

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA 2023

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Superservicios



Tabla de contenido

1. MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE	2
2. PRINCIPALES LOGROS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN, EL MARCO DE LA INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - IVC Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	3
2.1 Principales logros y resultados de la gestión misional del sector de acueducto, alcantarillado y aseo.....	3
2.2 Principales logros y resultados de la gestión misional del sector del sector Energía Eléctrica y Gas Combustible.....	12
3. PRESENCIA EN TERRITORIO	16
3.1 Ampliación de la presencia institucional de la entidad.....	16
3.2 Principales avances y mejoras en la efectividad la atención a usuarios.....	17
3.3 Acciones llevadas a cabo en cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana.....	19
4. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN	20
5. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO – ESCENARIOS DE DIÁLOGO REGIONALES	23
5.1 Estrategias de rendición de cuentas.....	23
5.2 Gestión de Compromisos resultantes de los encuentros regionales.....	25
6. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	27
6.1 Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	27
6.2 Acciones realizadas para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.....	28
6.3 Información presupuestal y financiera.....	35
6.4 Planta de personal y número de contratistas.....	38
6.5 Gestión adelantada para el fortalecimiento de los Sistemas de Gestión.....	38
7. RETOS PARA EL 2024	41
7.1 En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:.....	41
7.2 En el sector energía eléctrica y gas combustible.....	42
7.3 De cara al Ciudadano.....	42
7.4 En materia de Intervención:.....	42
7.5 Otros retos.....	44



1. MENSAJE DEL SUPERINTENDENTE

Dagoberto Quiroga Collazos

En 2023 avanzamos en la implementación de nuestro Plan Estratégico que pone a los usuarios en el centro de las actividades de vigilancia, inspección y control. En la práctica, este enfoque busca una entidad más cercana a la ciudadanía y promover cambios que modifiquen disposiciones regulatorias onerosas para los usuarios de servicios públicos.

Una Superintendencia más cercana al usuario debe tener la capacidad de estar sintonizada con las preocupaciones del usuario y atenderlas a la mayor celeridad posible.

Tradicionalmente, las relaciones entre los ciudadanos y la entidad se han basado en las reclamaciones individuales de cada usuario y la posterior respuesta de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Por supuesto, este tipo de interacciones son fundamentales, pues con frecuencia son motivadas por conflictos particulares entre usuario y empresa. Sin embargo, cuando uno se centra exclusivamente en quejas individuales puede perder el foco de los problemas estructurales de los servicios públicos en Colombia. Tan importante como es responder a los reclamos de cada uno de los usuarios, es necesario buscar soluciones de fondo a los problemas que las originan.

Por eso, durante la vigencia de 2023 comenzó la aplicación de nuestra estrategia territorial que estableció un nuevo esquema de relacionamiento con la ciudadanía. La estrategia consistió en la realización de los diálogos de servicios públicos por la vida. En los diálogos buscamos conocer las preocupaciones de la ciudadanía y articular soluciones entre prestadores, autoridades locales y las instituciones del sector.

Una Superintendencia centrada en los usuarios debe ocuparse de los problemas que más los aquejan. Por eso, en la vigencia de 2023 fuimos protagonistas en la discusión sobre las altas tarifas de energía a nivel nacional. La Superintendencia apoyó a la Presidencia de la República en la elaboración del decreto para que el Presidente recuperará sus facultades regulatorias. Con esta medida se buscaba agilizar el proceso de toma de decisiones regulatorias en la CREG, que ha mostrado ser muy lento para momentos de crisis como lo es el de las altas tarifas de la energía.

En este sentido, con el apoyo de los equipos técnicos de la entidad, se ha trabajado en el análisis de la estructura tarifaria de energía para avanzar en propuestas que buscan hacerlas más eficientes. En concreto, pusimos sobre la mesa la necesidad de hacer más transparentes y menos discrecionales los riesgos que las generadoras le atribuyen a la energía que venden, pues estos tienen un impacto sobre el valor de la tarifa. También hemos sido enfáticos en cuanto a la necesidad de revisar el mecanismo de las subastas en bolsa, pues tal y como está en la actualidad, la empresa más ineficiente, que ofrece la energía más cara, termina fijando el precio para las demás generadoras.

Así mismo, relacionado con un marco normativo más equilibrado entre usuarios y empresas prestadoras, durante el año pasado participamos activamente en la elaboración del proyecto de ley para modificar la ley 142 de servicios públicos. Con el proyecto buscamos fortalecer los derechos y deberes del usuario,

garantizar los mínimos vitales para todos los servicios públicos, así como adoptar el modelo de prestación de servicios públicos acorde a las exigencias ambientales y sociales del mundo actual.

La reforma al modelo, por supuesto, no depende exclusivamente de cambios normativos, sino también de cambios culturales de parte de los usuarios y, de parte de los prestadores, de la adopción de nuevas tecnologías. Con la intención de advertir sobre la importancia de estos cambios, en 2023 comenzamos la planeación del I Foro Internacional de Servicios Públicos y de una muestra empresarial de tecnologías innovadoras de prestación. Dicho evento, se realizará en convenio con Corferias en el marco de la Feria Internacional de Bogotá. Contará con la presencia de expertos nacionales e internacionales.

2. PRINCIPALES LOGROS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN, EL MARCO DE LA INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL - IVC Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

2.1 Principales logros y resultados de la gestión misional del sector de acueducto, alcantarillado y aseo.

En cumplimiento de la función de Inspección Vigilancia y Control - IVC en este sector, se detallan los principales logros obtenidos en la vigencia:

Se realizó la devolución por cobros no autorizados, mediante la verificación de la aplicación del régimen tarifario de conformidad con la Resolución CRA 688 de 2014¹ y Resolución 825 de 2017² compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021³; evidenciando cobros no autorizados por parte de Empresas Prestadoras de Acueducto y Alcantarillado en el país, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 1. Devoluciones servicio de Acueducto y Alcantarillado

AÑO	BENEFICIARIOS EN NÚMERO	LOGROS
2023	Usuarios beneficiarios sujetos a devolución: 149.833	\$ 938.392.931,26
		Servicio público de Acueducto
		\$ 217.025.540,36
		Servicio público de Alcantarillado
		Valor total por devoluciones en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
		\$ 1.155.418.471,62⁴

1 Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

2 Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.

3Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

Fuente: Elaboración propia, Superintendencia Delegada de acueducto, alcantarillado y aseo

Como resultado de las acciones de inspección y vigilancia, se identificaron falencias graves en los componentes financiero, técnico, administrativo y comercial de las empresas i) EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. E.S.P., ii) EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP y, iii) COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P. Por lo anterior, se recomendó la toma de posesión de las empresas, toda vez que no contaban con la capacidad de desarrollar su objeto social y de garantizar a los habitantes de los municipios de Valledupar-Cesar, Yopal-Casanare y, Sogamoso-Boyacá, la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con la cobertura, continuidad y calidad debidas, estas medidas beneficiaron a 203.633 suscriptores.

Se destaca el diseño de estrategias para el reporte de información por afectaciones de fenómenos climáticos; en este sentido, se crearon formularios para el reporte de afectaciones climáticas de los cuales por Fenómeno de El Niño reportaron 136 prestadores de acueducto y/o alcantarillado, presentes en 164 Áreas de Prestación del Servicio - APS.

De otra parte, la entidad en su función de IVC, y en el marco del proyecto de inversión, 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 urbana y publicó el Reporte: Resultados de muestras de calidad de agua tomadas por la SSPD, en la sección de Reportes Técnicos de prestadores de acueducto disponible en la página SUI de los resultados de las vigencias 2019 – 2022.

Como apoyo a la vigilancia preventiva, se conformó el Grupo de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas – GMPAT, para el diseño y ejecución de estrategias de captura y divulgación dirigidas a los prestadores de servicios de acueducto y alcantarillado, enfocadas en la gestión e implementación de medidas preventivas y de reducción del riesgo frente a fenómenos naturales y climáticos. Adicionalmente, la Superservicios realiza articulaciones sectoriales para el monitoreo preventivo y alertas tempranas, a través de lo cual se iniciaron acercamientos con entidades nacionales como EAM, SGC, CNA y UNGRD para implementar un sistema de monitoreo preventivo y alertas tempranas, fortaleciendo los procesos de inspección, vigilancia y control de la entidad.

Como gestión importante, la entidad culminó en el 2023 la ejecución del Proyecto de Inversión Rural, a partir del cual se identificó un universo de 3.852 organizaciones rurales mediante visitas en territorio, articulación con las entidades territoriales y diálogo con comunidades. Como resultado de lo anterior, se identificó lo siguiente: (i) 4.154 sistemas de suministro de agua; (ii) 50.8% de los sistemas son abastos de agua; (iii) 37 obras inconclusas y sistemas sin operar en zona rural (iv) 406 organizaciones que prestan servicio de aseo. Con esta información, se creó y actualizó un tablero de datos que visualiza las características generales, administrativas y técnicas de los sistemas de suministro de agua y del servicio de aseo. Los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:

Ilustración 1: Dashboard Inventario Rural



Fuente: Elaboración propia con información tomada desde la plataforma ARGIS

Se diseñó e implementó el Formulario de Reporte Simplificado de información financiera para la liquidación de la contribución especial de estas organizaciones atendiendo a sus realidades socioeconómica. Resaltando que, 371 organizaciones certificaron por primera vez información financiera ante la Superservicios y 153 de ellas fueron beneficiadas con la liquidación de contribución en cero pesos.

Adicionalmente, se brindaron 1000 asistencias técnicas a prestadores con un total de 1.710 asistentes mediante 29 encuentros “Juntos Haremos la Diferencia Entorno a la Gestión Comunitaria y el Saneamiento” a nivel nacional. Dentro de estos acercamientos, se adelantaron cuatro (4) “Diálogos acueductos comunitarios por la vida” con representantes de organizaciones y comunidades como estrategia para concertar soluciones efectivas a las dificultades que tienen frente a la prestación de los servicios públicos.

Ilustración 2: Fotografías evidencia talleres “Juntos Haremos la Diferencia Entorno a la Gestión Comunitaria y el Saneamiento”



Fuente: Elaboración propia tomada de las evidencias del Proyecto de Inversión.

En el mismo sentido, se desarrollaron los talleres experimentales *Siembra Con-ciencia*, *Cada Gota Vale* y *Juntos Haremos la Diferencia*, en torno a la *Gestión del agua*, que impactaron a las comunidades en

problemáticas propias de la gestión comunitaria. Experiencias postuladas ante el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, al Premio Nacional de Alta Gerencia.

Ilustración 3: Fotografías evidencia talleres “Cada Gota Vale”



Fuente: Elaboración propia tomada de las evidencias del Proyecto de Inversión

Se avanzó en la estructuración de la estrategia de inspección, vigilancia y control diferencial y en la elaboración de una caja de herramientas como ruta institucional para apoyar el fortalecimiento de las organizaciones en el reconocimiento y gestión de recursos, en la rendición de cuentas, en la promoción del enfoque de género y acceso a asistencia técnica. Asimismo, la entidad publicó 47 informes de vigilancia o inspección especial realizadas a Empresas prestadoras de acueducto y alcantarillado del país. Se efectuaron 43 controles tarifarios a empresas de acueducto y alcantarillado en el marco de lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014⁵ y Resolución 825 de 2017⁶ compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, y presentó en la vigencia, 13 solicitudes de méritos de investigación por vulneración al régimen de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Es importante mencionar que la Superservicios inició vigilancia especial a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, por calidad del agua suministrada.

En el marco del programa “Basura Cero”, el cual fue creado en el artículo 227 del Plan Nacional de Desarrollo, la entidad presentó ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT: (i) Documento de propuestas, sugerencias y aspectos a tener en cuenta para la modificación del actual Decreto 596 de

5 Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

6 Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.

2016,⁷; (ii) Documento que condensa en un articulado las sugerencias y aspectos a tener en cuenta por la Superservicios en la modificación del Decreto 596 de 2016 ⁸y iii) Documento con las observaciones preliminares al documento publicado para participación ciudadana por el MVCT en su página web.

Adicionalmente, en el marco del principio constitucional de colaboración armónica entre los órganos del Estado para la realización de sus fines, contenidos en el artículo 113 1 de la Constitución Política y teniendo en cuenta la importancia que reviste la construcción de los nuevos marcos tarifarios para el sector de agua y saneamiento básico, se construyó el documento con las propuestas de necesidades regulatorias identificadas de las acciones de inspección y vigilancia, desarrollado además de manera detallada en mesas de trabajo entre ambas entidades.

La entidad expidió la Circular Externa SSPD No. 20234300001184 del 21/12/2024 sobre la medida de Inhabilitación, para que las entidades territoriales, en desarrollo de su autonomía, estén informados de la importancia del reconocimiento de la población recicladora en su territorio, 351 organizaciones no fueron reconocidas por sus entes territoriales en la vigencia 2023.

Con el fin de que las organizaciones de recicladores de oficio registradas en el Registro Único de Prestadores- RUPS culminen exitosamente el proceso de formalización de manera que se constituyan en prestadores de un servicio público eficiente y de calidad, alcanzando una mayor cobertura a nivel nacional, se formuló el proyecto de inversión *“Fortalecer el proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento a nivel nacional”*. Lo anterior, teniendo en cuenta que la DTGA ha identificado incumplimiento en el proceso de formalización por parte de los prestadores de la actividad de aprovechamiento que se acogen al régimen de progresividad según lo preceptuado en el Decreto 596 de 2016, en el marco de ausencia en la presentación de documentos relacionados con las fases de progresividad, así como las obligaciones del reporte de información en el Sistema Único de Información - SUI.

La entidad a través de la acción de reversión ha logrado evitar el cobro a los usuarios del servicio público de aseo de 1.200.511 toneladas que no provenían de la prestación o no presentaban la integralidad (recolección, transporte, pesaje y clasificación en una Estación de Clasificación Aprovechamiento - ECA), tal como fue estipulado en el Decreto 596 de 2016. De otra parte, mediante las resoluciones 20241000223715 y 20241000223645 del 20/05/2024 se efectuó la reestructuración de los grupos internos de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, enfocados en la inspección y vigilancia de grupos empresariales y se dio la creación del grupo de aprovechamiento, con el propósito de realizar una inspección y vigilancia diferencial y/o particular a esta actividad, respecto de las demás que integran el servicio público de aseo.

Se formuló el proyecto de inversión *“Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento a nivel nacional”*, identificado con el código BPIN 2018011000673, mediante el cual se han obtenido los siguientes logros respecto al acompañamiento brindado a las organizaciones de recicladores de oficio

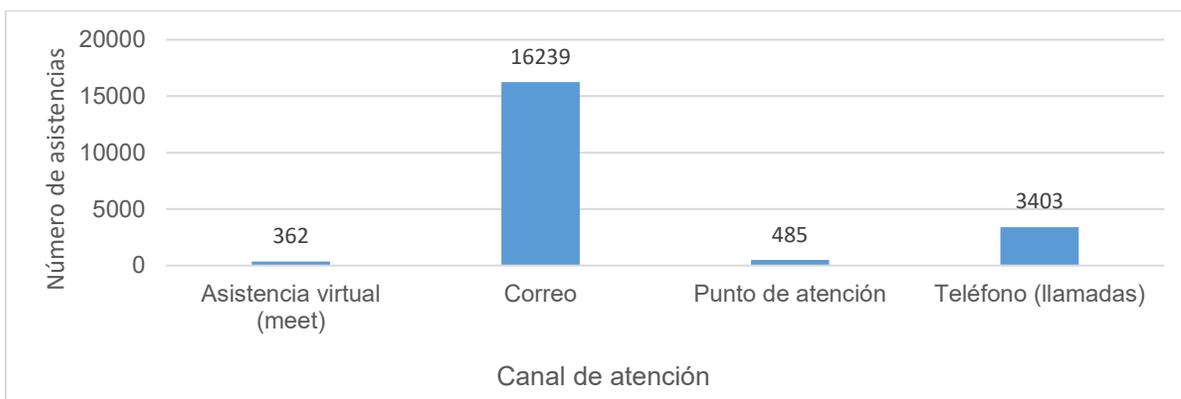
7 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones"

8 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones.

en proceso de formalización y la articulación con entidades territoriales para trabajar en los objetivos de economía circular y fortalecer el seguimiento en la inclusión de los recicladores:

(i) Cumplimiento de las metas del proyecto realizando un total 20.489 asistencias técnicas dirigidas a las organizaciones de recicladores de oficio acogidas al régimen de formalización progresiva. Estas asistencias se realizaron a través de los 4 canales institucionales disponibles: Videollamadas (Google Meet), Correo electrónico, asistencia presencial en el punto de atención y llamadas telefónicas realizadas y recibidas en las extensiones disponibles de los teléfonos institucionales. En la siguiente gráfica se presenta el desglose de las asistencias por canal de atención:

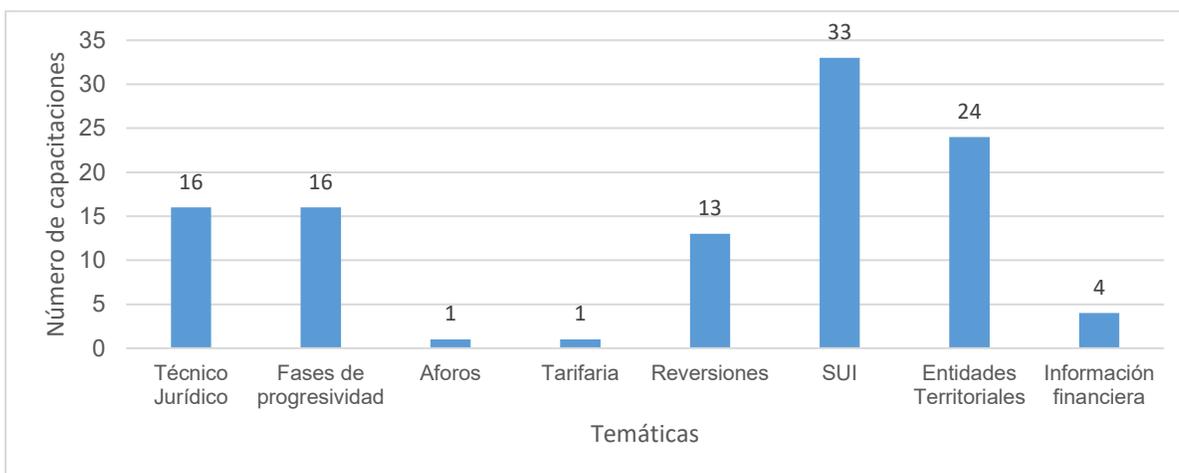
Gráfica 1. Asistencias técnicas brindadas por canal de atención



Fuente: Elaboración propia

(ii) Se realizaron 108 talleres virtuales cuyo enfoque estuvo en las siguientes temáticas: 33 talleres sobre reporte de información en SUI; 24 talleres de capacitación dirigidos a entidades territoriales; 16 talleres sobre aspectos técnicos y jurídicos de la prestación de la actividad de aprovechamiento y 16 talleres relacionados con fases de progresividad.

Gráfica 2. Capacitaciones por temáticas realizadas en el año 2023



Fuente: Elaboración propia

Los ciclos de capacitación contaron con la participación de 537 organizaciones de recicladores de oficio, siendo Bogotá, el lugar con mayor participación registrada debido a la gran cantidad de prestadores inscritos y activos en esta ciudad. A continuación, se discrimina la participación por departamento con relación a las capacitaciones.

Tabla 2. Cantidad de organizaciones participantes en capacitaciones por Departamento

Departamento	Organizaciones de recicladores	Departamento	Organizaciones de recicladores	Departamento	Organizaciones de recicladores
Antioquia	31	Casanare	4	Nariño	2
Arauca	1	Cauca	8	Norte de Santander	6
Atlántico	27	Cesar	18	Quindío	8
Bogotá D.C.	195	Córdoba	13	Risaralda	19
Bolívar	21	Cundinamarca	71	Santander	12
Boyacá	29	Huila	1	Tolima	20
Caldas	1	Magdalena	12	Valle del Cauca	16
Caquetá	2	Meta	20	----	----

Fuente: Elaboración propia

Frente a la participación de las entidades territoriales en las capacitaciones, se contó con 111 municipios, siendo el Departamento de Antioquía (con 17 municipios) y Cundinamarca (con 23 municipios) los que presentaron mayor asistencia.

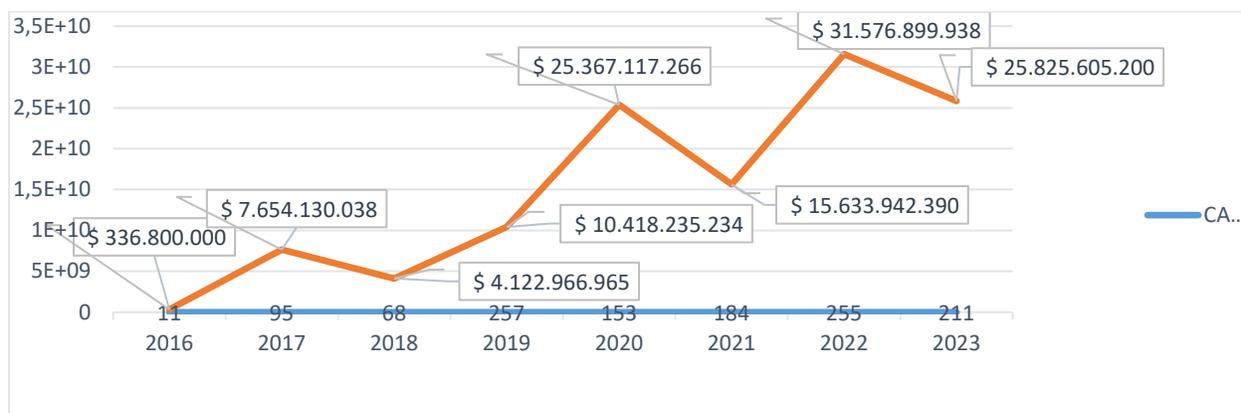
Es importante mencionar, que la articulación con los territorios que cuentan con la actividad de aprovechamiento permitió definir planes de trabajo en los que los municipios o distritos establecieron actividades para garantizar una prestación eficiente de la actividad complementaria, proteger a los usuarios de cobros indebidos y acompañar a las organizaciones de recicladores de oficio en el proceso de formalización. Esta articulación se ejerció mediante tres estrategias generales: Realización de treinta 30 ciclos de capacitación sobre la actividad de aprovechamiento y normatividad asociada por solicitud de los entes territoriales; Se adelantaron 74 mesas de trabajo para el seguimiento de la prestación de la actividad de aprovechamiento en los municipios y estudio de casos críticos y se implementaron de instrumentos guía para el seguimiento de la actividad de aprovechamiento e identificación de alternativas de tratamiento y aprovechamiento de residuos.

2.1.1 Investigaciones y sanciones sector de acueducto, alcantarillado y aseo

En materia de control y en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, frente al incumplimiento de las leyes, contratos y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten dichos servicios públicos domiciliarios, la Superservicios adelantó las siguientes actividades: Se gestionaron 605 actuaciones administrativas sancionatorias; 516 de ellas se encontraban en proceso y abiertas al 01 de enero del año 2023, las 89 actuaciones restantes fueron iniciadas como consecuencia de las funciones de inspección, vigilancia y control ejercidas por esta

administración. Del total de las 605 actuaciones administrativas sancionatorias gestionadas, se sancionaron con multa a 206 prestadores por un monto total de \$ 25.825.605.200, además, se sancionaron con amonestación a 5 prestadores y se archivaron 9 procesos en contra de empresas prestadoras de servicios públicos. Adicional, se resolvieron 35 recursos de reposición interpuestos por los prestadores.

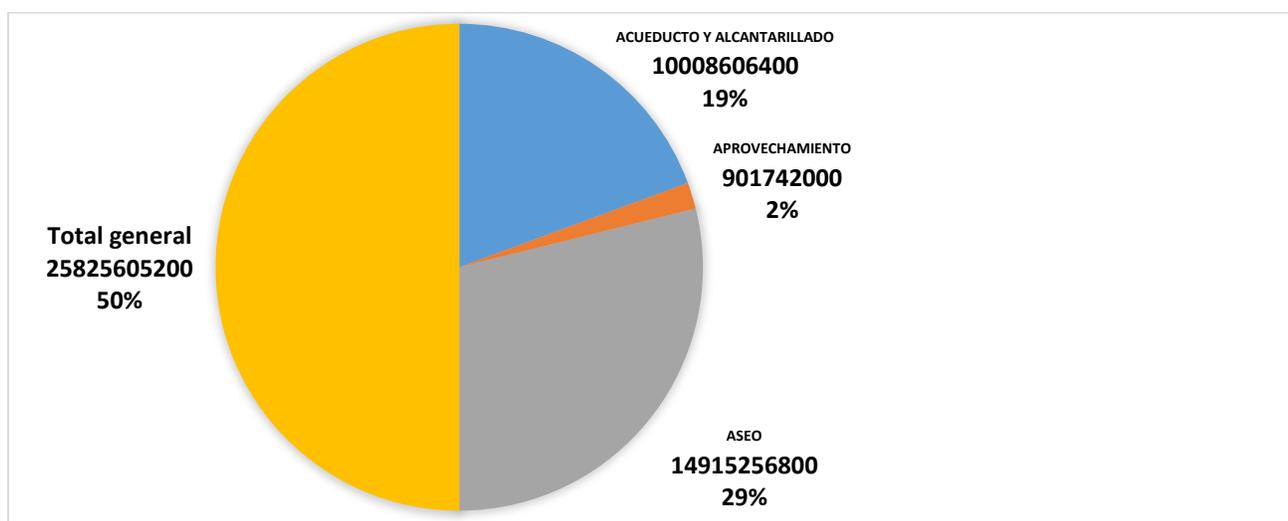
Gráfica 3. Actuaciones administrativas sancionatorias



Fuente: Elaboración propia

De las 211 sanciones impuestas a prestadores de servicios públicos durante la vigencia 2023, el 58% corresponden a empresas del sector de Aseo, el 39% a empresas del sector de Acueducto y Alcantarillado, y el 3% restante a empresas del sector de Aprovechamiento.

Gráfica 4. Sanciones por servicio



Fuente: Elaboración propia

Las sanciones más representativas en la vigencia 2023 fueron:

- Centro de Gerenciamiento de Residuos Doña Juana S.A. E.S.P. por valor de 2.320 millones, valor que se modificó en el recurso de reposición a 1.373 millones por Disposición Final en Bogotá y Cundinamarca.
- Veolia Aseo Santander y Cesar S.A. E.S.P. por 2.186 millones por Disposición Final en Bucaramanga y los Municipios del área metropolitana.
- Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. - ASAA S.A. E.S.P. por valor de 1.641 millones por Calidad de Agua en Riohacha La Guajira.
- Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. por valor de 1.550 millones por facturación en Soacha, Gachancipá y Tocancipá del Departamento de Cundinamarca.
- Urbaser Colombia S.A. E.S.P. por valor de 1.336 millones por Incumplimiento de Normas Técnicas en Cereté, San Carlos, Ciénaga de Oro y Sahagún del Departamento de Córdoba.

2.2 Principales logros y resultados de la gestión misional del sector del sector Energía Eléctrica y Gas Combustible

Producto del resultado de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control, en este sector se destacan los siguientes logros y resultados para la vigencia 2023.

Se realizaron 18 evaluaciones integrales a los prestadores, de las cuales 8 corresponden a prestadores de gas por redes y gas licuado del petróleo y 10 a prestadores del servicio de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional y de las Zonas No Interconectadas (ZNI). Los respectivos informes pueden ser consultados en la página web de la Superservicios en el siguiente enlace [dando clic aquí](#).

Así mismo, se efectuaron 33 visitas de inspección con el propósito de verificar el cumplimiento normativo y el ordenamiento Regulatorio vigente, en relación con aspectos técnicos, comerciales y financieros; y alrededor de 82 visitas que tuvieron por objeto el acompañamiento a los prestadores, capacitaciones, mesas de trabajo, verificaciones de la prestación del servicio de energía eléctrica, acompañamiento técnico a las direcciones territoriales y seguimientos a los programas de gestión suscritos.

En su función de IVC, se realizaron 1.463 verificaciones tarifarias y se publicaron 16 Boletines Tarifarios donde se presenta un análisis detallado del comportamiento de los componentes del costo unitario de cada una de las empresas y entrega el ranking de tarifas en el país. Esto permite a los usuarios 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. Adicionalmente, se publicó mensualmente el informe que contiene las tarifas que aplican las empresas que prestan el servicio de gas natural y gas natural comprimido en las ciudades capitales del país. La publicación se realiza sobre 25 ciudades capitales, correspondiente a 16 empresas. El informe puede ser consultado en la página web de la Superservicios, en el siguiente enlace [dando clic aquí](#).

Como resultado importante, es este periodo, se construyó y público en la página web de la entidad el informe de seguimiento al Programa de Gestión de Largo Plazo – PGLP para el cuarto trimestre de 2022, primer trimestre de 2023 y segundo trimestre de 2023 de los operadores AIR-E S.A.S ESP y CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA.

Los informes pueden ser consultados en los siguientes vínculos: para la prestadora AIR-E S.A.S ESP [dando clic aquí](#) Y para la prestadora CARIBE MAR DE LA COSTA S.A.S ESP – AFINIA [dando clic aquí](#). A través del diagnóstico de medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica, la entidad, dispuso para todo el sector y público en general, estadísticas de consumos por estrato y empresa, información sobre estimaciones de consumos en cada mercado del país, análisis de precios promedio de servicios adicionales y avances en AMI, lo que permite brindar información de los consumos del país de forma transparente a todos los grupos de interés mediante el análisis estadístico de 180 millones de registros provenientes del SUI.

Se destaca en este periodo, la creación de 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 de la Cantidad de energía Tomada Diariamente - 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.

Así mismo, se publicó el Informe de Calidad del Servicio Publico Domiciliario de Gas Combustible por Redes de Tubería (Vigencia 2022), donde se recogió la información suministrada para los indicadores de Odorización - IO del gas, niveles de presión de línea individual - IPLI, respuesta al servicio técnico IRST y duración de las interrupciones que generaron compensación. Es importante mencionar que se realizó el análisis para Gas Natural y Gs Licuado del Petróleo por redes por separado. El informe fue publicado en la página web de la entidad y puede ser consultado [dando clic aquí](#).

Se llevaron a cabo las acciones necesarias para el desarrollo del Comité de Seguridad de GLP – CSGLP, creado por el artículo 24 de la Ley 689 de 2001⁹, se realizaron 4 sesiones del Comité las cuales fueron lideradas por la Superservicios y se tuvo la participación del Ministerio de Minas y Energía (Min Energía), 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 Comité. Asimismo, hubo participación de algunos invitados dentro de los cuales se encuentran el gremio AGREMGAS, la FISCALÍA, la Policía Fiscal y Aduanera - POLFA y la Dirección de Tránsito y Transporte - DITRA.

La entidad, aporta al cumplimiento del ODS 7 “Energía Asequible y no Contaminante”, para lo cual realiza seguimiento permanente a los proyectos piloto que empresas prestadoras del servicio de gas combustible han desarrollado en relación con la inyección de hidrogeno en los sistemas de transporte de gas natural, en aras de avanzar en la transición energética.

⁹ “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.”

Como parte de la preparación y seguimiento al fenómeno de El Niño, se realizaron 17 visitas de inspección a centrales de generación que hacen parte del Sistema Interconectado Nacional – SIN, para verificar principalmente sus condiciones operativas. Durante el año 2023 se visitaron las plantas térmicas de Termocandelaria, Termocartagena, Proeléctrica, Termobarranquilla, Termoflores, Termonorte, Termoguajira, Termozipa, Termovalle, Termoemcali, Termopaipa, Paipa 4 y Gecelca 3. Así mismo, se realizaron visitas a las centrales de generación hidráulica de El Quimbo, Betania, Chivor y Sogamoso. 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 racionamiento.

Como parte de la gestión, se realizó seguimiento continuo al comportamiento de los mercados. La Unidad de Monitoreo de Mercados Mayoristas de Energía y Gas – UMMEG, dicho seguimiento se plasmó en 4 boletines trimestrales en los cuales se analizan tantas variables operativas y de mercado de los sectores de energía eléctrica y gas natural. Los documentos se encuentran disponibles para consulta pública en la página web de la entidad [dando clic aquí](#).

Como aspecto importante se destaca en esta vigencia la gestión adelantada en el marco del proyecto de inversión que ejecuta la Delegada para Energía y Gas denominado “*Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible nacional*”, el cual tiene como objetivo fortalecer la detección temprana de posibles incumplimientos en la prestación del servicio, así como optimizar el análisis de información disponible para el perfilamiento de riesgos en la prestación del servicio. La gestión adelantada en este proyecto está asociada al diseño del Tablero de visualización de interrupciones en la herramienta Power Bi de Microsoft y tablero de análisis de las reclamaciones, herramienta de diagnóstico modulo técnico para los servicios de gas por redes y GLP, con el fin de fortalecer las estrategias de inspección y vigilancia con la información disponible en SUI.

Adicional, mediante este proyecto, se construye el Informe de diagnóstico para la documentación e implementación del aplicativo Tarifarito y Manual de Verificación Tarifaria – Tarifarito, el tablero BI para el Sistema Interconectado Nacional - SIN y un informe del Proyecto Tablero de Visión 360 Componente Energía, el cual va a permitir el análisis de los datos que garantice la calidad de la prestación del servicio.

Por otro lado, y con el fin de Optimizar el análisis de información disponible para el perfilamiento de riesgos en la prestación del servicio, se presentaron los 32 informes que se tenían programados.

- Seis informes de indicadores financieros y seis informes comerciales para los servicios de energía eléctrica, gas por redes y GLP.
- Un informe de evaluación y tres informes de seguimiento a la infraestructura de distribución y transporte relacionados en la Prueba Piloto con los prestadores seleccionados de GN y GLP por redes en la prueba piloto.
- Un informe diagnóstico de verificación de opción tarifaria que permite hacer seguimiento a los aspectos tarifarios del servicio de energía eléctrica, así mismo se entregaron dos informes de codificación para analizar la información de los prestadores del servicio de energía eléctrica en ZNI.
- Un informe diagnóstico de Transmisión referente a la calidad del servicio en la actividad de transmisión de energía eléctrica.

- Un informe diagnóstico de la información y dos informes para analizar las herramientas tecnológicas que permitan fortalecer la estrategia de monitoreo basada en riesgo, a partir de la optimización del modelo de datos en el marco del Proyecto de Inversión 2023.
- Un informe de supervisión de los planes de inversión de los operadores del servicio de energía eléctrica.
- Dos informes de vigilancia de los planes de gestión del riesgo de desastres de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible.
- Ocho informes (trimestrales) relacionados con el seguimiento a los indicadores de los prestadores Air-e y Afinia.

De otra parte, mediante el proyecto se realiza acompañamiento a los prestadores del sector, para fortalecer su capacidad de respuesta del servicio socializando los cambios regulatorios y cambios en las condiciones de mercado del sector. Así mismo, se realizan eventos, talleres, foros y capacitaciones en los cuales se logró una participación de 700 asistentes de empresas prestadoras de energía y gas combustible superando la meta programada para el 2023, los eventos y talleres se realizaron en diferentes regiones del País y están dirigidos al fortalecimiento de los prestadores de energía eléctrica y de gas combustible.

- Se realizaron siete (7) Talleres Regionales SUI (Neiva, Bucaramanga, Montería, Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla) en los que se explicaron temas relacionados con los formatos para el SUI.
- Se realizó el “PRIMER ENCUENTRO EMPRESAS ZONAS NO INTERCONECTADAS - ZNI 2023” en la ciudad de Bogotá, con una participación de 176 asistentes de las empresas prestadoras de servicios públicos de ZNI Colombia.
- Se realizó el “II FORO DE RIESGOS Y DESASTRES” con participación de 174 asistentes de empresas prestadoras de servicios públicos de energía y gas combustible, denominado «Variabilidad climática: prevención y mitigación»
- Se realizaron 4 jornadas de capacitación a los prestadores del servicio de energía de las Zonas No Interconectadas en Cali, Medellín, Tumaco y Villavicencio con el fin de fortalecer la prevención y monitoreo de IVC en la prestación del servicio.

2.2.1 Investigaciones y Sanciones sector energía eléctrica y gas combustible

En su función de control, la Superservicios, inició investigación administrativa sancionatoria a dieciocho (18) empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, nueve (9) a empresas de energía eléctrica y nueve (9) a empresas de gas combustible. Además, se impusieron veinte (20) sanciones por un valor de \$22.388.273.105 COP, a empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, trece (13) a empresas de energía eléctrica por valor de 13.011.989.505 COP y siete (7) a empresas de gas combustible por valor de 9.376.283.600 COP, dos (2) empresas de gas combustible no presentaron el recurso de reposición.

Aunado a esto, la entidad resolvió veintidós (22) recursos de reposición presentados contra las sanciones impuestas a empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, once (11) a empresas de energía eléctrica y once (11) a empresas de gas combustible, dejando en firme las multas

impuestas por un valor de 21.015.274.344 COP la Superservicios finalizó veinticuatro (24) procesos administrativos sancionatorios, imponiendo multas y dejándolas en firme por un valor de 21.317.224.344 COP.

3. PRESENCIA EN TERRITORIO

3.1 Ampliación de la presencia institucional de la entidad

La Superservicios 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. Para la vigencia 2023 se realizó presencia institucional en 266 municipios mediante las actividades de participación ciudadana distribuidos en cada uno de los departamentos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3. Departamentos impactados

<i>Departamento</i>	No. Municipios Impactados	<i>Departamento</i>	No. Municipios Impactados
<i>Antioquia</i>	20	Cundinamarca	39
<i>Arauca</i>	1	Guainía	1
<i>Atlántico</i>	12	Guaviare	2
<i>Bolívar</i>	9	Huila	14
<i>Boyacá</i>	1	La Guajira	10
<i>Caldas</i>	12	Magdalena	12
<i>Caquetá</i>	2	Meta	1
<i>Casanare</i>	5	Nariño	9
<i>Cauca</i>	6	Norte de Santander	7
<i>Cesar</i>	8	Putumayo	1
<i>Chocó</i>	6	Quindío	7
<i>Córdoba</i>	21	Risaralda	5
<i>Tolima</i>	8	San Andrés y Providencia	1
<i>Valle del Cauca</i>	26	Santander	13
<i>Vaupés</i>	1	Sucre	5
<i>Vichada</i>	1	Total municipios	266

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, se ejecutaron 719 actividades de participación ciudadana teniendo mayor incidencia “conoce tus derechos y deberes” seguido de las mesas de articulación “Superservicios escucha” así como la ejecución de cada actividad formulada en la Estrategia de Participación Ciudadana 2023. Las actividades fueron ejecutadas por las siete (7) Direcciones Territoriales impactando a 15.028 ciudadanos distribuidos en nuestros grupos de valor en: 11.143 usuarios, 2.337 representantes de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, 1.108 funcionarios públicos, 333 vocales de control, 68 miembros de comités de desarrollo y control social y 744 víctimas de conflicto armado. Lo anterior

basado en enfoque diferencial, en este orden de ideas asistieron 326 indígenas, 456 afros, 7 raizales, 1 Rom y 97 personas en situación de discapacidad.

Con respecto al Servicio al Ciudadano, en la vigencia 2023 se mantuvo la atención en 36 Puntos de Atención Superservicios PAS y 24 Oficinas Digitales, descritos a continuación:

Tabla 4. Atención PAS y Oficinas Digitales

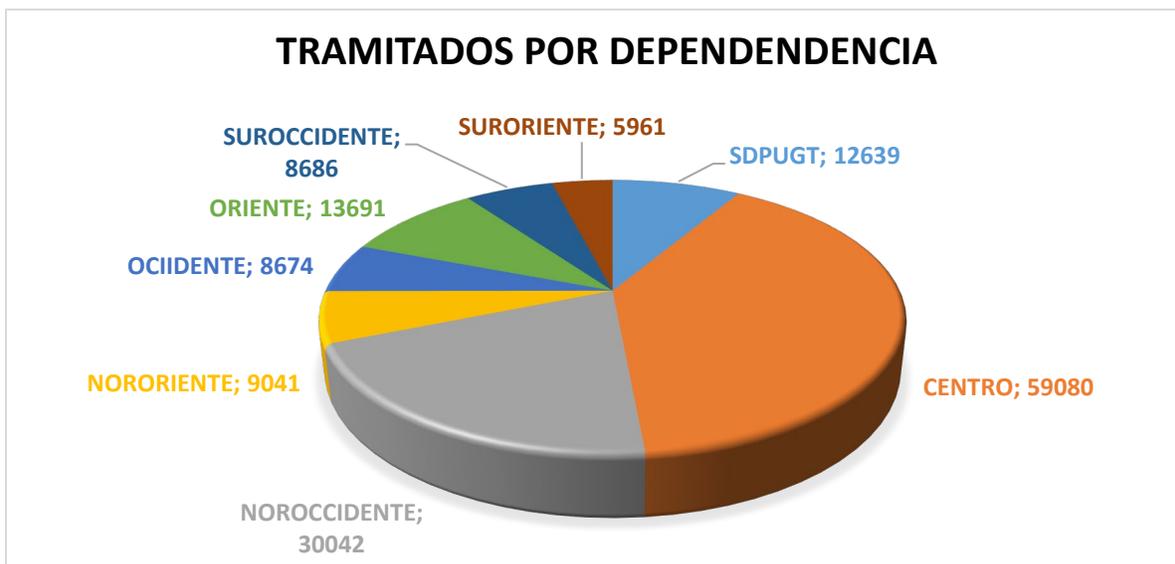
<i>TERRITORIAL</i>	Punto de Atención Superservicios - PAS	Oficina Digital
<i>CENTRO</i>	4	5
<i>OCCIDENTE</i>	7	5
<i>NOROCCIDENTE</i>	5	4
<i>SUROCCIDENTE</i>	10	2
<i>ORIENTE</i>	2	4
<i>NORORIENTE</i>	6	2
<i>SURORIENTE</i>	2	2
<i>Total</i>	36	24

Fuente elaboración propia

3.2 Principales avances y mejoras en la efectividad la atención a usuarios

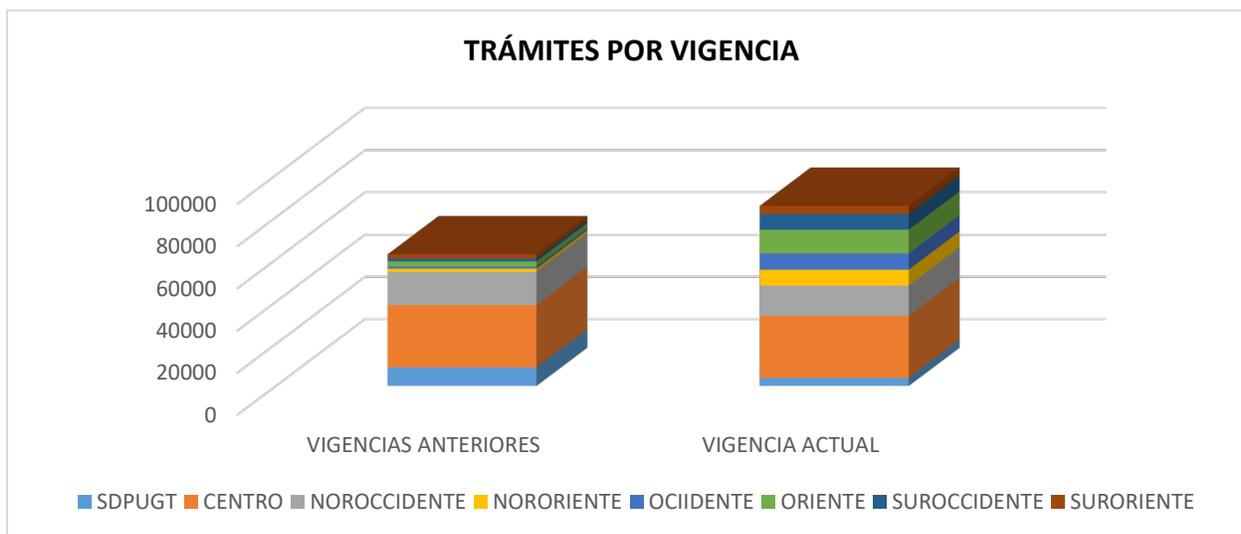
En el 2023, la entidad a través de la Superintendencia Delegada y la Gestión en Territorio - SDPUGT y las 7 Direcciones Territoriales se gestionó un total de 147.814 trámites (ver Gráfica 5. **Tramites resueltos por Dependencias**), de dichos trámites el 58% corresponden a los trámites recibidos en el 2023 y el 42% restante corresponden a trámites de vigencias anteriores.

Gráfica 5. Tramites resueltos por Dependencias



Fuente: Elaboración propia – DPUGT

Gráfica 6. Trámites gestionados por vigencia



Fuente: Elaboración propia - DPUGT

Por otra parte, durante el 2023 se elaboró e implementó el Modelo Operativo Inspección, Vigilancia y Control-IVC. Como resultado de dicha implementación realizó la evaluación del servicio de atención a los usuarios y la evaluación al debido proceso del trámite de reclamaciones de los usuarios a 1 y 2, empresas priorizadas según el número de reclamaciones registradas por las empresas prestadoras en el SUI. A continuación, se relacionan las empresas priorizadas, de acuerdo con las reclamaciones:

1. AIR-E S.A.S. E.S.P.
2. ENEL COLOMBIA SA ESP.
3. VANTI S.A. ESP.
4. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.
5. GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP.
6. GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP.
7. ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.
8. EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.
9. GASES DE OCCIDENTE S. A.
10. ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
11. EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
12. EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.

En las visitas a estos prestadores se evaluaron aspectos relacionados con los canales de atención presencial, virtual, canal telefónico, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y recursos. Cada visita generó hallazgos específicos que permitieron plantear acciones de mejoras, las cuales son la base para la disminución de las reclamaciones futuras y permitirán a la entidad realizar el monitoreo y control frente a las conductas indebidas identificadas.

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

El planteamiento de la Estrategia de Participación Ciudadana se definió y ejecutó de acuerdo con la finalidad de las metas estratégicas establecidas por la entidad, en este sentido se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Conoce tus derechos y deberes. Con 241 eventos en el territorio nacional esta actividad impactó a 4.867 asistentes de todos los estratos socioeconómicos, además contó con el apoyo de las alcaldías municipales, personerías, juntas de acción comunal, empresas prestadoras, asociaciones civiles, instituciones educativas y universitarias.

Superservicios escucha. Mediante la cual, se gestionaron 170 mesas de solución con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, se impactaron a 4.578 asistentes de todos los

estratos socioeconómicos. En la ejecución de la actividad se acordaron 262 compromisos con los representantes de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, usuarios y las direcciones territoriales con la finalidad de solucionar las problemáticas identificadas en el territorio para los todos los servicios públicos objeto de vigilancia e inspección.

Superservicios Cerca de Ti. Se ejecutaron 157 jornadas de atención a la comunidad en barrios, comunas, localidades, veredas y zonas apartadas no frecuentadas por la Superservicios, se impactaron a 3.809 usuarios de todos los estratos socioeconómicos en cumplimiento del Convenio Interadministrativo No. 2032 de 2023 celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

Comunidades por el Control Social. Se realizaron 58 jornadas de fomento y fortalecimiento para la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS, en el territorio nacional con apoyo de alcaldías municipales, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, asociaciones civiles y vocales de control que impactaron a 1.291 asistentes de todos los estratos socioeconómicos.

Superservicios En Vivo. Se realizaron 66 jornadas de Superservicios En Vivo en emisoras regionales y municipales abarcando 18 departamentos. Los temas tratados en la entrevista se relacionan a generalidades de la Superservicios, canales de atención, interposición de peticiones y quejas en primera instancia, conformación de CDCS, funciones y servicios vigilados por la Superservicios, protección de derechos de los usuarios, entre otros.

Contribuir para mejorar. Esta actividad se realizó en cumplimiento con el propósito de continuar extendiendo la cobertura de la entidad, atendiendo la priorización para el desarrollo de las actividades de participación ciudadana, su desarrollo fue el Municipio de Arjona, Bolívar con un total de 9 asistentes de estrato 1.

4. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN.

En el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC durante la vigencia 2023 se adelantaron estrategias y esquemas de solución a las empresas en toma de posesión. Entre cuales se destaca el desarrollo de acciones con relación al consumo de energía en las áreas operativas de los prestadores, tales como, avance de diagnósticos, análisis de factores de ahorro de energía y la elaboración de las propuestas de energías no convencionales, esto con la finalidad de disminuir el gasto financiero por la reducción de consumos energéticos. Las siguientes son los principales logros y resultados de la gestión con respecto a las empresas que se encuentran intervenidas y en toma de posesión por parte de la Superintendencia.

ACUECAR ESP

Se adelantó la elaboración de una propuesta de energías no convencionales que permitirá la reducción de los consumos energéticos por bombeo, la cual está ligada al Plan Nacional de Desarrollo - PND, bajo

la meta (4) en la Transformación productiva, internacionalización para la vida y acción climática, incluida en el objetivo estratégico N.3 de la Superservicios “Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética”.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP)

Durante la vigencia 2023 se avanzaba en el diagnóstico integral de la empresa por parte de los Asesores del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Empresa de Servicios Públicos de Valledupar (EMDUPAR S.A. ESP)

En audiencia pública realizada en junio de 2023 en Valledupar, con la participación de líderes locales, trabajadores de la empresa intervenida, congresistas, medios de comunicación y la comunidad en general, la Superservicios, con el apoyo del equipo asesor del Fondo Empresarial y del agente especial, presentó los resultados del diagnóstico de la empresa, el cual registró 280 situaciones críticas. Se llevó a cabo proceso de evaluación y negociación de la convención colectiva de la Superservicios, el Fondo Empresarial y el Ministerio de Trabajo.

Dentro de las negociaciones realizadas con los sindicatos y el equipo del Agente Especial de EMDUPAR S.A. ESP, se han logrado acuerdos importantes en el contexto del proceso de intervención de la empresa.

Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. ESP (P&K S.A.S. ESP)

Se resalta el avance en los resultados de los indicadores técnicos: al cierre de diciembre de 2023 se obtuvo 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 de 1,3 horas al momento de la intervención a 14,26 horas al cierre de diciembre de 2023.

Cabe resaltar que el prestador P&K inició la primera facturación de acueducto por valor de COP 50.976.911, la cual se realizó in situ, con dispositivos móviles de los que se estimó que representarían eficiencia en los tiempos de los procesos comerciales. Adicionalmente, se adelantan, con apoyo del Fondo Empresarial, “Los estudios y diseños definitivos del sitio de disposición final de residuos sólidos Blue Lizard del archipiélago de Providencia y Santa Catalina”, por un valor de COP 931.000.000, con el fin de aprovechar un volumen estimado de 14.450 m³, correspondiente a una capacidad de disposición o vida útil para el sitio de disposición final de entre 14 y 15 años.

EPQ EN LIQUIDACIÓN.

Se adelantó el seguimiento y monitoreo realizado a las gestiones adelantadas en materia de ejecución de inversiones para la ampliación de coberturas, optimización y mejora de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo. En dicho marco, se reportó la ejecución de las inversiones, por parte de FINDETER y la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD). Los indicadores registrados por EPQ ESP en liquidación reflejan una mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó, no obstante, se requiere una solución de largo plazo, que

involucre diversos actores con capacidad operativa y financiera, para la ejecución de inversiones en los plazos previstos y la prestación eficiente de los servicios mencionados.

En ese sentido, el Liquidador presentó la alternativa de solución a la prestación de los servicios públicos y el correspondiente cierre del proceso liquidatorio. A la fecha, EPQ ESP en liquidación reactivó su Registro Único de Prestador de Servicios Públicos (RUPS) como empresa en liquidación, lo que permite el trámite ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA de la solicitud de implementación del esquema diferencial por condiciones particulares.

ESSMAR ESP

Se continuó garantizando la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la ESSMAR ESP, para lo cual se han implementado estrategias de choque para afrontar situaciones como el desabastecimiento de agua en Santa Marta, así como el deterioro de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Se continuó prestando el servicio de acueducto en Santa Marta con indicadores de riesgo de calidad del agua (IRCA) por debajo de 5% (SIN RIESGO), es decir agua potable para los usuarios, lo cual ha sido un constante en el marco del proceso de intervención. Esta situación reviste gran importancia, si se tienen en cuenta las limitaciones financieras de la empresa.

Como gestión impórtate, se logró disminuir el indicador de agua no contabilizada (IANC), de la ESSMAR ESP, se han realizado acciones de choque importantes con el fin de mitigar el impacto de posibles reboses de aguas residuales en Santa Marta. Durante la vigencia 2023, y se mantuvo el indicador de cobertura del servicio de acueducto en promedio cercano al 80%, y en alcantarillado en promedio cercano al 75%.

5. TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO – ESCENARIOS DE DIÁLOGO REGIONALES

5.1 Estrategias de rendición de cuentas

Con el propósito de generar un espacio de diálogo y presentar la gestión institucional y los resultados de la entidad, se crearon 13 espacios de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales sobre los diferentes eventos y trámites adelantados, en los cuales se explica a la ciudadanía de manera clara los resultados de la gestión de los procesos de protección al usuario y fortalecimiento del control social. Adicionalmente, se presentó la gestión adelantada frente a temas como: balance de las actividades de participación ciudadana, peticiones y reclamaciones en rezago, gestión de PQRS, RAP, REQ, lineamientos y avances del plan de acción, lineamientos y avances del proyecto de inversión.

Por medio de estas jornadas se cumplió el reto de la Superservicios contemplado en la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 al “Fortalecer el vínculo Estado-Ciudadanía en actividades de Rendición de Cuentas con información pertinente, diálogo en doble vía y responsabilidad frente a los compromisos adquiridos”¹⁰, a través de medios digitales y presenciales de acuerdo a las necesidades del territorio, lo cual impactó a 423 ciudadanos entre usuarios, funcionarios públicos, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, líderes sociales, representantes de juntas de acción comunal, vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS, alcaldías municipales, y asociaciones civiles.

En las siguientes evidencias fotográficas se refleja el cumplimiento de los eventos de rendición de cuenta realizados en las 7 Direcciones Territoriales:

¹⁰ Superservicios (2023). *Estrategia de Rendición de Cuentas*. <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia-de-Rendicion-de-Cuentas-2023.pdf>

Ilustración 4. Eventos de rendición de cuentas - Direcciones territoriales





Fuente: Elaboración propia Direcciones territoriales

De otra parte, se realizaron 4.503 actividades de divulgación y publicación de contenidos en el marco de las políticas de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de los portales web, SUI e Intranet; redes sociales, correo electrónico y carteleras virtuales, entre otros canales.

5.2 Gestión de Compromisos resultantes de los encuentros regionales

En el marco de su función de IVC y como parte del mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en las regiones, la entidad realiza diálogos regionales en ciudades y municipios dónde identifica problemáticas en los servicios públicos, domiciliarios, resultante de estos diálogos se efectúan eventos participativos con la comunidad y se suscriben compromisos con los prestadores. A continuación, se relacionan las principales acciones llevadas a cabo en la vigencia 2023 en el marco de los diálogos regionales.

En este sentido, se realizaron once (11) Diálogos Regionales denominados “Encuentros públicos por la vida” en el territorio nacional, liderados por el Superintendente y con el apoyo de Direcciones

Territoriales, en estos diálogos se impactaron a más de 900 ciudadanos entre usuarios, representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos, vocales de control y miembros de CDCS de todos los estratos socioeconómicos. Para estas jornadas se contó con el apoyo de organizaciones civiles, alcaldías municipales, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, instituciones universitarias y otras entidades estatales.

Los encuentros se realizaron en municipios estratégicos del País como lo son: Barranquilla, Quibdó, Aguachica, Valledupar, Ciénaga de Oro, Sincelejo, Cartago, Ibagué, Floridablanca, Villavicencio y Pereira, municipios en los que se evidencian problemáticas en los servicios públicos domiciliarios, y los cuales fueron objeto de diálogo participativo y búsqueda de soluciones por el equipo directivo de la Superservicios, las empresas prestadoras de servicios públicos presentes y la comunidad.

Dentro de las principales problemáticas evidenciadas en las regiones donde se llevaron a cabo los Diálogos Regionales, se pueden mencionar casos como el del de Barranquilla, donde las principales reclamaciones se refirieron a la medición y alta facturación de los servicios, cobro por promedio, cambio de medidores y deficiente calidad del agua, entre otros; y En Quibdó, Chocó se registra bajos índices de calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos debido a las limitadas condiciones de operación de los prestadores privados y los casos de corrupción de algunos actores que se apropian de los subsidios que entrega el Estado con destino a los usuarios, entre otras causas.

Por su parte, la comunidad del Municipio de Aguachica manifestó su inconformidad por deficiencias en la prestación de los servicios públicos y la falta de atención al usuario, especialmente en las empresas de gas y energía. Adicionalmente, las comunidades de Aguachica, Gamarra y San Martín, presentes en el encuentro, reportaron entre otros problemas, los cobros por reconexión, no autorizados o por recuperación de consumo; así como cambio e inadecuada lectura de medidores.

Con relación a la prestación de los servicios públicos en la ciudad de Valledupar, el diálogo identificó ausencia general de gestión, ineficiencia, incumplimientos regulatorios, rezago en la infraestructura, obsolescencia tecnológica, descontrol de procesos, deficiencia en la medición del consumo, derroche de recursos y deterioro de los parámetros e indicadores de prestación.

La problemática en Ciénaga de Oro gira en torno a la empresa Aqualia quien presta el servicio en 12 municipios del Departamento de Córdoba, pero ha sido incapaz de garantizar la continuidad en el servicio. El servicio de agua tiene una continuidad de menos de 12 horas diarias. En el resto del municipio la continuidad del servicio está muy por debajo del nivel satisfactorio lo que obliga a miles de usuarios a tener que comprar agua en “tambucos” a un precio por encima de sus posibilidades.

En cuanto al diálogo regional realizado en Sincelejo, se evidenciaron problemáticas alrededor de la insuficiente disponibilidad y suministro de agua en varios municipios del departamento, asimismo, con el servicio de energía eléctrica existe inflación de tarifas y poco acceso a canales de atención por parte de las empresas.

Por su parte, en el municipio de Cartago, los ciudadanos manifestaron las inconformidades frente a la prestación de los servicios públicos en el Norte del Valle, donde se evidencia la no prestación del servicio

de agua potable, abuso por parte de los prestadores, ejerciendo su posición dominante, altos costos en el servicio de energía y no existe tratamiento de aguas residuales.

En el Municipio del Tolima se trataron varios temas asociados a: comportamiento de las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo sobre las construcciones piratas y urbanizaciones sin el debido proceso para reclamaciones, sistema tarifario, Vocales de control, soluciones inmediatas a la problemática, el tratamiento de aguas residuales, calidad de agua potable y su normativa, responsabilidad de autoridades sanitarias y reciclaje y recicladores de acueductos rurales, veredales.

Las intervenciones de los usuarios y vocales del municipio de Villavicencio exponen fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica en términos de continuidad y calidad por parte de la electrificadora del Meta que ha generado daños en electrodomésticos. Adicionalmente, se presentan fallas en el servicio de acueducto y alcantarillado por la situación de contaminación de fuente hídrica en la comuna 8 de Villavicencio e insatisfacción del servicio de aseo por Bioagrícola del Llano.

Finalmente, en la región de Pereira y de los municipios aledaños presentaron las causales más frecuentes de reclamación que conllevaron a la construcción de compromisos en cuanto a finalizar las obras en el sector 20 de julio y planificar la inversión de recursos y contratación para el sector del parque industrial, para de esta manera evitar las constantes suspensiones y proyectar la conexión del servicio de gas domiciliario en las veredas Aguazul y Boquerón en el plan de expansión de cobertura, que se tienen y gestionando los licenciamientos requeridos.

Como resultado de este ejercicio de participación ciudadana y concertación puso en evidencia la necesidad de complementarlos con una gestión directa con las cabezas de los grupos empresariales más grande de servicios públicos. Con frecuencia, las posibles inversiones para resolver problemas en la prestación no pasan por las divisiones locales de las empresas. Por tanto, para el 2024, los diálogos territoriales serán complementados con mesas de trabajo directas con los directivos de los grupos empresariales de aseo, acueducto y energía a nivel nacional. La idea es discutir directamente con la alta gerencia el estado de la prestación de cada servicio y acordar compromisos para resolver las causales de reclamación de los usuarios.

6. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

6.1 Transparencia, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Dando cumplimiento al párrafo 3o. del artículo 9 de la Ley 2195/2022¹¹, Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.1.4.6¹². del Decreto 124 de 2016¹³ y los parámetros de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, verificó y evaluó la elaboración,

¹¹ Párrafo 3: Cuando la prestación del servicio este a cargo de una entidad pública o se trate de un notario, curador o ente territorial que preste directamente servicios públicos domiciliarios, se aplicaran las normas de responsabilidad propias de los funcionarios públicos por las entidades competentes.

¹² "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

¹³ "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

publicación, monitoreo y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética - PTE 2023 Versión 3. en sus cinco (5) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción Versión.

Esta evaluación y seguimiento se realizó de manera cuatrimestral y los resultados fueron publicados, en su momento y en la página web de la Entidad, en el siguiente [enlace dando clic aquí](#).



Fuente:
<https://datosods.unianandes.edu.co/indicadores-para-los-ods/6-agua-limpia-y-saneamiento>

En términos generales, la entidad dio cumplimiento a la elaboración y publicación en la página web de las nuevas versiones en el documento PTE 2023 Versión 3, conforme a los ajustes efectuados en los componentes. Las actividades programadas en cada uno de los subcomponentes, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y sus planes de acción. Los líderes y responsables cumplieron, en su mayoría, con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PTE versión 3, dentro de los tiempos establecidos.

De un total de 132 actividades formuladas en el PTE V.3., se evidencia que 91 se han ejecutado lo que refleja un indicador de cumplimiento del 68,9%, 32 actividades No Cumplidas representando el 24,2%, 4 No verificables (3,0%), 3 Eliminadas Versión 3. con un (2,3%), 1 actividad cumplida fuera términos (0,8%) y 1 actividad repetida (0,8%). Dentro de las actividades no cumplidas se destacan las actividades de evacuación de trámites de 2023 y del rezago de vigencias anteriores, se observó en la gran mayoría de las Direcciones Territoriales que las metas programadas fueron muy exiguas, teniendo en cuenta la falta de personal para atender los miles de trámites allegados a la entidad.

6.2 Acciones realizadas para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Respecto al sector acueducto, alcantarillado y aseo y en cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo – PND, la gestión en términos de ODS, se enfocó en actividades relacionadas con el acceso, calidad y disponibilidad del servicio público de agua potable y saneamiento básico asociada a los ODS 6 y 11, en particular en este sector se han adelantado acciones del **ODS 6** “Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos”, asociados a las metas 6.1, 6.3 y 6.4.

Respecto a la meta 6.1, “De aquí a 2030, se pretende lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos”, para lo cual la entidad, ha definido una meta propia: “A 2025 contribuir con información base sobre calidad de agua, cobertura y costos e iniciar la línea base” en este sentido, se definieron para el 2023 los siguientes indicadores:

- (i) Porcentaje de municipios con reporte de información de calidad del agua en el SIVICAP, para el área urbana 93,9% del país con información de calidad del agua y para el área rural 94,2% del país con información de calidad del agua.
- (ii) Porcentaje de municipios con acceso al agua apta para consumo humano de acuerdo al reporte en SIVICAP (Para el área urbana, de los 1.103 municipios del país, se cuenta con información para 1036) teniendo en cuenta muestras tomadas en red de distribución y en

puntos intradomiciliarios, de estos municipios, 586 distribuyen agua apta para consumo humano (IRCA entre 0% y 5%), lo que representa el 53,1% del país. Para el área rural, de los 1103 municipios del país, se cuenta con información para 658 teniendo en cuenta muestras tomadas en red de distribución y en puntos intradomiciliarios; de estos municipios, 586 distribuyen agua apta para consumo humano (IRCA entre 0% y 5%), lo que representa el 11,5% del país.

- (iii) Porcentaje de municipios con dato de cobertura de acueducto y dato de cobertura municipal. 100%, los datos desglosados por municipios pueden ser consultados en el siguiente enlace [dando clic aquí](#).
- (iv) Cobertura acumulada a nivel nacional de muestras de calidad de agua (% de municipios): En general, para el año 2023 se realizó la toma de 258, muestras a 124 prestadores, a cargo de 131 áreas de prestación del servicio de acueducto, ubicados en 97 municipios y 21 departamentos. Esto representa una cobertura del 8.79% del total de municipios del país (1.103).
- (v) Mediante la toma de muestras realizada por la Superservicios, se obtuvo información de la calidad de agua suministrada por los prestadores a cargo de 80 Agua Potable y Saneamiento Básico que no realizan análisis de control o no reportan los resultados en el SUI, y que adicionalmente, las autoridades sanitarias no presentan información de vigilancia de calidad del agua en SIVICAP. Por lo tanto, la única información de la calidad del agua suministrada por estos prestadores es la obtenida de los muestreos realizados por la Superservicios, lo que representa una herramienta valiosa y oportuna para el desarrollo de las funciones de la entidad.

Respecto a la meta 6.3 “De aquí a 2030, se pretende 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”.

Adicionalmente, la entidad ha definido una meta propia la cual es “A 2025 contribuir con información base sobre porcentaje de agua residual tratada e iniciar la construcción de línea base de prestadores que hacen reuso al agua”. Para ello definimos durante el 2023 los siguientes indicadores con su respectivo resultado: (i) porcentaje de agua residual tratada: 43.91%; (ii) número de prestadores con reuso de agua: 12 prestadores fueron identificados durante la vigencia 2022; (iii) caudal de reuso de agua residual: Utilizando un total de 3280.84 L/s

Respecto a la meta 6.4 “De aquí a 2030 aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua”.

Por otra parte, la Superservicios ha definido una meta propia la cual es: “De aquí a 2025 contribuir con información sobre el consumo de agua en el país”. Para ello definimos durante el 2023 los siguientes indicadores con su respectivo resultado: Consumo promedio nacional de 2022 por suscriptor: 11.70 m³ /suscriptor-mes y Porcentaje de pérdidas de agua: 10.51 m³ /suscriptor-mes



Fuente:
<https://sdgs.un.org/sites/default/files/2020-11/S-WEB-Goal-11.png>

En particular sobre el **ODS 11** “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, la gestión se ha enfocado específicamente en la meta 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 desechos municipales y de otro tipo.”. Para esta meta, se ha definido una meta propia la cual es “De aquí a 2025, contar con

información del 100% de los municipios colombianos sobre tipo de disposición final, aprovechamiento y toneladas de residuos dispuestos y aprovechados con el fin de facilitar la toma de decisiones. Así como, información sobre el aprovechamiento de toneladas de residuos dispuestos y aprovechados en aquellos municipios con prestadores registrados.”. Para ello definimos durante el 2023 los siguientes indicadores con su respectivo resultado:

- Número de sitios de disposición final: 262 sitios para la vigencia 2022
- Porcentaje de municipios con disposición final en sitios autorizados: 66.41%
- Porcentaje de toneladas dispuestas en sitios autorizados: 98.1% de toneladas
- Prestadores totales de aprovechamiento: 1063
- Estaciones de clasificación de aprovechamiento- ECAS registradas: 2.464
- Toneladas efectivamente aprovechadas: 2.439.620
- Número de recicladores reportados en SUI: 68.100



Fuente:
https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/c/ca/Sustainable_Development_Goal-es-11.jpg/1200px-Sustainable_Development_Goal-es-11.jpg

En línea con el **ODS 7** “Energía asequible y no contaminante” la entidad, ha seguido de manera permanente los proyectos piloto que las empresas prestadoras del servicio de gas combustible han desarrollado en relación con la inyección de hidrogeno en los sistemas de transporte de gas natural, en aras de avanzar en la transición energética.

Adicionalmente y con el fin de contribuir al cumplimiento de la estrategia “Proponer las medidas de regulación que faciliten las acciones de inspección, vigilancia y control, acorde a las características particulares de las nuevas tecnologías de suministro energético”, se elaboró informe de propuestas regulatorias con las nuevas tecnologías de suministro energético, en el cual se plantean algunas alternativas de ajuste regulatorio, buscando eficiencia en la tarifa la cual permitirá lograr una mejor integración de las nuevas tecnologías.

Así mismo, se realizó seguimiento periódico a la ventanilla única de proyectos definida en la Resolución CREG 075 de 2021¹⁴.

En atención a lo dispuesto en el objetivo 7 de los ODS de la ONU, acerca de aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas, se hace vigilancia a lo definido por la Resolución CREG 075 de 2021, con relación al tiempo máximo que tienen las firmas desarrolladoras de los proyectos de generación para firmar el contrato de conexión con las empresas transportadoras (empresas transmisoras o distribuidoras), posterior a la emisión del concepto de viabilidad de conexión emitido por la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME, el cual no puede superar los cuatro (4) meses. Para dichos efectos, se han realizado requerimientos y reuniones con los implicados, todo, enfocado a garantizar el derecho de libre acceso a la red.



Fuente:
https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/31/Sustainable_Development_Goal-09.jpg

Desde la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se asociaron actividades a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS priorizados por la entidad, entre los cuales se destaca el **ODS 9**, relacionadas a la implementación de la primera fase del modelo de operación por procesos lo que permitirá en esta etapa inicial que se lleve a cabo un exhaustivo análisis de los procesos existentes, identificando sus fortalezas y debilidades. Adicionalmente, este enfoque sistemático permitirá una comprensión integral de las operaciones, desde la entrada de datos hasta la entrega de resultados.

Durante esta fase, se establecerán flujos de trabajo claros y eficientes, eliminando redundancias y optimizando cada paso del proceso. Se asignarán responsabilidades específicas a los equipos involucrados, fomentando la colaboración y la comunicación fluida entre las distintas dependencias de la entidad. Además, se implementarán herramientas tecnológicas avanzadas que facilitarán la automatización de tareas repetitivas y la recopilación de datos en tiempo real.

El objetivo principal es crear una base sólida para futuras fases del modelo, que se centrarán en la mejora continua y la adaptabilidad a cambios en el entorno empresarial. La implementación de esta primera etapa sienta las bases para una gestión más eficiente, transparente y orientada a resultados, proporcionando a nuestra entidad una ventaja competitiva en los sistemas integrados de gestión los cuales están en constante evolución.

Con esto se pretende estructurar e implementar herramientas para la adecuada transformación de necesidades del negocio en resultados de aprovechamiento para la mejora en el desempeño institucional, actualizar las capacidades institucionales de acuerdo con la plataforma estratégica y el modelo de procesos de la entidad, así como operativizar las capacidades institucionales con el modelo de procesos (implementación de plan de trabajo. Definición y diagramación de flujos), actividades que apunta a la meta la meta 9.4 de los ODS: 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.

¹⁴ Por la cual se definen las disposiciones y procedimientos para a asignación de capacidad de transporte en el Sistema Interconectado Nacional.

Para la meta anterior también se asocia la actividad estructurar y evaluar hoja de ruta para incrementar el nivel de madurez de la arquitectura empresarial en el modelo de operación de procesos, que permitirá garantizar la eficacia y la alineación estratégica en el entorno organizativo; esta evaluación se basa en una valoración holística de los procesos clave, examinando la coherencia, la integración y la eficiencia operativa. Al aplicar este enfoque, se analizan las capacidades existentes, identificando las áreas de mejora y estableciendo un marco claro para la evolución continua.

La evaluación del nivel de madurez permite a la organización comprender su posición actual en términos de arquitectura empresarial y define una hoja de ruta para alcanzar niveles más altos de madurez. Este enfoque no solo proporciona una visión integral de la arquitectura empresarial, sino que también sirve como base para la toma de decisiones informadas y la implementación de iniciativas estratégicas que impulsan la innovación y la competitividad en el panorama empresarial. Con esto al evaluar el nivel de madurez de la arquitectura empresarial en el modelo de operación de la entidad, también estamos apuntando al cumplimiento de la meta 9.b de los ODS: Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.

Es válido aclarar que, el ODS 9, centrado en “Industria, Innovación e Infraestructura”, desempeña un papel fundamental en la promoción de un crecimiento económico sostenible y equitativo a nivel global. Este objetivo busca impulsar la construcción de infraestructuras resilientes, sostenibles e inclusivas, fomentar la industrialización responsable, y promover la innovación tecnológica y la investigación y desarrollo. Al abordar la mejora de la infraestructura y la promoción de la innovación, este ODS contribuye directamente a la creación de empleo, el aumento de la productividad y la facilitación del acceso a servicios básicos, especialmente en regiones en desarrollo. Además, la promoción de prácticas industriales sostenibles ayuda a reducir la huella ambiental y a avanzar hacia un desarrollo más respetuoso con el medio ambiente. En última instancia, la implementación efectiva del ODS 9 no solo fortalecerá las bases para un desarrollo económico sólido, sino que también contribuirá de manera significativa a la consecución de otros objetivos de desarrollo sostenible, generando un impacto positivo a largo plazo en las comunidades y el planeta.

Mientras que, el ODS número 11, centrado en Ciudades y Comunidades Sostenibles, destaca la esencial contribución de un entorno urbano planificado y gestionado de manera sostenible para el bienestar humano y el equilibrio ambiental. La importancia de este ODS radica en su capacidad para promover la eficiencia en el uso de recursos, la infraestructura accesible, y la mejora de la calidad de vida de las comunidades. Al fomentar la planificación urbana sostenible, la gestión de residuos, el acceso a espacios verdes y el transporte público eficiente, este objetivo contribuye directamente a la reducción de la huella ecológica y a la creación de entornos urbanos más equitativos y saludables. El cumplimiento del ODS 11 se convierte en un eje central al diseñar un Sistema de Responsabilidad Social – SRS a nivel institucional en la Superservicios, en el que se pretende realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26000. La implementación de prácticas y políticas que fomenten ciudades y comunidades sostenibles se traduce en un compromiso con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la preservación del entorno.

En este contexto, la entidad puede desarrollar estrategias que promuevan la planificación urbana sostenible, la eficiencia en la gestión de recursos y la equidad en el acceso a servicios básicos. Además, la adopción de medidas para garantizar la inclusión social, la seguridad y la resiliencia de las comunidades refleja el compromiso de la institución con la consecución de un desarrollo urbano armonioso y sostenible. Al incorporar estos principios en su SRS, la entidad no solo contribuye al ODS 11, sino que también demuestra un liderazgo proactivo en la promoción de prácticas organizacionales que generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. En el cumplimiento de la meta 11.6 de los ODS, la cual busca reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades para 2030, se vuelve especialmente relevante el realizar análisis del cumplimiento de los requisitos y sensibilización de la norma ISO 26000, dado que la norma ISO 26000 proporciona un marco integral para la responsabilidad social, abordando aspectos clave como el impacto ambiental, la calidad del aire y la gestión de desechos. Al realizar un análisis de cumplimiento de los requisitos de esta norma, se puede evaluar de manera precisa cómo las prácticas y políticas institucionales de la ciudad están contribuyendo a la meta 11.6.

Además, la sensibilización de la norma ISO 26000 puede servir como un catalizador para la implementación de medidas concretas que reduzcan el impacto ambiental per cápita. Este enfoque integral no solo fortalece el cumplimiento de los objetivos del ODS 11, sino que también destaca el compromiso de la entidad con la sostenibilidad ambiental y la mejora continua de su desempeño social y ambiental.



Fuente:
https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/3/39/Sustainable_Development_Goal-es-06.jpg

De acuerdo con la responsabilidad del cumplimiento del **ODS 12** “Producción y Consumo Sostenible”, desde la Dirección Administrativa durante el 2023, se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a la economía sostenible con el objetivo de apoyar a emprendedores del distrito capital y de las diferentes ciudades donde se encuentran las direcciones territoriales, en jornadas de Ferias de Negocios Verdes; en ese sentido, y con el fin de promover la económica circular, se realizó en noviembre la campaña “Ropatón”, en donde se convocó en sedes y Direcciones Territoriales la participación de los colaboradores en relación a la donación de ropa, juguetes y accesorios como maletas en buen estado lo que permitió la disminución en la generación de residuos textiles a disponer en relleno

sanitario y en paralelo favorecer a población vulnerable del país, dando como resultado la entrega de más de más de 400 kilos al Banco de Ropa de la Organización Corporación Minutos de Dios.

De otra parte, se desarrolló la primera versión de la Feria Verde a Nivel Central, donde el principal objetivo era dar a conocer a los colaboradores productos y servicios amigables con el medio ambiente, utilizando en sus procesos de producción elementos sostenibles y de bajo impacto ambiental, rescatando el uso de materias primas de origen natural. En esta Feria participaron ocho (8) emprendimientos sostenibles inscritos y verificados por la ventanilla de negocios verdes de la Secretaría Distrital de Ambiente; de igual manera, algunos colaboradores de la entidad participaron en la jornada con sus emprendimientos, siendo su línea de negocio sostenible con el medio ambiente.

Evidenciando la acogida obtenida a Nivel central de esta Primera Feria, se organiza en el mes de noviembre el mes ambiental, en donde se desarrollaron diferentes acercamientos con las ventanillas

verdes de las Corporaciones Autónomas Regionales o Secretarías de ambiente de las ciudades donde se ubican las direcciones territoriales, y de esta forma hacer partícipes a las DT en el desarrollo de las Ferias Verdes; en ese mismo sentido, se desarrolló una convocatoria interna donde se invitaba a los colaboradores con emprendimientos sostenibles a participar de esta jornada.

De acuerdo a lo anterior, tuvieron presencia en la Sede principal ocho (8) emprendimientos, en la DT Centro siete (7), DT Occidente dos (2), DT Nororiente dos (2), DT Oriente cuatro (4), DT Suroccidente cuatro (4), DT Suroriente cuatro (4), DT Noroccidente cuatro (4), con un total de treinta y cinco negocios verdes de los cuales siete (7) fueron emprendimientos de los colaboradores de la entidad; las principales líneas de negocio fueron relacionadas con alimentos, productos de cuidados personal, accesorios de joyería prendas de vestir con reincorporación de textiles y empaques de alimentos sostenibles.

En relación con las actividades desarrolladas durante el mes ambiental, en las Direcciones Territoriales fueron entregados kit de siembra a los funcionarios de la entidad el cual consistía en semillas, tierra para siembra e instrucciones para el mantenimiento de la planta a sembrar por el colaborador; para el Nivel central fueron entregadas 100 plantas donadas por la Secretaría Distrital de Ambiente y entregadas a los trabajadores de la entidad en la sede principal.

Adicionalmente, se llevó a cabo una jornada de Reciclación en donde se invitó a los colaboradores de la Superintendencia a Nivel Central, a llevar sus Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEE´s de sus hogares tales como periféricos, celulares, portátiles, pilas, cables, conectores, cargadores; con el ánimo de darles, una disposición final adecuada contribuyendo a la sostenibilidad del ambiente participando también de esta manera en la consolidación de la economía circular, ya que al entregar estos residuos a gestores ambientales por medio de la Secretaría Distrital de Ambiente las partes de estos aparatos son introducidos en nuevos procesos productivos.

Resumen de la jornada se puede evidenciar en el siguiente video institucional donde se dan a conocer los resultados de las acciones desarrolladas, en pro de la sostenibilidad, [dando clic aquí](#).



En el marco del **ODS 16**. Paz, justicia e instituciones sólidas, se incrementó la favorabilidad en medios de comunicación del 92,35 %, superior a la meta programada del 80%. Del total de 5.688 menciones sobre la entidad monitoreadas en los medios de comunicación, 5.242 menciones fueron positivas y neutras, frente a las 446 menciones negativas. Además, se aumentó la satisfacción de los servidores de la entidad con los canales internos de comunicación (correo electrónico, boletín infórmate, intranet, carteleras digitales y fondos de pantalla). La encuesta contestada por 501 colaboradores reportó, en promedio, un 91,54 % de aceptación de estos canales, por encima del rango mínimo esperado en la meta del indicador (80 %). Se evidencia una mayor aceptación promedio de los canales con relación al 2022, año en que se registró el 88.52%. En detalle, el correo electrónico obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción (97,01 %) en 2023. Le sigue el boletín virtual Infórmate (96,21 %). Fondos de pantalla (90,22 %). Intranet (89,62 %) y carteleras digitales (84,63 %). Se adjunta como anexo el resultado de la encuesta realizada en el mes de diciembre de 2023.

6.3 Información presupuestal y financiera

6.3.1 Gastos

La apropiación inicial del presupuesto de la Superservicios para la vigencia 2023 fue de \$443.757.134.415, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 5. Gastos vigencia 2023

DESCRIPCIÓN	VALOR
Gastos de Funcionamiento ***	\$ 413.762.634.415
Gastos de Inversión	\$ 29.994.500.000
TOTAL GASTOS	\$ 443.757.134.415

*** Incluye Contribución Adicional por valor de \$102,415,000,000 que deben ser transferidos al Fondo Empresarial y Recursos Nación por \$112,845,720,000 con destino al FONECA.

Fuente: Elaboración propia – Dirección Financiera

6.3.2. Ejecución presupuestal

De este presupuesto, corresponden \$413.762.634.415 a Gastos de Funcionamiento (93%) de los cuales \$215.260.720.000 corresponden a transferencias con destino al Fondo Empresarial por concepto de contribución adicional (\$102.415.000.000) y Recursos Nación con destino a FONECA por valor de \$112.845.720.000, y, \$29.994.500.000 son recursos de Inversión (7%).

Tabla 6. Distribución de recursos presupuestales

Descripción	Apropiación Vigente	Compromiso	Obligación	Pagos
Funcionamiento	\$ 198.501.914.415	\$ 174.815.510.233	\$ 172.862.313.263	\$ 169.886.873.212
Inversión	\$ 29.994.500.000	\$ 22.156.424.224	\$ 20.405.235.605	\$ 17.788.446.279
TOTAL RECURSOS PROPIOS	\$ 228.496.414.415	\$ 196.971.934.457	\$ 193.267.548.868	\$ 187.675.319.490
TRANSFERENCIAS				
Foneca	\$ 112.845.720.000	\$ 112.845.720.000	\$ 112.845.720.000	\$ 112.845.720.000
Fondo Empresarial - Contribución Adicional	\$ 102.415.000.000	\$ 102.415.000.000	\$ 102.415.000.000	\$ 102.415.000.000
TOTAL TRANSFERENCIAS	\$ 215.260.720.000	\$ 215.260.720.000	\$ 215.260.720.000	\$ 215.260.720.000
TOTAL PRESUPUESTO	\$ 443.757.134.415	\$ 412.232.654.457	\$ 408.528.268.868	\$ 402.936.039.490
% EJECUCION		93%	92%	91%

Fuente: SIIF Nación. Cifras en pesos

Del presupuesto apropiado durante la vigencia 2023, se realizó el cierre con los siguientes resultados: Presupuesto vigente al cierre de vigencia: \$443.757.134.415; compromisos \$412.232.654.457,4 pesos equivalente al 93%; obligaciones en un total \$408.528.268.867,55 pesos, correspondientes al 92% y pagos en \$402.936.039.490,36 pesos, que equivalen al 91%. En particular, la ejecución de los recursos propios de la entidad cerró la vigencia así:

Funcionamiento: Apropiación vigente de \$198.501.914.415 (87% del total de recursos propios) de los cuales se comprometieron \$174.815.510.233,21, equivalente al (88%), obligaciones por \$172.862.313.262,64 (87%) y pagos por \$169.886.873.211,55 (86%).

En los recursos de inversión que fueron del orden de \$29.994.500.000 (13%) del total de recursos propios, se comprometió \$22.156.424.224,19 (91%), se obligó \$20.405.235.604,91 (89%) y se pagó \$17.788.446.278,81 (81%).

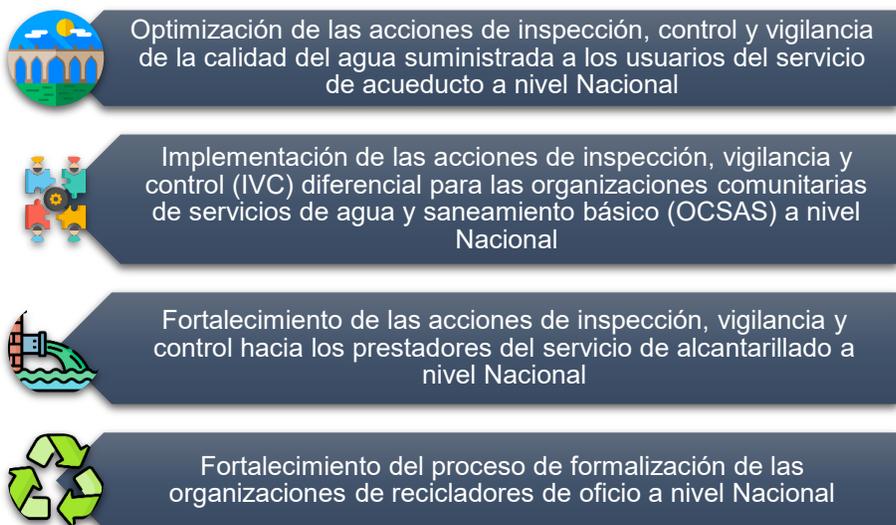
Es importante mencionar, que con la puesta en marcha del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la entidad en el 2023 trabajó en la formulación de nuevos proyectos de inversión, lo que permitió alinear estas iniciativas a las apuestas de la hoja ruta del Gobierno actual y a su vez dar cumplimiento a las funciones asignadas por el Decreto 1369 de 2020¹⁵, a partir de las disposiciones del Decreto 1082 del 2015 ¹⁶y los lineamientos impartidos por el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

En ese sentido, con el propósito de fortalecer el ejercicio de la vigilancia, inspección y control para promover la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo, se estructuraron los siguientes proyectos de inversión, los cuales fueron registrados en el Banco de Proyectos de Inversión de la Nación y viabilizados por el DNP, para iniciar su ejecución en la vigencia 2024.

¹⁵ Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

¹⁶ Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional”

Ilustración 5. Proyectos de inversión formulados y viabilizados en el 2023



Fuente: Elaboración propia, 2023

Se destaca el ejercicio que se llevó a cabo a lo largo del año para iniciar la primera fase de formulación de los proyectos de inversión que buscan:

- i) Robustecer el Sistema Único de Información – SUI, como sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales, a través de la implementación de los lineamientos de la transformación digital y las nuevas tecnologías y herramientas de análisis de información que trae consigo la cuarta revolución industrial.
- ii) Mejorar las condiciones locativas de las sedes en donde opera la entidad en todo el territorio nacional, para garantizar las condiciones de bienestar y seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores de la entidad, así como una adecuada atención a los grupos de valor y ciudadanía en general
- iii) Consolidar el modelo de operación de la entidad, a partir de las capacidades institucionales y siguiendo los lineamientos del MIPG, en consonancia con la puesta del PND 2022-2026 por fortalecer la institucionalidad como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía.

Para finalizar, es importante destacar que se logró el Fecimiento de la cuenta por parte de la auditoría financiera de la Contraloría General de la República - CGR de la vigencia 2023, luego de 9 años sin este concepto favorable de los estados contables y financieros de la entidad. Este resultado se atribuye que la CGR definió opinión contable favorable para la entidad.

6.4 Planta de personal y número de contratistas

Para la vigencia 2023, la Superservicios cuenta, con una planta de personal de 994 cargos aprobados mediante el Decreto 1370 de 2020, de los cuales se ha realizado la provisión de 924 cargos que equivalen al 92,95%, como se refleja en la **Tabla 6. Provisión de la planta de personal por niveles**. Adicionalmente, la entidad para el fortalecimiento de sus funciones de IVC, cuenta con 555 contratistas por prestación de servicios.

Tabla 7. Provisión de la planta de personal por niveles

NIVEL	CARGOS PROVISTO	CARGOS VACANTES
<i>DIRECTIVOS</i>	23	3
<i>ASESORES</i>	46	1
<i>PROFESIONAL</i>	715	56
<i>TÉCNICOS</i>	71	3
<i>ASISTENCIALES</i>	69	7
TOTAL EMPLEOS	924	70
TOTAL PLANTA		994

Fuente: Elaboración propia

Como gestión para la vigencia 2023 la entidad, realizó una campaña por medio de redes sociales, así como por todos los canales de información con el fin de que jóvenes entre 18 a 28 años sin experiencia, se postularan para dar cumplimiento a la Ley 1955 de 2019 artículo 196¹⁷, Decreto 2365 de 2019¹⁸ y la Ley 2214 de 2022 artículo 6¹⁹. Por lo anterior, la provisión de la planta cuenta con la vinculación de 105 jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia profesional, superando el 10% y cumpliendo así con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. De la misma manera se realizó el mismo procedimiento para dar cumplimiento al Decreto 2011 de 2017²⁰ y vincular personas con discapacidad a la entidad, contando con la vinculación de 20 personas con discapacidad.

6.5 Gestión adelantada para el fortalecimiento de los Sistemas de Gestión

Es importante mencionar que durante la vigencia 2023 la entidad mantuvo las certificaciones en los Sistemas de Gestión de Calidad – SGC - ISO9001:2015 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:

¹⁷ ...” Establece que en la provisión de empleos a través de nombramiento provisional deberá darse prioridad a los jóvenes entre 18 a 28 años que cumplan con los requisitos para el desempeño del empleo”.

¹⁸ Por el cual se adiciona el Capítulo 5 al Título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el ingreso de los jóvenes al servicio público

¹⁹ Cuando se presenten vacancias definitivas en los empleos de carrera administrativa, los cuales se vayan a proveer transitoriamente a través de un nombramiento provisional, se proveerá una parte de ellos a los jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia, que cumplan con los requisitos para su desempeño, siempre y cuando se haya agotado el derecho preferencial de encargo que otorga la carrera a sus titulares.

²⁰ establece que las entidades públicas tienen la obligación de vincular a un número mínimo de personas con discapacidad para así promover el acceso al empleo

- 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

Es de resaltar que estas certificaciones le permiten a la entidad brindar información consistente y de calidad sobre el ejercicio de IVC que se realiza a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

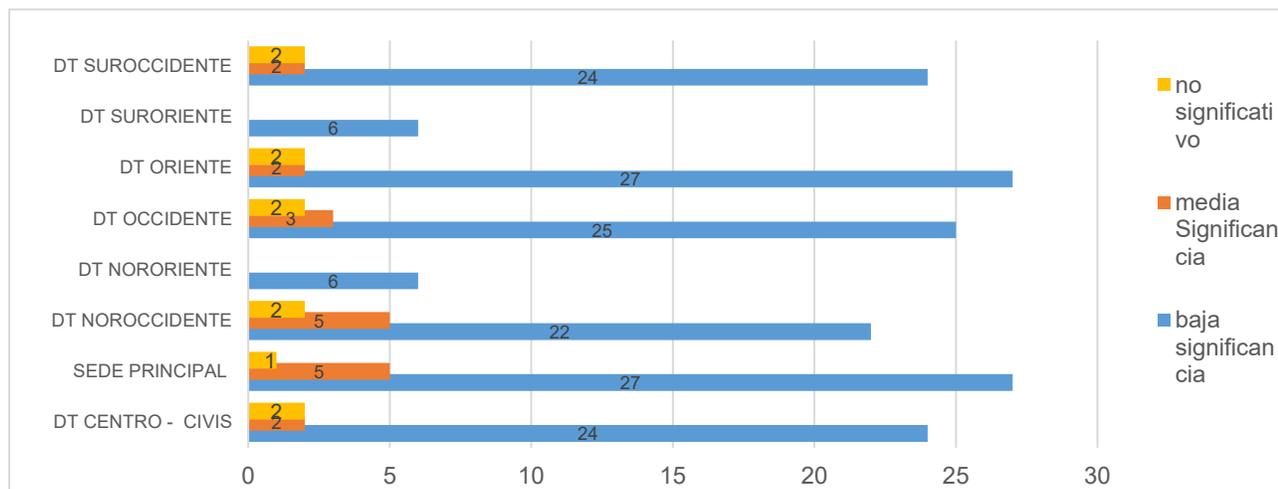
6.5.1 Sistema de gestión Ambiental

Para la vigencia 2023, se llevó a cabo el cumplimiento del cronograma de gestión ambiental, resaltando la importancia de la implementación y uso de sistemas ahorradores de recursos naturales enfocados en el consumo de energía y agua, siendo importante la sensibilización a los colaboradores, generando conciencia en torno al uso eficiente de estos recursos y la gestión adecuada de residuos.

De igual manera, se realizaron alianzas con las autoridades ambientales con la finalidad de dar a conocer diferentes temáticas ambientales conmemorativas a días especiales de carácter ambiental donde los colaboradores asistían de forma virtual con el objetivo de poder llegar a toso los funcionarios y colaboradores en todas las ciudades donde se encuentran presentes las Direcciones Territoriales. De acuerdo con lo anterior, la actualización y seguimiento de aspectos e impactos ambientales se viene desarrollando, según la frecuencia anual establecida. Durante esta actualización, se evaluaron las actividades desarrolladas en las diferentes sedes de las Direcciones Territoriales, con el fin de medir el grado de significancia del impacto ambiental generado.

Lo anterior da como resultado un total de 190 aspectos e impactos evaluados a nivel entidad, de los cuales 160 fueron valorados con baja significancia, 19 con valoración media, 11 no significativos y hasta el momento ninguno valorado con alta significancia.

Gráfica 7. Identificación de aspectos y valoración de impactos – SSPD 2023



Fuente: Elaboración propia

En relación con el uso eficiente de agua al interior de la entidad, se desarrollaron diferentes actividades de inspección a los sistemas hídricos, con el ánimo de verificar su funcionamiento y de esta forma no alterar las mediciones por fugas o escapes indeseados, los indicadores o metas propuestas para cada sede y dirección territorial. Para el uso eficiente de energía, se puede mencionar el cumplimiento del cronograma de actividades planificado donde se evalúa el estado de las luminarias de las sedes y direcciones territoriales, de acuerdo con el uso de luminarias ahorradoras y/o de bajo lo que se considera una medida de eficiencia energética.

Desde nivel central, se puede indicar que la generación de energía por medio de la planta fotovoltaica instalada en la sede principal (Nivel Central) aumentó en un 13,3% para la vigencia 2023, en consideración también son las condiciones climáticas existentes en los periodos graficados. Esta energía es distribuida por el edificio, siendo consumida por los equipos eléctricos.

Por otra parte, en la Dirección Territorial Oriente se generaron 1252.35 kW para el 2023 por parte de la planta fotovoltaica instalada allí; hay que tener en cuenta que la generación de energía es directamente proporcional a las condiciones climáticas del lugar, por lo cual si por ejemplo se cuenta con un día soleado con baja o nula nubosidad la radiación que llega a los paneles solares aumenta, generando a su vez una mayor flujo de energía; sin embargo, si las condiciones climáticas son contrarias y estamos en temporada de lluvias y nubosidad alta la radiación a su vez es menor, lo que genera una baja cantidad de energía producida por los paneles solares.

En relación con la gestión de residuos, se destaca que la entidad cuenta con un programa manejo de residuos sólidos en donde se identifican diferentes actividades para crear conciencia para la adecuada separación de residuos desde la fuente, en donde se tiene en cuenta el código de colores establecido a nivel nacional, donde los colaboradores deberán depositar los residuos en cada caneca correspondiente.

Para el año 2023, se presentan 1081 ingresos de bici-usuarios, y 682 ingresos de patinetas eléctricas en la sede principal; por su parte en la sede CIVIS ingresaron en bicicleta 320 y 467 en patineta,

evidenciando de esta forma el uso constante de medios alternativos de movilidad por parte de los colaboradores de la entidad.

De acuerdo con los aspectos mencionados con anterioridad, en la entidad, se sustentaron las auditorías internas y de seguimiento a la certificación NTC ISO 14001:2015,²¹ donde se evidencia el cumplimiento de los requisitos de la norma, obteniendo de esta manera el mantenimiento del certificado de la entidad.

7. RETOS PARA EL 2024

7.1 En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo:

- Liderar la construcción de un Tablero de Indicadores Financieros que se alimenta automáticamente de la Base de Datos SUI, que permitirá evaluar la situación financiera de todos los prestadores una vez realicen su reporte al referido sistema.
- Implementación del reporte de información en el SUI, para verificación de la adecuada aplicación del subsidio comunitario, lo cual fue materializado a través de la Resolución No. SSPD 20241000389885 del 25 de julio de 2024.
- Consolidar el documento “Diseño - modelo de inspección y vigilancia preventivo”.
- Concretar alianzas interinstitucionales para el intercambio de información la cual permita la creación de tableros de monitoreo de variables (hidrológicas, geológicas).
- Estructurar una base de datos geoespacial y/o un repositorio de información automatizada que permita el registro de datos y la consulta de alertas.
- Acercamientos con entidades nacionales con variables hidrometeorológicas de interés, para la construcción del visor para el seguimiento de embalses EAAB.
- Diseñar una propuesta para la implementación de un sistema de alertas a partir de la información del IDEAM y SGC, para anticipar riesgos en la infraestructura de prestación de los sistemas de acueducto y alcantarillado asociado a información disponible sobre alertas hidrológicas, deslizamientos, incendios, actividad volcánica y sismos, teniendo en cuenta la ubicación de la infraestructura.
- Continuar con la toma de muestras de calidad agua y elaboración de los informes técnicos que contienen los resultados de calidad de agua para consumo humano y la información técnica relacionada con el sistema de tratamiento de los prestadores del servicio de acueducto del país.
- Realizar el diagnóstico de 60 prestadores del servicio de alcantarillado priorizados lo cual permitirá conocer su operación y tratamiento de aguas residuales a su cargo.

²¹ Es una metodología a través de la cual, una organización identifica los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios, de este modo establece que aspectos puede controlar y que aspectos pueden influir dentro del alcance de su Sistema de Gestión Ambiental

7.2 En el sector energía eléctrica y gas combustible

- Realizar las Investigación y verificaciones a nivel regulatorio, técnico y comercial del desarrollo de las actividades de licuefacción y regasificación de gas natural.
- Contar con la Herramienta de verificación de componentes tarifarios de GLP en cilindros.
- Realizar las Mesas Técnicas Regionales semestrales programadas en el marco del Comité de Seguridad de GLP en Cilindros.
- Diseñar e incorporar al SUI del esquema de reporte de información por parte de los comercializadores teniendo en cuenta que la CREG expidió la nueva normatividad asociada a la investigación de desviaciones significativas
- En lo referente a las Comunidades Energéticas, la Superservicios, tiene como reto la definición de los tipos de organizaciones que operarán como prestadores del servicio de energía eléctrica y la creación de un esquema general para la IVC de las mismas.
- En línea con la transición energética, se requiere el desarrollo de una metodología para seguimiento a proyectos de conexión (tanto AGPE como AGGE) con el objetivo primordial de velar por el estricto cumplimiento a las exigencias regulatorias establecidas en la Resolución CREG 174 de 2021 y Resolución CREG 075 de 2021 por parte de los Operadores de Red - OR, evitando así la creación de barreras que puedan estar limitando el acceso a las redes de transporte.
- Intensificar la presencia de la SSPD en los territorios de las ZNI y realizar la verificación tarifaria para las SISFV operativas en estas ZNI.

7.3 De cara al Ciudadano

- Identificar las principales causas de reclamación y trabajar junto con las empresas prestadoras priorizadas en el marco de las actividades de IVC para mejorar la atención a los usuarios y la prestación del servicio público.
- Fortalecer la estrategia de control social a los servicios públicos y el relacionamiento con los actores e instancias de participación.
- Buscar estrategias que permitan mejorar la atención y gestión de trámites que se reciben en la SSPD.
- Gestionar acciones que permitan el mejoramiento del procesamiento de la información que inciden en la toma de decisiones de las acciones de IVC.

7.4 En materia de Intervención:

- Implementación y puesta en marcha de un sistema para el suministro de agua potable por red a la población del corregimiento de Taganga, como solución de mediano plazo a tres (3) años, con caudales de abastecimiento y continuidad muy superiores a los suministrados actualmente por parte de la ESSMAR ESP.
- Formalización por parte de la Alcaldía de Cali y EMSIRVA EN LIQUIDACIÓN, del convenio para la asunción por parte del Distrito de Cali, del pasivo pensional de EMSIRVA.

- Establecer la viabilidad financiera del servicio de aseo efectuando la actualización tarifaria, la suscripción de acuerdos de facturación conjunta con los prestadores de energía y el rediseño institucional de la empresa de Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN ESP.
- Reorganización operativa del servicio de aseo con la reestructuración de las rutas de recolección y transporte, y la negociación del pago de la deuda pretoma por valor de COP 11.517 millones.
- Llevar a cabo la consultoría del Plan de Control de Pérdidas Técnicas y comerciales, construcción y optimización de la materialización de sectorización para el control de pérdidas técnicas, válvulas y sistema de monitoreo de presión, adquisición de maquinaria amarilla y vehículos recolectores compactadores y la elaboración del documento de soporte técnico y financiero frente a los proyectos incluidos en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP – EAAAY EICE ESP.
- Adelantar en la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso – COSERVICIOS SA ESP, la consultoría para determinar la estabilidad del relleno y de ser necesario recomendará las condiciones técnicas a las que haya lugar. Formulación y activación del programa de pérdidas de agua tanto técnicas como comerciales, compra de nuevos stocks de medidores, gestión de recursos para el diseño de obras de optimización y puesta en marcha de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).
- Consecución de recursos en la Empresa de Servicios Públicos de Vélez – EMPREVEL ESP para la construcción de las obras resultantes de la consultoría de la línea de aducción de Pozo Verde elaborado por la Empresa de Servicios Públicos de Santander (ESANT S.A. ESP), e implementar acciones para salvaguardar la Información de la empresa, operar la infraestructura de las obras en ejecución del plan maestro de AA en el municipio, contratadas por el PDA de Santander y definir planta de personal y la vinculación de los trabajadores.
- Mejorar la prestación del servicio en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar ESP – ACUECAR ESP, se espera la adquisición de equipo pesado (maquinaria amarilla) y compra de vehículos (Carrotanque y camionetas), mantenimiento de pozos existentes, instalación y cambio de Macromedición y garantizar la Construcción de un Nuevo Pozo C1 y reducción de consumo energético por bombeo, con una solución integral de energías no convencionales.
- Implementación y puesta en marcha de un sistema para el suministro de agua potable por red a la población del corregimiento de Taganga, para la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR ESP y la estructuración y puesta en marcha de proyectos de inversión que permitan una mejora continua con calidad y eficacia de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

7.5 Otros retos

- Desarrollar la caracterización e identificación de línea base energética de acuerdo con lo identificado en las sedes y Direcciones Territoriales con relación al uso eficiente de la energía, buscando dar cumplimiento al artículo 237 de la Ley 2294 de 2023 que modifica la Ley 17125 de 2014, en relación con la eficiencia energética de los edificios pertenecientes a las administraciones públicas, buscando identificar objetivos y metas de ahorro de energía.
- Inventariar y actualizar el 100% los bienes de la entidad, en el aplicativo de administración de bienes.
- Formulación de estrategias para la preservación digital de los diferentes sistemas de gestión documental que ha implementado la Superservicios.
- Con el desarrollo del primer Foro Internacional de Servicios Públicos, organizado por la entidad articular con medios de comunicación nacionales, regionales, alternativos y comunitarios, se busca promover el posicionamiento de la Superservicios hacia los grupos de interés (usuarios, agremiaciones, prestadores, sector público, academia, entre otros).
- A través de un espacio radial en alianza con Radio Nacional de Colombia y 69 frecuencias, se establecerá contacto directo con la ciudadanía para dar a conocer los derechos de los usuarios y los avances de la gestión de la Superservicios. La periodicidad de este programa, con duración de 10 minutos, será quincenal.
- Operativizar el modelo de operación por procesos, una vez la propuesta del nuevo modelo sea entregada por el equipo consultor contratado para el análisis de procesos y estudio de cargas que se está adelantando en la entidad.
- Documentar el gobierno y gobernanza de la arquitectura empresarial de la Superservicios definiendo responsables de la planeación de la arquitectura, estableciendo la arquitectura del negocio, construyendo los instrumentos base, definiendo el alcance y la visión, identificando los ejercicios priorizados, definiendo las capacidades de la arquitectura y los criterios de operación para su mantenimiento en la entidad
- Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión y Mejora a través de la implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social bajo la Norma ISO 26000:2010.
- Dar cumplimiento a las metas institucionales en un 100% y ejecutar, de acuerdo con lo programado, el presupuesto asignado a la Entidad para la vigencia 2024.
- Tomar medidas para disminuir el rezago existente en la gestión de trámites a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio y sus Direcciones Territoriales, garantizando los recursos requeridos para cumplir este propósito.
- Mejorar la cultura y clima organizacional, comunicación asertiva, adaptación al cambio y liderazgo al interior de la entidad.
- Adelantar las acciones necesarias para la aprobación de la ampliación de la planta de personal de la SSPD
- Mejorar la cultura y clima organizacional, comunicación asertiva, adaptación al cambio y liderazgo al interior de la entidad.
- Continuar con el fortalecimiento de los conocimientos al interior de la entidad, a través de las mentorías.
- Llevar cabo la automatización de los procesos Institucionales
- Realizar la actualización SUI-Recursos

- Ampliar la divulgación de contenidos institucionales en los territorios mediante una estrategia de acercamiento a los medios de comunicación en las regiones.
- Implementar un plan de comunicación digital para incrementar las interacciones en las redes sociales de la entidad.
- Mediante la realización de un código cívico, se busca ampliar la divulgación y pedagogía de la Superservicios, mediante la difusión en canales públicos, privados y regionales en horario prime.
- Mejorar las herramientas de recaudo mediante la implementación de nuevas plataformas bancarias para ampliar la cobertura en todo el país, así como optimizar los canales de recaudo, como el uso de la plataforma de Pagos Seguros en Línea (PSE) y las transferencias electrónicas, facilitando a los prestadores de servicios el pago de la contribución especial.
- Lograr reducir en un 10% las reservas presupuestales y alcanzar una conciliación del 99% en las operaciones recíprocas.
- Gestionar la venta de cartera con antigüedad mayor a cinco años a la Central de Inversiones S.A. (CISA), como estrategia para sanear la cartera histórica de la entidad.
- Aumentar el recaudo del presupuesto proyectado, que al cierre de agosto de 2024 alcanzaba el 56,74%, con una suma total de \$140.737.997.255,78.
- Continuar simplificando el reporte financiero para pequeños prestadores y aquellos que operan en zonas rurales, para garantizar que su contribución sea equitativa y proporcional a sus capacidades.