



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida  
por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
CO-F-006 V12

# **CUMPLIMIENTO DEL REFERENTE ESTRATÉGICO 2023 – SSPD**

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

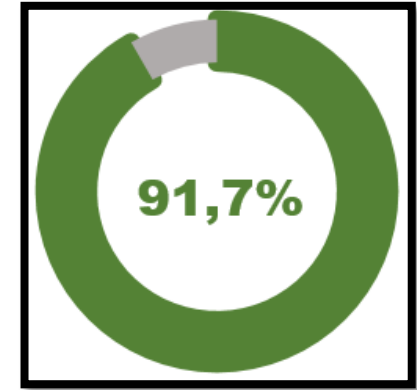
## CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DICIEMBRE DE 2023



# OBJETIVO ESTRATEGICO 1

**Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación**

% Cumplimiento



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios CO-F-006 V12

## OBJETIVO ESTRATEGICO 1: GENERAR Y GESTIONAR CONOCIMIENTO PARA INCIDIR EN LA POLÍTICA PÚBLICA SECTORIAL Y LA REGULACIÓN

### Indicador meta

Documento de lineamientos de la gobernanza de arquitectura empresarial en la entidad



### Estrategia 1.1 Implementar la Arquitectura Empresarial Institucional para la simplificación, automatización, interoperabilidad y visualización de datos para la toma de decisiones.

Como parte del desempeño de la estrategia, se elaboró el documento de lineamientos técnicos que establece la situación actual de la Arquitectura Institucional a partir del MAE 3.0 de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC y el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, así como la estructuración de la Arquitectura de Referencia y la gestión de la Arquitectura Empresarial propuesta desde el dominio institucional.

Adicionalmente, se estructuró la visión, objetivos y estrategias para el gobierno y la gobernanza de Arquitectura Empresarial y se efectuó la identificaron de roles, responsabilidades y propuesta para su implementación en la entidad. Se logró definir un marco de referencia para la gestión de proyectos bajo los lineamientos de MRAE y la metodología PMI.

## OBJETIVO ESTRATEGICO 1: GENERAR Y GESTIONAR CONOCIMIENTO PARA INCIDIR EN LA POLÍTICA PÚBLICA SECTORIAL Y LA REGULACIÓN

### Indicador meta

Modelo diseñado para gestionar las necesidades tecnológicas de analítica e innovación

### Estrategia 1.2 Implementar el modelo para gestionar las necesidades tecnológicas, de analítica e innovación de la Superservicios.

En cumplimiento del indicador meta, se desarrolló el modelo que permite identificar, priorizar y gestionar las necesidades de analítica de la entidad, con el fin de asegurar que las soluciones analíticas se desarrollen y desplieguen de manera efectiva, alineadas con los objetivos y las necesidades de las áreas de negocio. Las fases desarrolladas en el modelo permiten, implementar, monitorear y evaluar las herramientas de analítica, de tal manera que se podrá mejorar la gestión de los datos y facilitar la toma de decisiones institucional.

Se fortaleció el laboratorio de innovación, y se adelantaron 3 (tres) ejercicios de innovación:

(i) Apoyo a las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento – OCSAS; (ii) Co-creación de los Programas de Transparencia y Ética; (iii) Mejora en la formulación de planes de acción.

Se implementó un instrumento para medir el nivel de madurez del gobierno del dato, el cual evidencia que el nivel de madurez para la entidad se encuentra en un nivel actual de 2,7 sobre un nivel Objetivo a alcanzar de 4,3 , lo que representa un Nivel de Madurez de un 62,8 % en la gestión de datos.



## OBJETIVO ESTRATEGICO 1: GENERAR Y GESTIONAR CONOCIMIENTO PARA INCIDIR EN LA POLÍTICA PÚBLICA SECTORIAL Y LA REGULACIÓN

### Indicador meta **Estrategia 1.3. Generar información para la toma de decisiones de los grupos de valor.**

Prototipo del sitio  
Prototipos de información para grupos de valor divulgados  
Informe de caracterización de usuarios y empresas prestadoras

Para los prototipos de información a los grupos, se logro obtener:

- (i) Ficha de prototipos de información divipola, que permite, mediante una herramienta comparar bases de datos (SUI y DANE) y detectar automáticamente inconsistencias en la información.
- (ii) Ficha de prototipos de información Dian scraper. Herramienta para automatizar la descarga de representaciones gráficas de facturas desde endpoints DIAN.
- (iii) Ficha de prototipos de información tablero gasoductos. Herramienta que permite caracterizar la infraestructura asociada a los servicios de gas combustible y a su vez integrar información auxiliar proveniente de estadísticas oficiales.

El informe de caracterización de usuarios, se encuentra en construcción, teniendo en cuenta que se están identificado las necesidades y motivaciones del universo de prestadores y usuario a nivel nacional a los cuales se les aplicará la caracterización en el marco de la eficiente prestación y el acceso oportuno y con calidad de los servicios públicos domiciliarios, para la siguiente vigencia.



## OBJETIVO ESTRATEGICO 1: GENERAR Y GESTIONAR CONOCIMIENTO PARA INCIDIR EN LA POLÍTICA PÚBLICA SECTORIAL Y LA REGULACIÓN

### Indicador meta

Espacios de divulgación y capacitaciones a los prestadores generados



### Estrategia 1.4 Generar información para la toma de decisiones de los grupos de valor

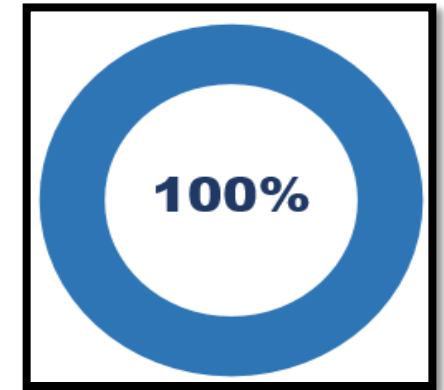
Se desarrollaron tres (3) prototipos de información para la toma de decisiones de la entidad:

- (i) Ficha de prototipos de información divipola, que permite, mediante una herramienta comparar bases de datos (SUI y DANE) y detectar automáticamente inconsistencias en la información.
- (ii) Ficha de prototipos de información Dian scraper. Herramienta para automatizar la descarga de representaciones gráficas de facturas desde endpoints DIAN.
- (iii) Ficha de prototipos de información tablero gasoductos. Herramienta que permite caracterizar la infraestructura asociada a los servicios de gas combustible y a su vez integrar información auxiliar proveniente de estadísticas oficiales.

En cumplimiento del servicio de educación informal en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se efectuaron (doce) 12 eventos de capacitación a prestadores, seis (6) talleres SUI, y 3 visitas de acompañamiento.



% Cumplimiento



## **OBJETIVO ESTRATEGICO 2**

**Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, en el marco del modelo de inspección, vigilancia y control**

Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios CO-F-006 V12

## OBJETIVO ESTRATEGICO 2. LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, EN EL MARCO DEL MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

### Indicador meta

Documento de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnico financiero y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento básico



### Estrategia 2.1 Caracterizar en los componentes sociodemográficos, técnico, financiero y comercial, los servicios de agua potable y saneamiento básico.

Se elaboró el documento "*Informe sociodemográfico de los servicios públicos*"; con el fin de generar información de los diferentes componentes de los servicios públicos de AAA que involucra aspectos socioeconómicos y demográficos de los municipios de Colombia, que permita aportar a la toma de decisiones en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –APSB; enfocar esfuerzos y contribuir a futuros cambios regulatorios y políticas del estado que favorezcan a los usuarios.

Se identificaron 307 organizaciones de suministro de agua de las cuales se generó un diagnóstico de las condiciones técnicas, operativas, comerciales, financiera y organizacionales de los prestadores ubicados en las regiones Caribe, Centro Oriente, Centro Sur y Pacífico.

Como resultado, de la caracterización sociodemográfica, se evidencia que los Departamentos con mayor riesgo son: Chocó, Guainía, Bolívar, Putumayo, Vichada y Amazonas; ciudades como Bogotá, Barranquilla, Medellín, Bucaramanga, Tunja presentan el menor riesgo y por ende sus departamentos (excepción Bogotá) en promedio se benefician al momento de cuantificar el desempeño departamental, seguidos de Manizales, Cali, Pereira, Armenia y Cartagena.

## OBJETIVO ESTRATEGICO 2. LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, EN EL MARCO DEL MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

### Indicador meta

Documento de identificación del inventario y pre diagnóstico de la muestra de los sistemas de abastecimiento de agua en áreas rurales por región.

### Estrategia 2.1 Caracterizar en los componentes sociodemográficos, técnico, financiero y comercial, los servicios de agua potable y saneamiento básico.

Se efectuó un estudio de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnicos, económicos y de riesgo de los servicios de agua potable y saneamiento básico con el objetivo de contribuir en el análisis y comprensión integral del país, generando información de los diferentes componentes de estos servicios, que involucran aspectos socioeconómicos y demográficos de los municipios de Colombia, y que permita aportar a la toma de decisiones en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – APSB, con el objetivo de enfocar esfuerzos y contribuir a futuros cambios regulatorios y políticas del estado que favorezcan a los usuarios más necesitados y vulnerables de los servicios de - APSB del País.

Se realizó una Consultoría BID – Siwi, para lo cual se realizaron 6 talleres en el marco de la contribución diferencial. Documento “Gestión del reporte de información financiera asociada a la contribución”, cuyo propósito es consolidar los principales resultados del levantamiento de información obtenida en campo en relación con la situación financiera de las organizaciones prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo, respecto de la contribución especial.



## OBJETIVO ESTRATEGICO 2. LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, EN EL MARCO DEL MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

### Indicadores meta

Modelo de Inspección Vigilancia y Control - IVC - de la actividad de aprovechamiento diseñado

Rediseño del SUI con esquema de acciones de vigilancia diferencial y subjetiva a prestadores de áreas rurales

### Estrategia 2.2: Rediseñar e implementar en el SUI una metodología diferencial para el registro, fomento y seguimiento de las organizaciones y prestadores.

Se construyó el documento "*Lineamientos técnicos del modelo diferencial de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores de oficio*", el cual define los lineamientos técnicos del modelo para estas organizaciones acogidas al régimen de transición y la formalización progresiva. Adicional, se desarrollaron ejercicios de analítica de datos y revisión de anomalías incorporando inteligencia artificial para robustecer las funciones de IVC, de estos prestadores.

Se realizó el foro Economía Circular, un modelo de desarrollo sostenible con énfasis en la actividad de aprovechamiento, en el cual asistieron de manera presencial y virtual 250 miembros de organizaciones de recicladores de oficio en Bogotá y de diferentes regiones del País. Se resalta esta labor, dado que los recicladores son sujetos de especial protección constitucional, definidos en el Plan de Desarrollo - Colombia Potencia Mundial de la Vida.

Como parte del rediseño del SUI, se desarrolló el prototipo de una herramienta capaz de comparar bases de datos (SUI y DANE) y detectar automáticamente inconsistencias en la información, como discrepancias en valores a diferentes niveles. Este prototipo, consiste en una serie de Python Scripts para comprobar la integridad de los datos de la DIVIPOLA DANE alojados en la base SUI. Adicional se documentaron los requerimientos desarrollo informáticos acorde al IVC diferencial en el SUI



## OBJETIVO ESTRATEGICO 2. LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, EN EL MARCO DEL MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

### Indicador meta

Asistencias técnicas realizadas a organizaciones y prestadores comunitarios de áreas rurales

**Estrategia 2.3 Fortalecer el apoyo técnico y financiero a organizaciones y prestadores comunitarios de APSB urbanos, suburbanos, rurales e insulares, de acuerdo a la caracterización realizada a los servicios. Cumplimiento 100%**

Para fortalecer el servicio de asistencia técnicas ofrecidas para la formalización de prestadores de servicios públicos domiciliarios, se realizaron 49 talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales, estos talleres permitieron la formalización de 1000 organizaciones en el Sistema Único de Información SUI

Se realizaron 2 encuentros regionales uno en el Municipio de Paipa y otro de manera virtual donde se contó con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los medios para registrar la información de los prestadores rurales, profundizar en la importancia de la gestión comunitaria del agua, el trabajo de la Superservicios en los territorios con la comunidad y la visión de la entidad frente al agua como patrimonio



## OBJETIVO ESTRATEGICO 2. LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, EN EL MARCO DEL MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

### Indicador meta

Documento de calidad del agua de los prestadores priorizados



### Estrategia 2.4 Generar instrumentos que permitan la toma de decisiones que conduzcan a la mejora de calidad del agua. Cumplimiento 100%

Con el propósito de generar instrumentos para mejorar la calidad del agua, así como facilitar e implementar acciones de IVC se elaboró el documento *Documento de calidad del agua de los prestadores priorizados*, cuyo enfoque está relacionado con aquellos prestadores priorizados que no cuentan con información de vigilancia de calidad del agua en el Sistema de información para la Vigilancia del agua – SIVICAP.

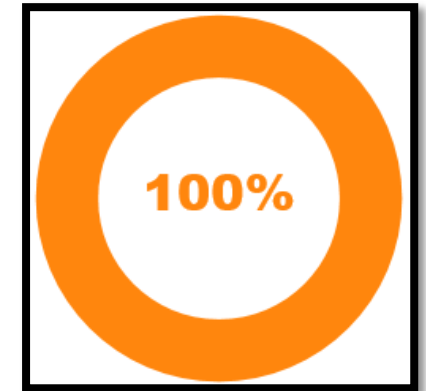
Se realizó la toma de 258 muestras de calidad de agua a 124 prestadores, a cargo de 131 áreas de prestación del servicio de acueducto, ubicados en 97 municipios y 21 departamentos, con el fin de conocer el cumplimiento de parámetros de calidad del agua para consumo humano. La toma de muestras, se realizó en puntos de muestreo ubicados en zona rural, y en puntos de muestreo en zona urbana.

Se estructuraron story maps con el fin de entregar información de manera sencilla y agradable con una multitud de opciones de diseño que permiten una mayor interacción entre usuarios al para consultar la información consignada en los informes sectoriales de Disposición final, aprovechamiento y consumo de agua potable.

## **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**

% Cumplimiento



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios CO-F-006 V12

## OBJETIVO 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

### Indicador meta

No. De Propuestas regulatorias como parte del ciclo de gobernanza regulatoria



### 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 sistemas de suministro energético.

Como parte de las propuestas regulatorias la entidad realizó 26 comentarios a los proyectos normativos, relacionados con temas de comunidades energéticas, nuevas tecnologías de suministro energético, ciclo de gobernanza regulatoria de entidades que emiten normatividad e impactan al sector.

La Superintendencia, asistió a las reuniones PRECREG y CREG citadas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas Combustible – CREG donde el contenido tenía relación con propuestas regulatorias del sector de servicios públicos domiciliarios, en los sectores vigilados.



## OBJETIVO 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

### Indicador meta

Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos del servicio de energía y gas combustible

Documento con la formulación y seguimiento de la estrategia para fortalecer el modelo de IVC



### Estrategia 3.2. Diseñar e implementar la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de inspección, vigilancia y control a los prestadores de energía, incluyendo FNCER, y Gas Combustible.

Mediante el análisis de las herramientas tecnológicas que permitan fortalecer la estrategia de monitoreo basada en riesgo, a partir de la optimización del modelo de datos, se ha implementado el proyecto de inversión cuyo objetivo específico es fortalecer la detección temprana de posibles incumplimientos en la prestación del servicio y la actividad de diseñar y construir herramientas de monitoreo preventivo a los prestadores de los servicios públicos de energía y gas combustible. Entre las herramientas del proyecto se encuentran:

- (I) Proyecto Tablero de Visión 360 Componente Energía: Permitirá impulsar una transición armoniosa de los diferentes componentes de energía para el análisis de los datos en un enfoque reactivo a uno proactivo que garantice la calidad de la prestación del servicio. Esta herramienta tendrá visualización de datos, gráficos, análisis financiero, planes de inversión, entre otros.
- (ii) Proyecto Impacto social de la Facturación: Para determinar los patrones de auto correlación espacial entre IPM y las tarifas del servicio eléctrico a nivel de manzana dentro de las 1.122 cabeceras municipales. La metodología facilita la detección de áreas donde altos niveles de pobreza están espacialmente relacionados con tarifas específicas y viceversa.

## OBJETIVO 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

### Indicador meta

Informe de análisis de las condiciones y capacidades de los prestadores para el cumplimiento de los planes de riesgos del servicio de energía y gas combustible

Documento con la formulación y seguimiento de la estrategia para fortalecer el modelo de IVC



### Estrategia 3.3. Diseñar e implementar la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de inspección, vigilancia y control a los prestadores de energía, incluyendo FNCER, y Gas Combustible.

(iii) Proyecto Infraestructura de Gas: Este tópico presenta la infraestructura de gas la cual va a permitir evaluar el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables en cuanto a la operación, mantenimiento y evaluación de la vida útil normativa de la infraestructura de Transporte de GN y distribución Gas natural y Gas Licuado por redes. Algunos indicadores de este proyecto son Análisis histórico de los mantenimientos, comportamiento de la capacidad operativa y vida útil de los diferentes componentes.

En cumplimiento el seguimiento a la estrategia para fortalecer el modelo de IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios de EYGC, se realizaron informes de seguimiento a los planes de gestión; informes financieros para los servicios Gas por redes y Gas Licuado del Petróleo; informes comercial y técnico para Gas por Redes. Así mismo, se efectuaron análisis de las herramientas tecnológicas que permitan fortalecer la estrategia de monitoreo basada en riesgo y los informes consolidados de la vigilancia de los planes de gestión de riesgos de desastres de los prestadores de los servicios de energía y gas combustible.

## OBJETIVO 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

### Indicador meta

Alianzas suscritas para el fortalecimiento de las capacidades de inspección, vigilancia y control a prestadores de energía y gas combustible



### Estrategia 3.4 Suscribir alianzas con otras entidades para el fortalecimiento de las capacidades de inspección, vigilancia y control a prestadores de energía y gas combustible.

En el marco de este indicador, se suscribió una alianza con la Contraloría General de la República – CGR a través la Contraloría Delegada de Minas y Energía. La alianza permitirá extender lazos que propicien la configuración de una plataforma de interoperabilidad entre la CGR y la Superservicios fortaleciendo la dinámica de los respectivos equipos de analítica de datos y generando un panorama de interacción tecnológico, administrativo y operativo.

Para los prestadores de energía eléctrica, el acceso a los fondos FAER (Fondo De Apoyo Financiero Para La Energización de Las Zonas Rurales Interconectadas) y PRONE (Programa de Normalización de Redes Eléctricas), representa un desafío en términos de vigilancia para la CGR. La información relacionada con el acceso a los fondos mencionados es un indicador cuyo comportamiento es de deseable trazabilidad, por lo que la entidad ha identificado la viabilidad técnica para la automatización de un proceso integrado de analítica de datos que permita dar cumplimiento al objetivo de monitorear la propiedad de la infraestructura construida con financiación de los fondos FAER / PRONE y monitorear la evolución del impacto en usuarios del proyecto.

## OBJETIVO 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

### Indicador meta

Documento diagnóstico de identificación de Fuentes no convencionales de energía renovable en procesos en toma de posesión.



### Estrategia 3.5 Promover estrategias para la implementación de FN CER en el marco de los procesos de toma de posesión.

En el marco de esta estrategia, se realizó diagnóstico de las empresas intervenidas:

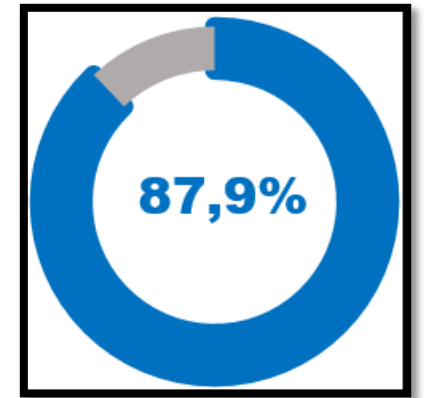
- (i) ACUECAR ESP
- (ii) ESSMAR E.S.P
- (iii) EPQ en liquidación.

Lo anterior, con el fin de establecer practicas de solución en relación a los altos consumos energéticos en los sistemas de acueducto y alcantarillado, que permitirán a estas empresas mejorar los procesos convencionales tecnológicos más amigables con el medio ambiente, aprovechando la energía solar de algunos sectores del País, lograr un mejor retorno financiero y reducir los costos energéticos de los sistemas de acueducto y alcantarillado de estas empresas.

# OBJETIVO ESTRATEGICO 4

**Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios**

% Cumplimiento



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios CO-F-006 V12

## OBJETIVO 4. GESTIONAR SOLUCIONES A LAS PROBLEMÁTICAS EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN ARTICULACIÓN CON LOS CIUDADANOS EN SUS TERRITORIOS

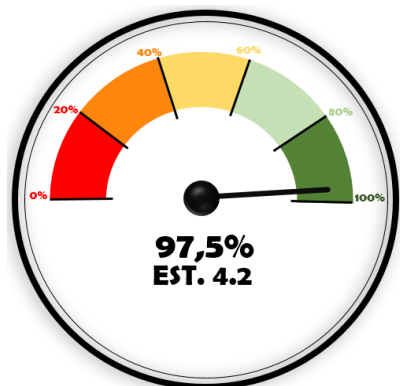
### Indicador meta

Diálogos regionales en el marco del ejercicio de control social

**Estrategia 4.1 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector.**

En el marco del servicio de asesoría en el ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio – DPUGT a través de las Direcciones Territoriales realizó un total de 771 asesorías en 255 municipios a nivel nacional.

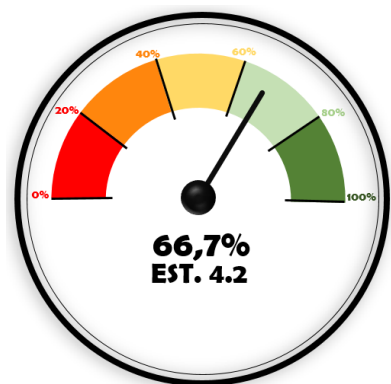
Adicional se realizaron once (11) diálogos regionales en las ciudades de :Barranquilla, Quibdó, Aguachica, Valledupar, Ciénaga de Oro – Córdoba, Sincelejo – Sucre, Cartago, Ibagué, Floridablanca, Villavicencio y Pereira. Los encuentros buscan acoger por parte de la entidad, las problemáticas en servicios públicos de las regiones de acuerdo a los criterios de mayor número de reclamaciones, pobreza multidimensional, número total de usuarios, entre otros.



## OBJETIVO 4. GESTIONAR SOLUCIONES A LAS PROBLEMÁTICAS EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN ARTICULACIÓN CON LOS CIUDADANOS EN SUS TERRITORIOS

### Indicador meta

Documento con el diseño del observatorio ciudadano en servicios públicos por regiones elaborado



### Estrategia 4.2. Crear un observatorio en servicios públicos domiciliarios para generar soluciones a las problemáticas desde las regiones.

Con el fin de generar soluciones a las problemáticas de las regiones, se construyó el documento "Observatorios de Servicios Públicos por la Vida", donde se establece la que El Observatorio en Servicios Públicos, será un espacio de participación ciudadano y académico que monitoree y analice el comportamiento de los servicios públicos domiciliarios en cada región. Adicionalmente, a través del observatorio se presentará información relevante que permita elevar la calidad de prestación de los servicios públicos y por tanto, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Se realizó propuesta de Resolución mediante la cual se crea el observatorio de los servicios públicos

## OBJETIVO 4. GESTIONAR SOLUCIONES A LAS PROBLEMÁTICAS EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN ARTICULACIÓN CON LOS CIUDADANOS EN SUS TERRITORIOS

### Indicador meta

Espacios pedagógicos en programas de radio y televisión de la estrategia de participación ciudadana creados



### Estrategia 4.3 Generar espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.

En el desarrollo de las acciones de fortalecimiento de la participación ciudadana y la promoción del control social, se realizaron 326 actividades con la ciudadanía en diferentes territorios del país, destacando las estrategias: Comunidades por el control social, Conoce tus derechos y deberes, Diálogos regionales, Superservicios cerca de ti y Superservicios en vivo.

Adicional , se llevaron a cabo 108 encuentros denominados "Superservicios escucha", de los 152 programados. En el marco de los espacios pedagógicos, las Direcciones Territoriales realizaron un total de 63 Superservicios en vivo en todo el territorio nacional con el fin de generar espacios de participación ciudadana y control social para fortalecer el modelo de IVC.

La implementación de esta estrategia busca articular los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos del usuario.



## OBJETIVO 4. GESTIONAR SOLUCIONES A LAS PROBLEMÁTICAS EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN ARTICULACIÓN CON LOS CIUDADANOS EN SUS TERRITORIOS

### Indicador meta

Propuestas de esquema de solución para dos (2) empresas en toma de posesión



### Estrategia 4.4 Proponer y promover esquemas de solución para la mejora efectiva en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de empresas intervenidas.

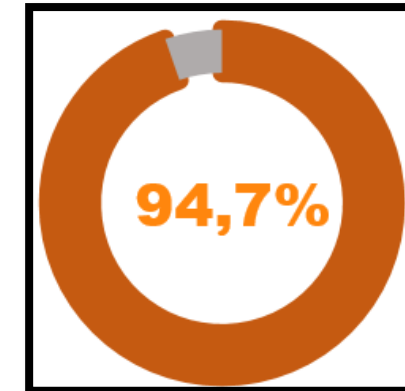
En el marco de esta estrategia, se realizó seguimiento a la elaboración del diagnóstico y plan de acción como esquema de solución para uno de los procesos en toma de posesión vigentes, lo anterior, con el propósito de establecer las acciones pertinentes para dar solución a las causales de intervención y llegar a un posible levantamiento de la medida de toma de posesión.

En el esquema se tuvieron en cuenta asuntos críticos enmarcados en la gestión y comportamiento de los siguientes aspectos: (i) acueducto y alcantarillado; (ii) residuos sólidos; (iii) alumbrado público; (iv) gestión de la demanda y estado actual de las pérdidas; (v) asuntos críticos transversales y financieros, entre otros.

# OBJETIVO ESTRATEGICO 5

**Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público**

% Cumplimiento



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios CO-F-006 V12

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

### Indicador meta

Concurso público de méritos ejecutado

Acciones para fortalecer el clima laboral y cultura organizacional

Plan Estratégico del TH para el cuatrienio formulado y socializado



### Estrategia 5.1. Incrementar el bienestar colectivo mediante el fortalecimiento de la dimensión del talento humano.

En cumplimiento de los indicadores meta, se adelantaron las siguientes actividades:

(i) Apertura al concurso de méritos, mediante acuerdo de convocatoria No 62 del 13 de julio del 2023, a través del cual se convocó y se establecieron las reglas del proceso de selección, en las modalidades de ascenso y abierto para proveer los empleos en vacancia definitiva de la planta de personal perteneciente al Sistema Específico de Carrera Administrativa de la entidad, se finalizó la etapa de aprobación de ejes temáticos.

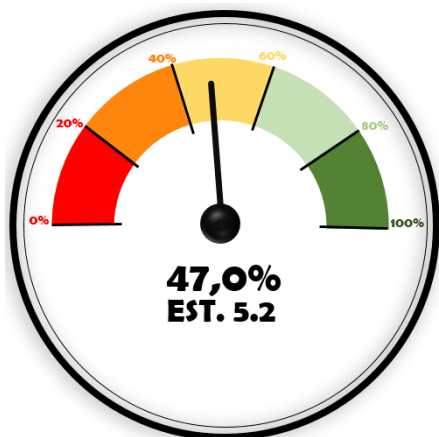
(ii) Fortalecimiento del clima laboral y la cultura organizacional. Se adelantaron ejercicios a 27 dependencias y 826 funcionarios de la entidad. Se efectuó la intervención del equipo directivo, mediante la implementación de actividades enfocadas a la gestión del cambio, agilidad e innovación, liderazgo consciente, gestión del talento y delegación oportuna. Adicionalmente, se realizó la intervención de los coordinadores de áreas para el desarrollo de actividades de fortalecimiento de la inteligencia colaborativa, la comunicación, inteligencia emocional, gestión del tiempo y adaptación al cambio.

(iii) Construcción del documento Plan Estratégico de Talento Humano, como herramienta de gestión para la implementar acciones que permitan fortalecer el clima laboral y la cultura organizacional para el cuatrienio 2023 – 2026.

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

### Indicador meta

Acciones de sostenibilidad administrativa implementadas



### Estrategia 5.2. 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.

Como parte de las acciones de sostenibilidad administrativa, se adelantaron las siguientes acciones:

- (i) En el marco del Convenio de cooperación de gestión ambiental formulado se consolidó el documento final de formulación del proyecto, *Identificación de información energética de la SSPD para la formulación de un proyecto de cooperación para el desarrollo de una auditoria energética institucional*, cuyo objetivo es analizar de forma sistemática la situación energética específica en la entidad con el propósito de conocer su desempeño energético actual.
- (ii) Se efectuaron las adecuaciones de los espacios físicos para mejorar la atención a la ciudadanía en la sede central de la entidad

Las demás acciones de sostenibilidad administrativas, enmarcadas en los productos; Sedes restauradas (sede Barranquilla) y sedes construidas y dotadas (Sede Cali) no se ejecutaron, dado que el proyecto de inversión será replanteado en el marco de las necesidades de infraestructura requeridas por la entidad para la próxima vigencia.

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

### Indicador meta

- Propuesta de la reforma de la contribución especial con enfoque diferencial
- Flujogramas de los sistemas de información de la Dirección Financiera presentados



### Estrategia 5.3. Implementar estándares y buenas prácticas para la gestión financiera de la entidad.

En el marco de las funciones de IVC, la entidad propuso un modelo de cobro progresivo y diferencial de la contribución especial establecida en el artículo 85 de la ley 142 de 1994, con el fin de aplicar una tarifa diferente según el tamaño del prestador, que permita democratizar y hacer equitativa la contribución especial de estos prestadores, para lo cual se propuso un cobro progresivo y diferencial factible y la aplicación de una tarifa progresiva.

Adicional, se diseñó un formulario simplificado de contribución especial diferencial para pequeños prestadores a partir de los talleres realizados con el SIWI, de las 372 organizaciones que reportaron información por primera vez, 171 se beneficiaron por el pago de una contribución especial en cero acorde con sus gastos administrativos

Se adelantaron acciones de articulación entre las dependencias para diseñar el modelo diferencial del cobro de la contribución especial a prestadores rurales y marginales ejecutadas. Para lo cual, se implementó un formato simplificado para el registro de la información financiera de los prestadores en una metodología más simplificada que la de XBRL con hasta 2.500 suscriptores para los servicios acueducto, alcantarillado y aseo, se expidió la Resolución No. 20231000295475 del 30/05/2023 y se inició proceso de liquidación a 352 empresas que son pequeños prestadores rurales.

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

### Indicador meta

- Política de prevención del daño antijurídico estructurada y aprobada



### Estrategia 5.4. Fortalecer la estrategia de prevención del daño anti-jurídico.

Se efectuaron acciones de acompañamiento para el fortalecimiento de la estrategia de prevención de daño antijurídico, es este sentido, se generó la matriz del mapa litigioso de la entidad para la estructuración de la Política de Prevención del Daño Antijurídico - PPDA 2024-2025, de conformidad con los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado - ANDJE.

Se estructuró y fue aprobada la política 2024-2025 por la ANDJE y se cargó en la plataforma el Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado - EKOGUI.

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

### Indicador meta

Diagnostico del estado actual del Modelo de operación



### Estrategia 5.5 Realizar la reingeniería de los procesos con el fin de dar cumplimiento a la misión de la entidad.

En el desempeño de la reingeniería de los procesos de la entidad, se realizaron mesas de trabajo con líderes y enlaces con el fin de implementar las herramientas DOFA y PESTEL, las cuales permiten tener una visión interna y externa de las capacidades institucionales. Como resultado de este análisis se elaboró un documento que refleja las principales Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas identificadas que puedan llegar afectar de manera directa o indirecta el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, así como las posibles oportunidades de mejora que se deben implementar para fortalecer la gestión de los procesos institucionales.

El diagnostico, identifica las principales debilidades y fortaleces del modelo de operación por procesos y propone estrategias de fortalecimiento para la gestión institucional y desempeño de los procesos.

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

### Indicador meta

- Servicios tecnológicos renovados y adquiridos de TI



### Estrategia 5.6. Facilitar la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevos componentes de Tecnologías de la Información

Como avance del indicador meta, se construye el Informe de Servicios Tecnológicos, en el cual se reflejan las actividades orientadas a la adquisición y renovación a nivel de soporte y licenciamiento del hardware y software usados en la entidad para dar continuidad a los servicios de tecnologías que se gestionan. El objetivo es adecuar la plataforma tecnológica para la prestación de servicios tecnológicos, brindada a través de aplicaciones In-house y el alojamiento de soluciones adquiridas, para que los colaboradores puedan utilizar estas herramientas para el cumplimiento de sus funciones y así la entidad pueda interactuar con los usuarios y demás entidades del sector.

En este sentido, y a nivel de hardware se adquieren dos (2) servidores, se aumenta en memoria RAM a 1TB los nodos de red y se efectúa la compra de créditos con Oracle para subir servicios en la nube. A nivel de servicios de software, se realiza la adquisición de soporte para hiperconvergencia y se renueva el licenciamiento de los equipos de seguridad.



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

### Indicador meta

Estrategias de cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía implementadas



### Estrategia 7. Gestionar estrategias para fortalecer la cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía.

Para el fortalecimiento de la cultura institucional con enfoque a la ciudadanía, se realizó mediante mesas de trabajo con las diferentes dependencias la revisión y actualización de la plataforma estratégica 2023-2026, se efectuaron las respectivas socializaciones y la presentación de los resultados de la estrategia Todos y Todas por el Diálogo Ciudadano a los directivos y la entidad.

Como parte de esta estrategia, en su visión de cara a la ciudadanía y en el marco de la responsabilidad social empresarial, la entidad construyó el informe de gestión institucional de la vigencia 2023 bajo este enfoque, teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la norma ISO 26000. Adicionalmente, se realizó un análisis de los numerales de la norma que dan cumplimiento a los sistemas integrados de gestión

# 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)

