pedagógicos e informativos programados y realizados por regiones*

En el marco de los espacios pedagógicos e informativos, la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en territorio – DPUGT, conjuntamente con las Direcciones Territoriales implementaron las siguientes estrategias enfocadas en incidir en el mejoramiento de la defensa de los derechos de la ciudadanía en servicios públicos domiciliarios:

- (i) Aprovechamiento del proceso de IVC para la participación ciudadana
- (ii) Asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios
- (iii) Promover la defensa de los usuarios establecida en la ley 142 de 1994, explicando el procedimiento de reclamación y la importancia de los CDCS, para lo cual se efectuaron 206 actividades bajo la estrategia de "Comunidades por el Control Social" y 186 " Superservicios acompaña a los entes Territoriales“. La realización de estos espacios impactaron a 283 municipios del área urbana y 55 del área rural.

## **Estrategia 4.3 Formular un modelo de IVC para la entidad en los aspectos asociados a protección del usuario. Cumplimiento del 0%**

### **Indicador meta**

*Modelo de IVC en el marco de la protección del usuario actualizado e implementado*

La estrategia se programó para ser cumplida en el segundo semestre de la vigencia, sin embargo como aporte al indicador meta se realizaron gestiones encaminadas a la construcción del documento con los resultados de acciones de control y vigilancia para implementado para la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Se realizó visita a la empresa AIR-E SAS, en la cual se verificó el cumplimiento de los derechos de los usuarios en lo relacionado con la atención a los usuarios y el debido proceso en el trámite y gestión de las peticiones quejas y reclamos, de conformidad con la normatividad aplicable en la defensa en sede de la empresa. en los puntos de atención "Centro comercial americano" y "Barrio la Unión". Se establecieron compromisos y se continua el monitoreo de las acciones de mejora planteadas, con el fin de disminuir el volumen de reclamaciones.

Se propuso a la empresa un plan de mejoramiento con su respectivo cronograma de actividades, el cual contenga las acciones a corto y mediano plazo tendientes a subsanar las problemáticas encontradas en la inspección.

## **Estrategia 4.4 Proponer y promover esquemas de solución o planes de gestión para la mejora efectiva en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de las empresas intervenidas – Cumplimiento 51%**

### **Indicadores meta**

*Planes de gestión o esquemas de solución en las empresas en toma de posesión vigentes con seguimiento.*

Durante el periodo, se consolidaron las propuestas de planes de gestión o esquemas de solución en las empresas para siete (7) de los procesos de toma de posesión vigentes, los cuales hacen referencia a las ESP intervenidas de ACUECAR ESP, ELECTROLIMA en liquidación, EMDUPAR ESP, EMPREVEL ESP, ESPUFLAN ESP, ESSMAR ESP y P&K ESP.

Estos planes contemplan las principales actividades a desarrollar por los agentes especiales para superar las causales que llevaron a la intervención del prestador, a manera de cronograma, por aspectos y con porcentajes de avances a los cuales se les hará el respectivo seguimiento en cada reunión de monitoreo agendada.



# OBJETIVO ESTRATEGICO 5 POTENCIALIZAR LOS PROCESOS DE APOYO DE LA ENTIDAD PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO

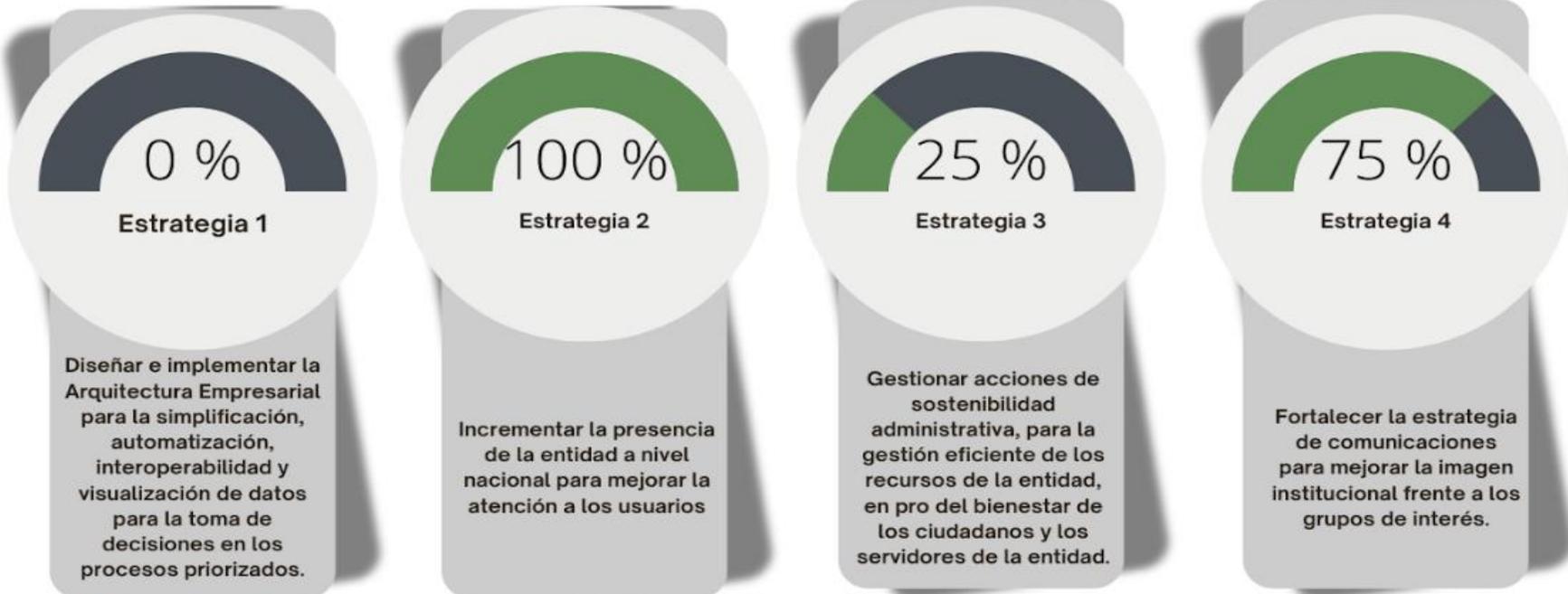


**OBJETIVO ESTRATÉGICO 5**  
EJECUCIÓN AL 52,38%

**Responsables:**

- OTIC
- OARES
- OAPII
- Secretaría General
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Adm.
- OAJ

Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024



 Inicia ejecución este segundo semestre.

# OBJETIVO ESTRATEGICO 5: POTENCIALIZAR LOS PROCESOS DE APOYO DE LA ENTIDAD PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO



**OBJETIVO ESTRATEGICO 5**  
EJECUCIÓN AL 52,38%

**Responsables:**

- OTIC
- OARES
- OAPII
- Secretaría General
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Adm.
- OAJ

Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2024



**Estrategia 5.1 Diseñar e implementar la Arquitectura Empresarial para la simplificación, automatización, interoperabilidad y visualización de datos para la toma de decisiones en los procesos priorizados.**  
**Cumplimiento 0%**

**Indicadores meta**

*Estrategia del gobierno del dato diseñado*

*Modelo de madurez de arquitectura institucional de acuerdo con el modelo de operación por procesos implementado*

Para el primer semestre se avanzó en la elaboración de la estrategia para gobierno y uso de datos para toma de decisiones, con la definición de las actividades de la etapa inicial, los actores necesarios y el diseño preliminar de las relaciones que existirán entre los mismos. El modelo será implementado en el segundo semestre de la vigencia.

El indicador meta asociado al modelo de madurez de la arquitectura institucional evaluado en el modelo de operación por procesos, será desarrollado en el segundo semestre de la vigencia. Como gestión, se están adelantando los estudios previos para la contratación del Arquitecto Institucional que llevara a cabo este producto.



## **Estrategia 5.2 Incrementar la presencia de la entidad a nivel nacional para mejorar la atención a los usuarios. Cumplimiento 100%**

### **Indicador meta**

*Documento técnicos para la ampliación de la planta de personal aprobado*

Se finalizó la consultoría, cuyo producto fue el "Documento de estudio técnico soporte para el rediseño y la formalización del empleo en la Superintendencia de Servicios Públicos" , se inició la ruta establecida en la Circular conjunta 100-011 de 2023, con la solicitud de aprobación para dar el inicio de trámite al Departamento Administrativo de la Presidencia - DAPRE.

Se cuenta con el documento técnico para la ampliación de la planta de personal de la Superservicios, en cumplimiento del contrato 619 de 2023 - Fundación Creamos.

## **Estrategia 5.3 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores de la entidad. 25%**

### **Indicadores meta**

*Sistema de captación de agua lluvia del nivel central, implementadas*

*Documento diagnóstico de suficiencia energética*

En cumplimiento de producto “Infraestructura de la SSPD adecuada para la gestión del cambio climático en el marco del sistema de captación de aguas lluvias”, se cuenta con un avance del 70% en la estructuración del Plan Maestro de Infraestructura. Con relación al sistema de captación de aguas lluvias de la sede principal se iniciaron las actividades necesarias para el desarrollo de la etapa precontractual para la contratación del servicio. Este se llevara a cabo en el segundo semestre de la vigencia.

Durante el periodo se realizó entrega del documento de diagnostico energético para la definición e implementación de medidas para el ahorro de energía de las sedes de la entidad. El objetivo es la identificación y caracterización del desempeño energético de la sede, el establecimiento de la línea base y la definición de las metas de ahorro y sus oportunidades de mejora en torno a la eficiencia energética y las fuentes no convencionales de energía.



## **Estrategia 5.4 Fortalecer la estrategia de comunicaciones para mejorar la imagen institucional frente a los grupos de interés. Cumplimiento 75%**

### **Indicador meta**

*Estrategia de comunicaciones para fortalecer la imagen institucional implementada*

Con el fin de dar cumplimiento a la Estrategia de Comunicación implementada para el fortalecimiento de la imagen institucional, se han adelantado las siguientes actividades:

- (i) Se registraron en promedio 943.580 nuevos seguidores en las redes sociales
- (ii) Se tramitaron 3 columnas del Superintendente, las cuales son espacio asignados para comunicar contenidos de interés en medios digitales
- (iii) Se elaboró la guía de respuestas a mensajes, consultas y reclamos de usuarios recibidos a través de las redes sociales: (iv) Se apoyó en la divulgación de temas de interés producidos por las diferentes dependencias de la entidad, tanto en los canales internos como externos

## **Estrategia 5.5 Implementar y mejorar sistemas de Gestión y control de manera articulada y complementaria en el contexto del MIPG para mejorar la gestión institucional. Cumplimiento 10%**

### **Indicador meta**

*Sistema de Responsabilidad Social, diseñado y primera fase implementada a nivel institucional*

En el avance del diseño y la implementación de la primera fase del Sistema de Responsabilidad Social, durante el primer semestre se adelantaron las siguientes actividades:

- (i) Se realizó la identificación de brechas de las siete (7) dimensiones de la Responsabilidad Social. En este sentido, se construyó una herramienta para recolectar la información que comprende cada dimensión y así poder obtener un diagnóstico interno de cómo está la entidad en cumplimiento de dichas dimensiones.
- (ii) Se construyó y presentó el plan de trabajo para el diagnóstico, diseño y planificación de la primera fase del Sistema de Responsabilidad Social – SRS
- (iii) Se elaboró el informe de avance sobre la metodología para la identificación de grupos de valor en Responsabilidad Social Institucional para la entidad, incluyendo los instrumentos y herramientas, un diagnóstico y la hoja de ruta a seguir



## **Estrategia 5.6 Gestionar estrategias para fomentar la cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía. Cumplimiento 57%**

### **Indicador meta**

*Acciones de cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía implementadas*

Como parte de las acciones de innovación para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía se realizó el diagnóstico del enfoque a la ciudadanía entre los colaboradores de la entidad mediante el cuestionario "Todas y todos por la igualdad de derechos", esto, con el fin de adelantar la estrategia de acuerdo con las necesidades identificadas.

Se efectuaron mesas de trabajo con la Dirección de Talento Humano y la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI para adelantar los talleres y metodología articuladamente entre las dependencias. Adicionalmente, se han adelantado (3) tres talleres para colaboradores de las Direcciones Territoriales Centro, Noroccidente y Suroriente y el correspondiente informe con los resultados de la estrategia, y (2) dos socializaciones de los programas de transparencia y ética, rendición de cuentas y acceso a la información pública con colaboradores de los Superservicios.



## **Estrategia 5.7 Generar estrategias para fortalecer la aplicación de la Política de Prevención de Daño Antijurídico en la entidad para atender los nuevos retos en el IVC de los servicios públicos domiciliarios. Cumplimiento 100%**

### **Indicador meta**

*Política de prevención del daño antijurídico PPDA socializada.*

Se construyó la Política de Prevención del Daño Antijurídico para la vigencia y se inició socialización de la misma con la Dirección Financiera, la Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y a Secretaría General, especialmente lo relacionado con el pago de las Contribuciones.

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
República de Colombia

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



## **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
CO-F-006 V14