



Superservicios

# Informe de gestión Superintendencia de servicios públicos domiciliarios

VIGENCIA 2025



**Felipe Durán Carrón**  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**Ana Melissa Almario Patarroyo**  
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

**Omar Camilo López**  
Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

**Iván Darío Romero Vega**  
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Andrea Paola Prieto Mosquera**  
Secretaria General

**Giohana Caterine Gonzalez Turizo**  
Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación (E)

**Maria Nathalya Delgado Muñoz**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

**Olga Lucia Moreno González**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Deizith Yadira Díaz**  
Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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

**Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez**  
Oficina Asesora de Comunicación

**Juan José Pedraza**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fredy Alexander Revelo Barragán**  
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno

## SIGLAS

**AE** - Arquitectura Empresarial  
**ADD** - Áreas de Distribución - ADD  
**ANDJE** - Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado  
**APSB** - Agua Potable y Saneamiento Básico  
**CAR** - Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible  
**CDCS** – Comités de Desarrollo y Control Social  
**CGLP** – Comité de Seguridad de GLP  
**CNSC** – Comisión Nacional del Servicio Civil  
**CRA** – Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico  
**CREG** – Comisión de Regulación de Energía y Gas  
**CGR** - Contraloría General de la República  
**GES** – Grupo de Estudios Sectoriales – GES  
**ESPD** - Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios  
**GLP** – Gas Licuado del Petróleo  
**GCAA** - Gestores Comunitarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
**IBRP** Índice Brecha Percepción - Realidad  
**IPLI, IO, IRST y DES** – Indicadores del servicio de energía eléctrica  
**IUS** - Indicador Único Sectorial –  
**INCA** - Informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano  
**IRCA** – Índice de Riesgo de Calidad del Agua  
**IVC** – Inspección, Vigilancia y Control  
**MEM** – Mercados de Energía Mayoristas  
**MHCP** - Ministerio de Hacienda y Crédito Público  
**MRAE** - Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial  
**MinVivienda** - Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio  
**MINTIC** - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
**OAJ** – Oficina Asesora Jurídica  
**OAPII** – Oficina de Planeación e Innovación Institucional  
**OARES** – Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión  
**OCSAS** – Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento Básico  
**OPEC** – Oferta Pública de Empleos de Carrera Administrativa  
**OSPD** - Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios  
**ORO** - Organizaciones de Recicladores de Oficio  
**OTIC** – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
**PQR** - Peticiones, Quejas y Reclamos  
**PGRD** – Planes de Gestión del Riesgo de Desastres  
**PTEP** - Programa de Transparencia y Ética Pública  
**PMN** – Política de Mejora Normativa  
**PND** – Plan Nacional de Desarrollo  
**PPDA** – Política de Prevención del Daño Antijurídico  
**PAS** - Puntos de Atención Superservicios

**RED** - Recursos Educativos Digitales  
**RCCS** - Red de Comunidades por el Control Social  
**RUD** - Repositorio Único de Datos  
**RUPS** – Registro Único de Prestadores  
**RCCS** - Red de Comunidades por el Control Social – RCCS,  
**SCRUM** – Metodología de Desarrollo Ágil  
**SDAA** – Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
**SGSST** - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo  
**RPA** - Sistema de Contingencia y automatización  
**SISFV** Solución Individual Solar Fotovoltaica,  
**STAR** - Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales  
**SDEYG** – Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible  
**SGA** – Sistema de Gestión Ambiental  
**SIGME** – Sistema Integrado de Gestión y Mejora  
**SIC** – Superintendencia de Industria y Comercio  
**SIFE** - Sistema de Información para la Gestión de Solicitudes de Recursos  
**SIN** – Sistema Interconectado Nacional  
**SPUGT** – Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio  
**SSPD** – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
**SUI** – Sistema Único de Información  
**SURICATA** – Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario  
**SBR** - Supervisión Basada en Riesgos  
**TVD** - Tablas de Valoración Documental  
**TI** – Tecnologías de la Información  
**UAESP** - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos  
**ZNI** – Zonas No Interconectadas

# Índice

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>MENSAJE INSTITUCIONAL.....</b>                                                                                                   | <b>1</b>  |
| <b>RESUMEN EJECUTIVO HITOS Y RESULTADOS CLAVES.....</b>                                                                             | <b>3</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2025 - MARCO INSTITUCIONAL, OBJETIVOS, PRIORIDADES DE GESTIÓN E HITOS DEL AÑO. ....</b> | <b>7</b>  |
| Objetivos Estratégicos .....                                                                                                        | 8         |
| Plan de acción Institucional .....                                                                                                  | 11        |
| Plan sectorial .....                                                                                                                | 13        |
| <b>CAPÍTULO II. RESULTADOS ESTRATÉGICOS 2025 .....</b>                                                                              | <b>14</b> |
| Acueducto, Alcantarillado y Aseo - Resultados Sectoriales y de Inspección, Vigilancia y Control.....                                | 23        |
| Energía y Gas Combustible: Resultados Sectoriales y de IVC .....                                                                    | 30        |
| Protección al Usuario y Gestión en Territorio – Direcciones Territoriales .....                                                     | 34        |
| Entidades Intervenidas y en liquidación .....                                                                                       | 44        |
| Empresas en liquidación:.....                                                                                                       | 44        |
| Empresas en administración temporal con fines liquidatarios .....                                                                   | 46        |
| Empresas en administración.....                                                                                                     | 51        |
| Empresas en administración con suspensión de la intervención .....                                                                  | 52        |
| Patrimonio Autónomo Foneca .....                                                                                                    | 55        |
| <b>CAPÍTULO III. GESTIÓN INSTITUCIONAL - GOBIERNO, PROCESOS Y CAPACIDADES .....</b>                                                 | <b>57</b> |
| Secretaría General.....                                                                                                             | 57        |
| Gestión del Talento humano, integridad y bienestar .....                                                                            | 57        |
| Gestión presupuestal y financiera .....                                                                                             | 59        |
| Gestión administrativa .....                                                                                                        | 63        |
| Gestión Jurídica y Defensa Institucional.....                                                                                       | 68        |
| Gestión de Comunicaciones a nivel institucional.....                                                                                | 70        |
| Tecnologías de la información, datos y transformación digital .....                                                                 | 72        |
| Gestión de riesgos y estrategias de supervisión .....                                                                               | 73        |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO IV. TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) Y RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b> | <b>78</b> |
| Administración de Riesgos de Integridad .....                                         | 79        |
| Modelo de Estado Abierto .....                                                        | 80        |
| Diálogo y Corresponsabilidad .....                                                    | 81        |
| Innovación .....                                                                      | 82        |
| Transparencia y Acceso a la Información Pública .....                                 | 82        |
| Cultura de Integridad y Legalidad .....                                               | 83        |
| Redes y Articulación .....                                                            | 84        |
| Estrategia de Racionalización de Trámites .....                                       | 85        |
| Metodologías de Innovación .....                                                      | 86        |
| <b>CAPÍTULO V. CONTROL INTERNO, PLANES DE MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN</b>               |           |
| <b>INDEPENDIENTE.....</b>                                                             | <b>86</b> |
| Auditorías internas de gestión .....                                                  | 87        |
| Informe de ley seguimientos .....                                                     | 90        |
| Alertas preventivas .....                                                             | 91        |
| <b>CAPÍTULO VI. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO .....</b>                               | <b>91</b> |
| <b>LECCIONES APRENDIDAS 2025 Y AGENDA PRIORIZADA 2026.....</b>                        | <b>93</b> |

## Gráficas

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica No. 1 Desempeño de los objetivos estratégicos SSPD vigencia 2025 .....                               | 8  |
| Gráfica No. 2 Avance en la elaboración y publicación de productos del GES .....                              | 26 |
| Gráfica No. 3 Gestión productos IVC SDAAA .....                                                              | 27 |
| Gráfica No. 4 Sanciones y recursos de reposición a prestadores sector de acueducto, alcantarillado y aseo .. | 29 |
| Gráfica No. 5 Actividades del Plan de acción (DTGE) 2025 .....                                               | 31 |
| Gráfica No. 6 Solicitudes por servicio .....                                                                 | 32 |
| Gráfica No. 7 Comportamiento mensual Hitos 2025 - SDEGC .....                                                | 34 |
| Gráfica No. 8 Actividades de participación ciudadana - Dirección Territorial .....                           | 40 |
| Gráfica No. 9 Distribución programas de control social y derecho de los usuarios .....                       | 41 |
| Gráfica No. 10 Trámites gestionados mensualmente en 2025 .....                                               | 43 |
| Gráfica No. 11 Ejecución actividades programa de bienestar vigencia 2025 .....                               | 58 |
| Gráfica No. 12 Ejecución presupuestal 2025 .....                                                             | 59 |
| Gráfica No. 13 Comportamiento contractual para la vigencia 2025 .....                                        | 64 |
| Gráfica No. 14 Propuesta de eliminación de carpetas 2025 .....                                               | 66 |
| Gráfica No. 15 Propuesta de transferencia secundaria - 2025 .....                                            | 66 |
| Gráfica No. 16 Propuesta de transferencia secundaria .....                                                   | 67 |
| Gráfica No. 17 Conformación de expedientes físicos 2025 .....                                                | 68 |
| Gráfica No. 18 Favorabilidad en los fallos emitidos en las acciones de Tutela 2025 .....                     | 70 |
| Gráfica No. 19 Casos reportados plataforma vs. cantidad de casos solucionados .....                          | 73 |
| Gráfica No. 20 Riesgos de Integridad Superservicios vigencia 2025 .....                                      | 80 |
| Gráfica No. 21 Resultado de la Aplicación Metodología Innovación .....                                       | 86 |
| Gráfica No. 22 Plan Anual de Auditorías 2025 .....                                                           | 87 |
| Gráfica No. 23 Noticias disciplinarias recibidas .....                                                       | 92 |
| Gráfica No. 24 Auto de pruebas proferidos 2025 .....                                                         | 93 |

## Tablas

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla No. 1 Desempeño de los planes de acción por dependencias SSPD 2025.....                | 12 |
| Tabla No. 2 Cumplimiento de los planes de acción por SSPD 2025.....                          | 12 |
| Tabla No. 3 Sanciones impuestas sector Energía Eléctrica y Gas Combustible.....              | 32 |
| Tabla No. 4 Puntos de Atención Superservicios 2025 .....                                     | 37 |
| Tabla No. 5 Gestión de Trámites por Dependencia .....                                        | 43 |
| Tabla No. 6 Gestión Contractual.....                                                         | 54 |
| Tabla No. 7 Número de prestadores para liquidar la contribución especial vigencia 2025 ..... | 60 |
| Tabla No. 8 Recaudo detallado mensual 2025 .....                                             | 60 |
| Tabla No. 9 Pagos realizados al Fondo Empresarial para la vigencia 2025.....                 | 61 |
| Tabla No. 10 Recaudo Gestión Cobro Coactivo año 2025 .....                                   | 63 |
| Tabla No. 11 Avance Proyectos Estratégicos 2025 .....                                        | 72 |
| Tabla No. 12 Observaciones auditorías internas de gestión 2025 .....                         | 87 |

## Ilustraciones

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración No. 1 datos muestras calidad de agua .....                                                                    | 25 |
| Ilustración No. 2 Día del Vocal de Control .....                                                                          | 81 |
| Ilustración No. 3 Encuentros para Fortalecimiento de la “Red de Comunidades por el Control Social”<br>vigencia 2025 ..... | 81 |
| Ilustración No. 4 Programa “Superservicios al aire” .....                                                                 | 83 |
| Ilustración No. 5 Evento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2025 .....                                               | 85 |

## MENSAJE INSTITUCIONAL

Estimados ciudadanos, usuarios, prestadores de servicios públicos domiciliarios y demás actores del sector:

Es un honor presentar el Informe de Gestión 2025 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un documento que refleja nuestro compromiso inquebrantable con la garantía de los derechos de los usuarios y el fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional.

Bajo el lema "Colombia Potencia Mundial de la Vida", este informe materializa nuestra apuesta por una gestión institucional transparente, cercana a la ciudadanía y centrada en el territorio, reconociendo que el acceso a servicios públicos de calidad es fundamental para el bienestar de todos los colombianos y el desarrollo equitativo de nuestras comunidades.

Durante 2025, la Superintendencia consolidó su rol como garante de los derechos de millones de usuarios en todo el país, gestionando 133.392 trámites de atención, protección y garantía de derechos, y adelantando 1.031 actividades de participación ciudadana que impactaron directamente a 13.943 asistentes en 537 municipios. Nuestra labor no se limita a la supervisión reactiva; hemos avanzado decididamente hacia un modelo preventivo, analítico y basado en riesgos que nos permite anticiparnos a las problemáticas del sector y focalizar nuestros recursos donde más se necesitan.

El valor público que generamos se evidencia en logros concretos: logramos que los prestadores devolvieran \$515.422.257,54 a los usuarios por cobros indebidos en los servicios de acueducto y alcantarillado; impusimos sanciones por \$10.697.102.139 a empresas que vulneraron los derechos de los usuarios; y garantizamos la continuidad de servicios esenciales en empresas bajo toma de posesión que atienden a millones de colombianos.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, realizamos 83 muestras de calidad de agua en 42 Áreas de Prestación del Servicio en 11 departamentos, contribuyendo a garantizar agua apta para consumo humano. Diseñamos 9 formularios simplificados del SUI para facilitar el reporte de información por parte de las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS), democratizando el acceso a estos servicios vitales. Publicamos 41 evaluaciones integrales con impacto en 3.255.498 usuarios y realizamos 57 controles tarifarios que beneficiaron a 719.482 usuarios.

En energía y gas combustible, ejecutamos 300 verificaciones tarifarias mensuales y logramos la devolución de cobros indebidos a usuarios. Desarrollamos herramientas tecnológicas especializadas para la vigilancia preventiva y trabajamos articuladamente con el Ministerio de Minas y Energía para garantizar la continuidad del servicio eléctrico en la Costa Caribe, beneficiando a tres departamentos.

En protección al usuario, adelantamos 812 actividades de asesoría y fortalecimiento, y realizamos 213 mesas de articulación con actores del sector. Inauguramos 13 Puntos de Atención Superservicios (PAS) que atendieron a 27.060 ciudadanos, obteniendo un 83,15 % de satisfacción

en la calidad de atención. Inauguramos el programa radial "Superservicios al Aire", transmitido a través de las 73 frecuencias de Radio Nacional de Colombia y Canal Institucional, acercando la información sobre derechos y deberes a todo el país.

Desde la gestión institucional, logramos un Índice de Desempeño Institucional FURAG del 90,5 %, superando la meta del 89 %. Ejecutamos proyectos de inversión por \$38.078 millones, culminamos exitosamente el concurso de méritos proveyendo 578 empleos, y fortalecimos nuestra infraestructura tecnológica con la migración al Datacenter NEBULA. Redujimos nuestro consumo energético en un 13 % y nuestra huella de carbono en un 38 %, demostrando nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

De cara a la vigencia 2026, asumimos compromisos ambiciosos que nos permitirán profundizar nuestro impacto en el sector. Implementaremos un modelo de IVC diferencial y preventivo, especialmente para las OCSAS, fortaleciendo la supervisión de 13 empresas bajo toma de posesión y garantizando la prestación continua de servicios a millones de usuarios. Avanzaremos en la Supervisión Basada en Riesgos (SBR), priorizando la atención donde más se requiere y optimizando el uso de nuestros recursos institucionales.

Fortaleceremos la vigilancia en energía y gas combustible mediante herramientas tecnológicas y analítica avanzada, supervisaremos nuevos esquemas como las Soluciones Individuales Solares Fotovoltáicas (SISFV) y las comunidades energéticas, y daremos seguimiento riguroso a la transición al esquema de libre prestación del servicio de aseo en Bogotá bajo la Política Basura Cero.

Alcanzaremos la meta de verificar la calidad del agua en 80 Áreas de Prestación del Servicio, duplicando la cobertura de 2025. Consolidaremos el Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios como herramienta de análisis sectorial y toma de decisiones informadas. Normalizaremos la liquidación de los contratos del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial y avanzaremos en el desarrollo de nuestra sede propia en el Plan Parcial de Renovación Urbana Ciudad CAN.

La Superintendencia reafirma su compromiso con la transparencia, la ética pública y la defensa de los derechos de los usuarios. Nuestra gestión estará siempre orientada por los principios de servicio público, innovación y cercanía con los territorios, trabajando incansablemente para que cada colombiano tenga acceso a servicios públicos domiciliarios de calidad que dignifiquen su vida y fortalezcan el tejido social de nuestra nación.

Agradezco profundamente el trabajo comprometido de todos los servidores públicos de la Superintendencia, el apoyo de las entidades del sector, la participación activa de los usuarios y vocales de control, y la colaboración de los prestadores de servicios públicos que día a día trabajan por mejorar la calidad de vida de los colombianos.

**FELIPE DURÁN CARRÓN**

**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

## RESUMEN EJECUTIVO HITOS Y RESULTADOS CLAVES

Para la vigencia 2025, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) orientó su gestión hacia la maximización del valor público mediante el fortalecimiento integral de sus funciones misionales de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), priorizando la garantía en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible, así como la atención y protección de los derechos de los usuarios. Este enfoque estratégico integra un componente social y comunitario decisivo, destinado a fortalecer las capacidades de las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS), garantizando la interacción de los actores involucrados en materia de servicios públicos domiciliarios y fomentando el control social participativo en los territorios.

Por lo anterior, durante el periodo evaluado, la entidad centró su gestión en los siguientes hitos y resultados clave orientados a robustecer la misionalidad institucional:

En primer lugar, como garantía del derecho a la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios, se fortalecieron las acciones de IVC para los prestadores de servicios públicos domiciliarios del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, con un enfoque diferencial para las OCSAS. El desarrollo de este proyecto se centró en crear las bases para un modelo de IVC diferencial hacia estas organizaciones, conforme a sus modelos de operación y capacidades administrativas y operativas, logrando el diseño, desarrollo y validación de 9 formularios simplificados para el reporte en el Sistema Único de Información (SUI). Paralelamente, se estructuró el documento de lineamientos técnicos en alineación con el Decreto 960 de 2025<sup>1</sup>.

En segundo lugar, la entidad optimizó las acciones de IVC en materia de calidad del agua que se suministra a los usuarios del servicio a nivel nacional. Como componente central, se logró la toma y análisis de 83 muestras de agua en 42 Áreas de Prestación del Servicio (APS) ubicadas en 11 departamentos, priorizando prestadores con historial de riesgo o carencia de datos propios. Esta información constituye un insumo fundamental para activar acciones de IVC, al generar información confiable para la supervisión y sentar las bases para un modelo preventivo. Es importante mencionar que estas acciones contribuyen de manera esencial al cumplimiento del objetivo estratégico misional *"Liderar la democratización del acceso a agua potable de calidad con seguridad humana"*.

En tercer lugar, se destaca la ejecución de acciones orientadas al fortalecimiento de la IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, con énfasis en la atención y protección al usuario a nivel nacional. Desde esta perspectiva, se desarrollaron acciones alineadas con los objetivos de control social en los territorios a través de la Red de Comunidades por el Control Social.

Con un fuerte impulso durante el último trimestre del año y con el liderazgo del superintendente Felipe Durán Carrón, se llevaron a cabo un total de 812 actividades de asesoría y fortalecimiento del control social con participación de la ciudadanía, lo que permitió llegar a municipios apartados

---

<sup>1</sup> Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 274 de la Ley 2294 de 2023 y se subroga el Título 8 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 en lo relacionado con la Gestión Comunitaria del Agua y el Saneamiento Básico.

de nuestro país. De manera adicional, se realizaron 213 mesas de articulación entre los diferentes actores del sector; estas permitieron la generación de compromisos con prestadores de servicios públicos a nivel nacional. En el marco de estas mesas, se adelantaron siete (7) encuentros de la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) en cada una de las direcciones territoriales. Estos espacios se realizaron en los municipios de Facatativá (Cundinamarca), Cereté (Córdoba), Cali (Valle del Cauca), Yopal (Casanare), Armenia (Quindío), Bucaramanga (Santander) y Barranquilla (Atlántico).

Estas acciones permitieron la incidencia directa en 13.943 asistentes, entre los cuales se destacan usuarios, vocales de control, integrantes de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), autoridades municipales, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y representantes de otras instancias de participación; todos ellos, actores clave en el mejoramiento continuo de los servicios públicos domiciliarios.

Vale la pena señalar que en este periodo se efectuaron 18 visitas de inspección y vigilancia a empresas prestadoras, orientadas a la accesibilidad y atención inclusiva. Estas visitas abordaron aspectos tales como la implementación de señalización en braille, mejoras en la señalización y acceso a baños para personas con discapacidad, fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas, incorporación de recursos gráficos y lúdicos, optimización de la comunicación y atención al usuario (páginas web, trato digno y canales de comunicación claros), así como procesos de capacitación y monitoreo permanente. Adicionalmente, se construyeron 7 documentos de resultados de las visitas, uno por dirección territorial, los cuales servirán como insumo para la implementación de acciones de control y vigilancia en el año 2026.

En cuarto lugar, se destaca la gestión adelantada en el marco del proyecto "Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible a nivel nacional", considerado un hito importante de la vigencia. La gestión adelantada permitió consolidar avances sustanciales en la modernización del modelo de IVC, fortaleciendo el uso de herramientas tecnológicas, la analítica de datos y los enfoques preventivos, sentando bases técnicas sólidas para la supervisión del sector en 2026.

Mediante la generación de documentos de lineamientos técnicos, se utilizó la herramienta de infraestructura de energía eléctrica para ejecutar el primer diagnóstico sobre la calidad y cobertura de la información reportada por los prestadores, identificando brechas en activos e interrupciones del servicio. Esto permitió priorizar visitas técnicas y auditorías con un enfoque preventivo.

Finalmente, como quinto hito, se inició en el último trimestre de la vigencia la ejecución e implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, cuyo principal objetivo es fortalecer la generación e intercambio de conocimiento en el sector. En este sentido, se estructuró y definió el Modelo Pedagógico de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios (ESPD), abarcando modalidades de formación virtual, presencial e híbrida, además de consolidar su estructura operativa y funcional para la educación informal de los actores del sector.

Adicionalmente, se avanzó en la elaboración de documentos temáticos base para los módulos de Basura Cero y Ordenamiento Territorial alrededor del Agua, los cuales constituirán el fundamento para el desarrollo de Recursos Educativos Digitales (RED). De igual forma, se realizaron ejercicios de ciencia de datos en sectores priorizados para la generación de conocimiento especializado. Es importante mencionar que para la vigencia 2025 se lograron medidas de fortalecimiento y cierre de brechas, cuyo desempeño se reflejó en el último cuatrimestre de la vigencia, lo que permitió un mayor cumplimiento de sus objetivos estratégicos, reflejando el compromiso de todos los equipos de trabajo para alinear sus esfuerzos con la misión y visión institucional.

Es de resaltar que los resultados logrados demuestran avances importantes en las dependencias de la entidad, así como la optimización de recursos y mejora continua en los procesos, lo cual contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la gestión institucional. En este sentido, se implementaron estrategias para cumplir con los indicadores estratégicos y productos esperados, promoviendo un ambiente de innovación y colaboración. Este cumplimiento respalda la capacidad de la entidad para adaptarse a los cambios del entorno y para mantener una propuesta de valor enfocada en el ciudadano. Adicionalmente, los resultados contribuyeron a un cierre de vigencia favorable y sientan bases sólidas para la continuidad y sostenibilidad de las iniciativas estratégicas de la entidad.

Como parte de los retos priorizados para la vigencia 2026, la entidad pretende, desde lo misional:

- Trabajar en la articulación con las entidades competentes con el fin de realizar acciones de IVC diferencial para los gestores comunitarios del agua y el saneamiento básico, así como avanzar en la identificación y formalización del 36 % de las OCSAS no inscritas en el Registro Único de Prestadores (RUPS).
- Fortalecer el trabajo en red con los gestores comunitarios y profundizar la focalización territorial del IVC, priorizando zonas rurales y de difícil acceso.
- Ampliar la cobertura de las visitas en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo; incorporar la verificación técnica de los Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), y consolidar un modelo de supervisión diferencial acorde con la diversidad territorial del servicio público de alcantarillado.
- Fortalecer las acciones de IVC en los servicios de energía eléctrica y gas combustible mediante el uso estratégico de herramientas tecnológicas y de analítica avanzada sobre la información reportada al SUI, la implementación del mecanismo de completitud y actualización de la información certificada, así como el desarrollo de modelos analíticos para la vigilancia tarifaria, operativa y de interrupciones del servicio.
- Mejorar la supervisión a través de nuevos esquemas de prestación del servicio, como la Solución Individual Solar Fotovoltaica (SISFV), microrredes y comunidades energéticas.

- Continuar con la implementación de la RCCS a nivel nacional, articulándola con los procesos de IVC, el Observatorio de Servicios Públicos y la Escuela de Servicios Públicos.
- Implementar el modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) en territorio, identificando logros y retos que retroalimenten el mismo.
- Continuar con el fortalecimiento, seguimiento y monitoreo a las empresas en toma de posesión, realizando visitas en territorio cuyo resultado oriente la ejecución de recursos asociados a proyectos que permitan superar las causales de toma de posesión.
- Implementar el plan estratégico de las empresas intervenidas para el cierre de los procesos liquidatorios y la ruta de trabajo en aquellas empresas que están bajo la modalidad de administración y administración temporal con fines liquidatorios. El resultado de este plan permitirá el levantamiento de la orden de toma de posesión en las empresas cuyas causales se encuentren superadas, así como el cronograma de actividades requeridas en las empresas que aún requieran gestiones para la normalización del servicio.
- Fortalecer el seguimiento y monitoreo a las empresas en toma de posesión, realizando visitas en territorio cuyo resultado oriente la ejecución de recursos asociados a proyectos que permitan superar las causales de toma de posesión.

De manera transversal, la entidad soportó su gestión a través de una modernización tecnológica e institucional que incluye la implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, el fortalecimiento de la arquitectura empresarial y la gobernanza de las Tecnologías de Información (TI). Estas iniciativas permiten asegurar que la mejora en la capacidad instalada y la infraestructura física se traduzca directamente en una supervisión más ágil, preventiva y transparente. Para ello, la Superservicios proyecta para la vigencia 2026 los siguientes retos:

- Establecer un esquema de monitoreo de los recursos del Fondo Empresarial con el fin de asegurar la eficiencia y transparencia, controlar los riesgos y garantizar el cumplimiento normativo.
- Generar estrategias de optimización de los procesos de contratación con el fin de aumentar su eficacia, ahorrar tiempo y reducir costos administrativos.
- Como parte de las acciones de sostenibilidad administrativa para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, se busca mejorar la medición, seguimiento y control de la huella de carbono institucional, estableciendo metas anuales de reducción y priorizando acciones orientadas a la disminución de emisiones asociadas al consumo energético, operación de sedes y servicios administrativos.
- Culminar de manera eficaz el proceso de selección n.º 2504 de 2023 para la vinculación de elegibles con derechos de naturaleza meritoria dentro del concurso de méritos.

- Realizar ejercicios de evaluación y auditorías más oportunos que permitan agilizar el análisis de grandes volúmenes de información, automatizar las tareas recurrentes y facilitar la toma de decisiones mediante análisis predictivo y de tendencias.
- Fortalecer la etapa de instrucción del proceso de control disciplinario al interior de la entidad mediante el desarrollo de las actividades necesarias para atender los procesos disciplinarios en curso de manera oportuna y con garantía de los principios de debido proceso, contradicción y defensa de los sujetos procesales.
- Para la estrategia de comunicaciones, la entidad procura identificar y divulgar con mayor énfasis los logros del Plan Nacional de Desarrollo (PND) con el fin de fortalecer la estrategia digital de la entidad.

## **CAPÍTULO I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2025 - MARCO INSTITUCIONAL, OBJETIVOS, PRIORIDADES DE GESTIÓN E HITOS DEL AÑO.**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) es una entidad con rango constitucional conforme al artículo 370 de la Constitución Política de 1991. Por delegación presidencial, ejerce las funciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. Su creación legal, naturaleza, principios y funciones están señalados en la Ley 142 de 1994, que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, y se encuentra adscrita al Departamento Nacional de Planeación (DNP).

La dirección y representación legal de la Superservicios corresponde al superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, con independencia de las Comisiones de Regulación respectivas y con el apoyo de las áreas misionales representadas por los superintendentes delegados para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; Energía Eléctrica y Gas Combustible; la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión del Territorio, y la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo "Colombia Potencia Mundial de Vida" y con la definición de la Plataforma Estratégica 2025-2026, la alta dirección tuvo como propósito en la vigencia 2025 dar cumplimiento a la misión y visión institucional establecida a través de la materialización de los planes estratégicos institucionales, buscando que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, razón de ser de la Superintendencia.

Adicionalmente, se busca la optimización de recursos y el mejoramiento continuo en los procesos, lo cual contribuye a una mayor eficiencia y efectividad en la gestión institucional, promoviendo un ambiente de innovación y colaboración, y respaldando la capacidad de la entidad para adaptarse a los cambios del entorno y mantener una propuesta de valor enfocada en el ciudadano.

Como parte del direccionamiento estratégico, la Superservicios definió para la vigencia 2025-2026 su plataforma estratégica de la siguiente manera:

### Misión

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad para mejorar la vida de la ciudadanía.

### Visión

En 2030, ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

### Objetivos Estratégicos

La entidad cuenta con cinco (5) objetivos estratégicos con sus respectivas estrategias e indicadores estratégicos. Estos fueron trazados a partir de los principales lineamientos impartidos por la alta dirección, cuyo propósito es dar cumplimiento a lo establecido en el marco de la prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía del derecho y la seguridad humana; el mejoramiento y fortalecimiento organizacional de la inspección, vigilancia y control basado en las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la promoción del ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios. Todo lo anterior permitirá a la entidad aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

A continuación, se presenta el desempeño de los objetivos estratégicos para la vigencia 2025:

**Gráfica No. 1 Desempeño de los objetivos estratégicos SSPD vigencia 2025**



Fuente: Reporte SisGestión al 31 de diciembre de 2025

Fuente: Reporte Aplicativo SISGESTIÓN corte diciembre de 2025

**Objetivo estratégico I. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico en el marco del enfoque de seguridad humana.**

Este objetivo se desarrolla en el marco del rediseño y fortalecimiento de las acciones de IVC para los prestadores de servicios públicos domiciliarios del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, con un enfoque diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Acueducto y Saneamiento Básico (OCSAS). Como parte de sus estrategias, este objetivo busca vigilar el suministro de agua apta para el consumo humano como garantía de la seguridad humana, a través del fortalecimiento de las acciones de IVC a los prestadores del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

De manera complementaria, este objetivo contempla estrategias orientadas a la toma y análisis de muestras de agua en las Áreas de Prestación del Servicio (APS), priorizando a los prestadores con antecedentes de riesgo o con limitaciones en la disponibilidad de información propia. En consecuencia, los resultados obtenidos se consolidaron como un insumo clave para la activación de acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), al aportar información confiable para la supervisión y contribuir a la construcción de un enfoque preventivo.

El cumplimiento de este objetivo se vio afectado, entre otros aspectos, por la necesidad de reformular el proyecto de inversión "Fortalecimiento del proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio a nivel nacional", debido a modificaciones significativas en el marco normativo del servicio público de aseo. En consecuencia, se inició la formulación de un nuevo proyecto articulado con la Política Basura Cero, priorizando la destinación de recursos para el fortalecimiento de las organizaciones de recicladores bajo el nuevo esquema de regulación. Su cumplimiento fue del 67,9 %.

**Objetivo estratégico II. Impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.**

Para el desarrollo de este objetivo, la entidad implementó metodologías diferenciales de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) dirigidas a los actores de la cadena de prestación de los servicios de energía y gas combustible, en el contexto de la transición energética y la adaptación al cambio climático. El desarrollo de las estrategias del objetivo permitió optimizar la eficiencia energética y fortalecer la sostenibilidad de la infraestructura de las sedes de la Superservicios en todo el país, contribuyendo al logro de los compromisos y metas establecidos en el ámbito internacional y en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Por otro lado, se logró en la vigencia 2025 innovar y robustecer la IVC de los prestadores de servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible a nivel nacional, mediante la incorporación de herramientas tecnológicas, análisis de datos y esquemas de monitoreo preventivo basados en riesgos. Se desarrollaron y documentaron herramientas de IVC para la infraestructura de distribución y transporte de gas combustible por redes, tanto en la fase de automatización de la recolección de información como en el seguimiento operativo. Esto permitió disponer de insumos técnicos estandarizados para la verificación de las condiciones de la infraestructura y la adopción

de medidas de IVC por parte de los prestadores. El nivel de cumplimiento alcanzado fue del 91,72 %.

### **Objetivo estratégico III. Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios**

Para la entidad, la participación ciudadana y el ejercicio de control social son esenciales en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, pues se enmarcan en el principio de protección a los usuarios. Por lo anterior, a través del desarrollo de este objetivo, se implementaron en el corto y mediano plazo acciones que permitieron fortalecer el control social a la prestación de los servicios públicos, tanto a través de la promoción de la figura de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) como del fortalecimiento de la IVC en materia de atención y protección al usuario.

Cabe resaltar que la ejecución de las estrategias asociadas al objetivo, así como el cumplimiento de sus principales indicadores, se concentró en el último trimestre de la vigencia 2025. Durante este periodo, el proyecto alcanzó las metas establecidas, lo que permitió la implementación de acciones estratégicas orientadas a la protección del usuario y al fortalecimiento y promoción del control social en los territorios. Su ejecución al cierre de la vigencia fue del 99,96 %.

### **Objetivo estratégico IV. Monitorear e impulsar la prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía de derechos.**

Con el fin de garantizar el derecho a los servicios públicos domiciliarios, la entidad avanzó en el fortalecimiento de los procesos de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) a través de este objetivo, reconociéndolos como un elemento clave para la protección de los derechos de los usuarios. En este sentido, se potenciaron las acciones de IVC sobre los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, adoptando un enfoque diferencial para las OCSAS. Como resultado, se desarrolló un modelo orientado a estas organizaciones, ajustado a sus formas de operación y a sus capacidades administrativas y operativas.

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron logros significativos, entre ellos la identificación y formalización de los Gestores Comunitarios inscritos en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS). Asimismo, se realizaron asistencias técnicas orientadas a los Gestores Comunitarios del agua y se avanzó en la consolidación de información estratégica que fortalece la incidencia en la política pública del sector, a partir de la recolección, depuración y análisis de la información suministrada por las OCSAS.

Durante el último trimestre de la vigencia 2025, se inició la ejecución del proyecto de inversión, una vez materializado el trámite de traslado presupuestal requerido para su desarrollo. Este proyecto se orienta a impulsar acciones estratégicas para fortalecer la generación e intercambio de conocimiento en el sector de los servicios públicos, facilitando el aprovechamiento de la información institucional mediante la sofisticación de las capacidades de análisis de la entidad.

Adicionalmente, y como parte de sus estrategias, al cierre de la vigencia se inició la ejecución del proyecto de inversión "Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios", cuyo objetivo está orientado a impulsar acciones estratégicas para fortalecer la generación e intercambio de conocimiento en el sector de los servicios públicos, facilitando el aprovechamiento de la información institucional mediante la sofisticación de las capacidades de análisis de la entidad. El proyecto será desarrollado mayoritariamente en la vigencia 2026. La ejecución del objetivo fue del 88,88 %.

**Objetivo estratégico V. Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC.**

Con el propósito de optimizar sus funciones, la entidad, mediante el desarrollo de las estrategias de este objetivo, logró un mayor aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aplicadas al fortalecimiento del modelo de IVC institucional a los prestadores vigilados. En este sentido, para la vigencia 2025, el cumplimiento del objetivo en el mediano plazo es el fortalecimiento de la gobernanza de las tecnologías de la información en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad a nivel nacional, lo cual se traduce en el mejoramiento técnico y tecnológico del Sistema Único de Información (SUI) como herramienta para facilitar el ejercicio del derecho de los usuarios a obtener información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones, directas o indirectas, que se realicen para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, y como parte de sus estrategias, la entidad implementó un modelo de IVC a través del Sistema de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas, lo cual le permitió anticiparse a eventos, prevenir emergencias y aplicar contingencias que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios. El cumplimiento de este objetivo fue del 94,76 %.

**Plan de acción Institucional**

Como instrumento anual de planificación que organiza las acciones, metas, recursos y productos de las dependencias, la entidad contó en la vigencia 2025 con un Plan de Acción Institucional. Su objetivo se concentró en establecer de manera clara y organizada las acciones con el fin de llevar a la práctica las apuestas institucionales, mediante la articulación y adaptación de recursos disponibles (humanos, físicos, económicos e institucionales) hacia el logro de dichas apuestas, asegurando un seguimiento efectivo para evaluar sus resultados.

El Plan de Acción Institucional está compuesto por 22 planes por dependencia y su ejecución en la vigencia se refleja en la siguiente tabla:

**Tabla No. 1 Desempeño de los planes de acción por dependencias SSPD 2025**


**CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN POR DEPENDENCIA**

Fuente: SIIF Nación al 31 de diciembre de 2025

|                                                                      | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |                                              | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|
| 1. Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo                    | 72.84%                     | 9. Oficina Asesora de Comunicaciones         | 99.6%                      |
| 2. Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional          | 88.6%                      | 10. Dirección de Talento Humano              | 100%                       |
| 3. Dirección Administrativa                                          | 95.05%                     | 11. Oficina de Control Disciplinario Interno | 100%                       |
| 4. Delegada para Energía y Gas Combustible                           | 97.45%                     | 12. Dirección Financiera                     | 100%                       |
| 5. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones     | 96.75%                     | 13. Secretaría General                       | 100%                       |
| 6. Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión | 96.5%                      | 14. Dirección Territorial Noroccidente       | 99.69%                     |
| 7. Dirección Territorial Nororient                                   | 97.71%                     | 15. Oficina de Control Interno               | 100%                       |
| 8. Dirección Territorial Oriente                                     | 98.62%                     | 16. Oficina Asesora Jurídica                 | 100%                       |

Fuente: Reportes planes de acción aplicativo Sisgestión corte – diciembre 2025

**Tabla No. 2 Cumplimiento de los planes de acción por SSPD 2025**


**CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN POR DEPENDENCIA**

Fuente: SIIF Nación al 31 de diciembre de 2025

|                                                                       | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 17. Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación              | 100%                       |
| 18. Dirección Territorial Occidente                                   | 102%                       |
| 19. Dirección Territorial Suroccidente                                | 103%                       |
| 20. Dirección Territorial Surorient                                   | 106%                       |
| 21. Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | 106%                       |
| 22. Dirección Territorial Centro                                      | 109%                       |

Fuente: Reportes planes de acción aplicativo Sisgestión corte – diciembre 2025

## Plan sectorial

La ejecución del Plan Estratégico Sectorial ha sido determinante para el fortalecimiento de la gestión institucional al cierre de la vigencia 2025. Este plan se encuentra fundamentado en indicadores clave de desempeño que evalúan el impacto de las metas sectoriales. Durante 2025, estos instrumentos de seguimiento facilitaron la alineación operativa con las políticas de desarrollo vigentes, permitiendo una identificación temprana de brechas y la ejecución de acciones de mejora que garantizaron la eficacia institucional.

Asimismo, el monitoreo riguroso de estos indicadores fue esencial para asegurar la trazabilidad de los compromisos suscritos con el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y la transparencia en el uso de los recursos asignados al sector. Los resultados presentados a continuación son el reflejo del compromiso institucional con la mejora continua, la toma de decisiones basada en evidencia y una rendición de cuentas integral.

A continuación, se detallan los avances y resultados obtenidos en los indicadores sectoriales al cierre de la vigencia:

- **Plan de trabajo de fortalecimiento institucional por entidad implementado:**

En cumplimiento de la meta sectorial de este indicador, es importante mencionar que para la vigencia 2025 la alta dirección tomó la decisión de reevaluar alternativas para la implementación del rediseño institucional definido en la vigencia 2024 o de una planta temporal, con el fin de seleccionar la opción más eficiente y viable a implementar en la vigencia. Una vez analizadas las alternativas, se retomó la decisión de avanzar en el estudio técnico de la redefinición de la estructura organizacional y la propuesta de funciones en los procesos misionales, y se reiniciaron los trámites de viabilidad ante las entidades competentes, especialmente el trámite ante el DNP como jefe cabeza de sector.

- **Incremento en Índice de desempeño institucional del Sector medido por FURAG:**

La entidad alcanzó un Índice de Desempeño Institucional del 90,5 % en la medición del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), superando la meta establecida del 89 %. Este resultado refleja una optimización sistemática de los procesos internos y una madurez organizacional superior al estándar proyectado inicialmente por la alta dirección. De manera adicional, el desempeño del indicador demuestra la efectividad en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), consolidando una cultura de mejora continua y eficiencia operativa.

Obtener resultados sobresalientes en el FURAG es fundamental, ya que este instrumento constituye el principal mecanismo de monitoreo de la capacidad administrativa y la calidad del servicio público. Un puntaje elevado no sólo legitima la transparencia y la rendición de cuentas ante los organismos de control, sino que garantiza que los recursos estatales se transformen efectivamente en valor público. Al fortalecer el desempeño institucional, la

entidad asegura la sostenibilidad de su gestión y eleva los estándares de atención para satisfacer las demandas.

- **Nivel de reducción del consumo de energía dentro del plan de eficiencia energética:**

En búsqueda de una reducción de consumos energéticos, en el marco de la gestión ambiental institucional, se avanzó en la consolidación de acciones de eficiencia energética y reducción de impactos ambientales, uso racional de recursos, cumplimiento normativo y toma de decisiones informadas.

Lo anterior dio como resultado para la vigencia una reducción del 13 % en el consumo energético nacional y del 38 % en la huella de carbono, comparado con el mismo periodo de 2024. Finalmente, se realizó la auditoría energética en la sede principal, iniciando con un estudio especializado para medir y analizar consumos, calidad y pérdidas energéticas. Esto permitió evaluar el desempeño energético y verificar el cumplimiento de la normativa técnica y ambiental. Para ello, se analizaron variables eléctricas (tensión, factor de potencia, distorsión armónica y distribución de consumos) conforme a normativas vigentes, identificando oportunidades de mejora para optimizar el uso de energía y la operación de sistemas.

## **CAPÍTULO II. RESULTADOS ESTRATÉGICOS 2025**

Para la vigencia 2025, la entidad orientó su gestión de inversión hacia la maximización del valor público mediante un robustecimiento integral de sus funciones misionales de inspección, vigilancia y control, priorizando la garantía en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible, así como la atención y protección de los derechos de los usuarios. Este enfoque estratégico integra un componente social y comunitario decisivo, destinado a fortalecer, por ejemplo, las capacidades de las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS), garantizando así la interacción de los actores involucrados en materia de servicios públicos domiciliarios y fomentando el control social participativo en los territorios.

Los resultados estratégicos alcanzados durante la vigencia 2025 reflejan el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y la efectividad de las acciones implementadas. Estos resultados son consecuencia de una planificación orientada al logro, el uso eficiente de los recursos disponibles y la toma de decisiones basada en criterios técnicos y estratégicos. Asimismo, evidencian el compromiso de la entidad con la mejora continua, la generación de valor para sus grupos de interés y el fortalecimiento de su desempeño organizacional, contribuyendo de manera sostenible al cumplimiento de su misión y visión.

En el contexto de sus resultados estratégicos, y con el fin de alinear acciones con sus objetivos, optimizar recursos, mitigar riesgos, impulsar el crecimiento económico y fomentar la innovación institucional, la entidad contó en la vigencia 2025 con 10 proyectos de inversión por valor de \$38.078 millones, presentando un comportamiento de avance concentrado en el último trimestre de

la vigencia, periodo en el cual se consolidó un impulso significativo derivado de las orientaciones estratégicas y la reorganización operativa implementadas por la alta dirección. Este comportamiento permitió materializar hitos importantes para el fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de IVC, así como para la mejora de los sistemas de información, el fortalecimiento institucional y la atención al usuario.

El comportamiento de la ejecución refleja una gestión orientada al cumplimiento de los objetivos misionales que, aunque presentó retos operativos y coyunturales, mantuvo una orientación hacia el cumplimiento de metas, particularmente en lo relacionado con el fortalecimiento de la inspección y vigilancia a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la mejora de los procesos de analítica para la toma de decisiones y la consolidación de mecanismos que contribuyen a la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

En conjunto, los resultados obtenidos contribuyeron a un cierre de vigencia favorable y sientan bases sólidas para el logro, la continuidad y sostenibilidad de las iniciativas estratégicas de la entidad, especialmente las incorporadas en los proyectos de inversión, cuya gestión se detalla a continuación:

- **Fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional:**

El proyecto *"Fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional"* contó con una apropiación de \$1.904 millones para 2025. Su ejecución se enfocó en fortalecer el modelo de IVC basado en los modelos de operación de los prestadores de alcantarillado a través de dos productos estratégicos: la construcción de los Lineamientos Técnicos del servicio (\$1.391 millones) y la implementación de Servicios de Divulgación y Fortalecimiento de Competencias (\$513 millones). Este enfoque buscó dotar al sector de una nueva reglamentación técnica y generar las capacidades institucionales e interinstitucionales para su aplicación efectiva.

La ejecución se sustentó en un riguroso proceso de diagnóstico que incluyó visitas de campo y análisis masivo de datos del SUI, permitiendo desarrollar un documento técnico unificado que institucionaliza un Modelo de Inspección y Vigilancia diferencial. Paralelamente, se materializó la estrategia de divulgación a través de mesas de trabajo con entidades como el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MinVivienda) y las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (CAR), así como la capacitación a prestadores. Este proyecto contribuye directamente al objetivo estratégico "Liderar la democratización del acceso al saneamiento básico con seguridad humana".

- **Optimización de las acciones de inspección, control y vigilancia de la calidad del agua suministrada a los usuarios del servicio de acueducto a nivel nacional:**

El proyecto "Optimización de las acciones de inspección, control y vigilancia de la calidad del agua suministrada a los usuarios del servicio de acueducto a nivel nacional" contó con una

apropiación de \$2.863 millones para 2025. Estos recursos se destinaron a tres productos estratégicos: Documentos de Lineamientos Técnicos (\$957 millones), Servicio de vigilancia de la calidad del agua (\$1.148 millones) y Servicio de análisis de datos para generación de alertas (\$758 millones).

El componente central logró la toma y análisis de 83 muestras de agua en 42 Áreas de Prestación del Servicio (APS) ubicadas en 11 departamentos, priorizando prestadores con historial de riesgo o carencia de datos propios. Esta información constituye un insumo fundamental para activar acciones de IVC, al generar información confiable para la supervisión y sentar las bases para un modelo preventivo. El proyecto aporta de manera esencial al objetivo estratégico de liderar la democratización del acceso a agua potable de calidad con seguridad humana.

- **Implementación de las acciones de IVC diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de agua y Saneamiento – OCSAS a nivel nacional:**

El proyecto "Implementación de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento a nivel nacional" asignó \$2.740 millones para 2025 al desarrollo de un producto estratégico: la construcción de los Lineamientos Técnicos para un Modelo de IVC Diferencial. El 66 % de su apropiación (\$1.825 millones) está dirigido al desarrollo de un modelo de supervisión diferencial para organizaciones comunitarias, aportando al objetivo de liderar la democratización del acceso. El 34 % restante (\$914 millones) se orienta a integrar criterios de adaptabilidad, contribuyendo al objetivo de impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El desarrollo del proyecto se centró en crear las bases para un modelo de IVC diferencial hacia las OCSAS, conforme a sus modelos de operación y capacidades administrativas y operativas, logrando el diseño, desarrollo y validación de 9 formularios simplificados para el reporte en el SUI. Paralelamente, se estructuró el documento de lineamientos técnicos alineado con el Decreto 960 de 2025.

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

El proyecto "Fortalecimiento del proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio a nivel nacional" contó con \$2.797 millones para 2025, destinados a tres productos: Documento de lineamientos técnicos (\$1.086 millones), Servicio de asistencia técnica a entidades territoriales (\$550 millones) y Servicio de educación informal (\$1.160 millones).

Durante la vigencia, el proyecto requirió reformulación debido a cambios sustanciales en el marco normativo del servicio público de aseo. Se inició la formulación de un nuevo proyecto alineado con la Política Basura Cero, enfocando los recursos hacia el fortalecimiento de las

organizaciones de recicladores bajo el nuevo marco de regulación. Al promover la inclusión y formalización de estos actores, el proyecto contribuye al objetivo estratégico de liderar la democratización del acceso al saneamiento básico.

- **Innovación en el modelo de vigilancia de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible a nivel nacional:**

Durante la vigencia 2025, la Superservicios, a través de la Delegada para Energía Eléctrica y Gas Combustible (DEYGC), ejecutó el proyecto de inversión orientado a innovar y fortalecer el modelo de IVC de los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible a nivel nacional, mediante la implementación de herramientas tecnológicas, analítica de datos y esquemas de monitoreo preventivo basados en riesgos. El proyecto tuvo un impulso significativo durante el último trimestre del año, periodo en el cual se consolidaron los principales entregables técnicos.

De acuerdo con lo anterior, se desarrollaron y documentaron las herramientas de inspección, vigilancia y control sobre la infraestructura de distribución y transporte de gas combustible por redes, tanto en su fase de automatización de la recolección de información como en su seguimiento operativo, permitiendo contar con insumos técnicos estandarizados para la verificación de las condiciones de infraestructura y la adopción de medidas de IVC a los prestadores. De manera complementaria, se elaboraron los informes descriptivos de las herramientas tecnológicas con corte al primer semestre de 2025 y en su versión final, los cuales evidencian los avances del proyecto y su articulación con la visión 360 del sector de energía y gas combustible.

Para el producto "Servicio de inspección a los prestadores de servicios públicos domiciliarios", se desarrollaron los informes de vigilancia de los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres correspondientes al primer y segundo semestre de 2025, fortaleciendo el seguimiento a la gestión del riesgo y la continuidad del servicio. Durante la vigencia, se construyeron informes de indicadores comerciales, técnicos y financieros del sector de energía eléctrica, gas por redes y GLP con base en la información reportada al SUI, los cuales constituyen insumos clave para el análisis integral del desempeño de los prestadores y la toma de decisiones basada en evidencia. Adicionalmente, se elaboraron los informes de Áreas de Distribución (ADD), los diagnósticos de operadores sin ADD, el diagnóstico de la calidad del servicio de energía eléctrica 2024 y el diagnóstico de IVC de los planes de inversión, fortaleciendo la planeación de las acciones de supervisión para la vigencia 2026.

Para el producto "Documentos de lineamientos técnicos", se utilizó la herramienta de Infraestructura de Energía Eléctrica para ejecutar el primer diagnóstico sobre la calidad y cobertura de la información reportada por los prestadores, identificando brechas en activos e interrupciones del servicio, lo que permitió priorizar visitas técnicas y auditorías con un enfoque preventivo. En este mismo sentido, se diseñaron e implementaron módulos analíticos de monitoreo preventivo orientados a la detección temprana de riesgos operativos, comerciales y financieros. Durante el mes de diciembre, se implementó el modelo tarifario en

la facturación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, integrándolo al componente tarifario de la visión 360 del sector. Asimismo, se consolidó el informe de cumplimiento del proyecto SUIBOT, asociado al desarrollo de un sistema de recomendaciones automáticas para la atención de solicitudes de los prestadores mediante técnicas de inteligencia artificial.

Para el producto "Servicio de educación informal en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios", se llevó a cabo el encuentro con prestadores y usuarios de energía eléctrica y gas combustible 2025, realizado los días 2 y 3 de diciembre en la ciudad de Bogotá con la participación de 229 asistentes, como espacio de articulación institucional y socialización de los avances del proyecto. Por otra parte, se desarrolló la semana de la energía en la ciudad de Medellín los días 10, 11 y 12 de diciembre, con un total de 330 asistentes.

- **Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario:**

Durante el año 2025, se ejecutó el proyecto de inversión orientado al fortalecimiento de la IVC a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, con énfasis en la atención y protección al usuario a nivel nacional. En el marco de este proyecto, se desarrollaron acciones alineadas con los objetivos de control social en los territorios a través de la Red de Comunidades por el Control Social.

Durante el último trimestre de la vigencia 2025, el proyecto logró cumplir con las metas definidas para la vigencia, lo que permitió adelantar importantes acciones para la protección del usuario y el desarrollo de actividades para fortalecer y promover el control social en los territorios. En este sentido, en relación con el producto "Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios", se llevaron a cabo un total de 812 actividades de asesoría y fortalecimiento del control social con participación de la ciudadanía, cumpliendo con las metas y llegando a municipios apartados de nuestro país.

Para el producto "*Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios*", se realizaron 213 mesas de articulación entre los diferentes actores del sector. Estas mesas permitieron la generación de compromisos con prestadores de servicios públicos a nivel nacional, cumpliendo así el 100 % de las metas dispuestas para la vigencia. En estas mesas, se adelantaron siete (7) encuentros de la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) en cada una de las direcciones territoriales.

Durante estos encuentros, la entidad dio continuidad a la implementación de la metodología Co-Creare, desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Este marco orienta el proceso que adelanta la entidad para avanzar en la formalización de una red de control social, cuya conformación aún se encuentra en construcción.

Estas acciones permitieron la incidencia directa de usuarios, vocales de control, integrantes de CDCS, autoridades municipales, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y representantes de otras instancias de participación; todos ellos, actores clave en el mejoramiento continuo de los servicios públicos domiciliarios.

En cuanto al producto "*Servicio de vigilancia a la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios*", se efectuaron 18 visitas de inspección y vigilancia a empresas prestadoras. Como resultado, se identificaron oportunidades de mejora orientadas a la accesibilidad y atención inclusiva, tales como la implementación de señalización en braille, mejoras en la señalización y acceso a baños para personas con discapacidad, fortalecimiento del uso de herramientas tecnológicas, incorporación de recursos gráficos y lúdicos, optimización de la comunicación y atención al usuario (páginas web, trato digno y canales de comunicación claros), así como procesos de capacitación y monitoreo permanente. Adicionalmente, se construyeron 7 documentos de resultados de las visitas, uno por dirección territorial, los cuales servirán como insumo para la implementación de acciones de control y vigilancia en el año 2026.

Finalmente, para el producto "*Documento de lineamientos técnicos de IVC actualizado*", se logró la consolidación del documento técnico resultante del proyecto, que establece los lineamientos de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario. Este documento incluye el protocolo de actuación, la frecuencia de las inspecciones, los principios de priorización y los métodos de vigilancia, y será el referente técnico para las visitas programadas en la vigencia 2026.

- **Implementación del observatorio de servicios públicos domiciliarios:**

Durante el último trimestre de la vigencia 2025, se inició la ejecución del proyecto de inversión, una vez materializado el trámite de traslado presupuestal requerido para su desarrollo. Este proyecto se orienta a impulsar acciones estratégicas para fortalecer la generación e intercambio de conocimiento en el sector de los servicios públicos, facilitando el aprovechamiento de la información institucional mediante la sofisticación de las capacidades de análisis de la entidad.

Conforme con lo anterior, en el marco del producto de documento metodológico, se estructuró y definió el Modelo Pedagógico de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios (ESPD), abarcando modalidades de formación virtual, presencial e híbrida, además de consolidar su estructura operativa y funcional para la educación informal de los actores del sector. En cuanto a los lineamientos técnicos, se avanzó en la elaboración de documentos temáticos base para los módulos de Basura Cero y Ordenamiento Territorial alrededor del Agua, los cuales constituirán el fundamento para el desarrollo de Recursos Educativos Digitales (RED).

Con respecto al producto de análisis de coyuntura y prospectiva sectorial, los documentos de contenidos se enfocan en establecer tópicos estructurales y un inventario de temáticas sobre el estado actual de los servicios públicos en Colombia, abordando tres temáticas de investigación estratégica: (i) el análisis comparativo del desincentivo al consumo de agua, (ii) la relación entre percepción y realidad del servicio por territorio basada en el contraste de encuestas y reportes de reclamaciones, y (iii) el estudio sectorial del consumo de energía eléctrica en la región Caribe.

Finalmente, frente al producto de "Servicio de analítica de información", se adelantó la ejecución de ejercicios de ciencia de datos en sectores priorizados para la generación de conocimiento especializado. En el ámbito de energía eléctrica, se desarrolló la caracterización de patrones de consumo mediante técnicas de segmentación, mientras que en materia de protección al usuario se implementó el reporte analítico IBPR (Índice Brecha Percepción-Realidad) para identificar comportamientos relevantes en la atención de peticiones, quejas y reclamos. De forma complementaria, se realizó el análisis de información sobre el consumo excesivo de agua potable en el marco de las medidas regulatorias orientadas al desincentivo del consumo, garantizando así una visión integral de la prestación de los servicios bajo criterios de rigor técnico y evidencia empírica.

- **Fortalecimiento del modelo de arquitectura empresarial en la superintendencia de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional:**

El proyecto tuvo una apropiación de \$900 millones para 2025. Su ejecución se enfocó en fortalecer el gobierno y la gobernanza de la Arquitectura Empresarial en la entidad, particularmente lo relacionado con el dominio de la Arquitectura Institucional desde el proceso de Direccionamiento Estratégico. En el marco del proyecto, se materializó la primera versión del procedimiento Ejecución de Ejercicios de Arquitectura Empresarial, con su respectivo flujograma, alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE 3.0). Este procedimiento hace parte del proceso de Direccionamiento Estratégico de la Superservicios.

Asimismo, en el marco del desarrollo de ejercicios de AE, se realizó el levantamiento de información, diagnóstico y actualización de la documentación de los procesos de Direccionamiento Estratégico y Mejora e Innovación, que permitió la validación de actividades, ajuste de responsabilidades e identificación de brechas en la aplicación del ciclo PHVA, a partir del modelo y análisis As-Is, el modelo y análisis To-Be, la matriz de análisis de brechas, componentes de solución y hoja de ruta con las iniciativas resultado del ejercicio. Adicionalmente, se actualizaron y diagramaron los procedimientos de programación presupuestal, acciones correctivas y el de la administración y control de la documentación, y se fortalecieron instrumentos clave como el Manual de Planeación Institucional Orientada a Resultados, el Manual de la PMO de apoyo y el Manual de Racionalización de Trámites. En total, se desarrollaron y validaron nueve diagramas BPMN correspondientes a siete procedimientos y dos procesos.

Se finalizó el Manual Institucional de Gestión de Proyectos de la SSPD, que consolida los procedimientos internos de gestión de proyectos, alineado con PMI y MGPTI del MRAE, aplicable a todos los proyectos institucionales. Por otro lado, se realizaron ejercicios de AE para el proceso de Fortalecimiento del Control Social y Protección al Usuario, garantizando su alineación con el marco de AE y los estándares técnicos de levantamiento definidos por la entidad.

Finalmente se realizó el *"Informe de Arquitectura de Procesos en el Marco del Dominio de Arquitectura Empresarial"*. En este documento se presenta la adaptación del análisis de la Arquitectura Institucional y Misional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) a un Informe de Diagramación de Business Process Management (BPM). Este ejercicio integra los lineamientos del MAE con la notación Business Process Model and Notation (BPMN), con el propósito de facilitar la representación, el análisis y la gestión de los procesos institucionales.

- **Fortalecimiento de la gobernanza de las Tecnologías de Información - TI:**

Durante el periodo reportado, se evidenció un avance significativo en el desarrollo de soluciones tecnológicas, de información y de fortalecimiento institucional. Los hitos alcanzados en materia de Tecnologías de la Información para 2025 reflejan el esfuerzo de la entidad para la consolidación técnica y validación funcional, con el fin de contar con sistemas y procesos robustos mediante la disminución de la obsolescencia tecnológica de manera planificada y progresiva, respondiendo a los retos institucionales de los usuarios internos y externos.

En el caso del Repositorio Único de Datos (RUD), plataforma estratégica y tecnológica diseñada para centralizar, gestionar y explotar la información institucional para realizar ejercicios de analítica avanzada, cerró en 2025 con un avance del 70 % del total del proyecto, en el cual se completó la gobernanza y el modelo semántico MD\_RUD v1.0, así como la habilitación de infraestructura en AWS/OCI. La entidad espera continuar con los esfuerzos para formalizar la operación del gobierno del dato y ampliar los dominios y capacidades analíticas.

La Ventanilla Única, estrategia orientada al fortalecimiento de la atención al ciudadano y la optimización de los canales institucionales que tiene como propósito unificar y centralizar el canal de recepción de quejas y reclamos de la entidad, contribuyendo a una gestión más eficiente, oportuna y transparente, así como a la mejora continua de la experiencia de los usuarios, tuvo un avance del 60 % del total del proyecto, en el cual culminó la arquitectura, la integración y las pruebas de accesibilidad y seguridad, además del piloto y su estabilización, para continuar con el escalamiento gradual de la solución y la medición del impacto en la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

El proyecto SIFE, Sistema de Información para la Gestión de Solicitudes de Recursos, orientado a consolidar, organizar y disponer de manera oportuna la información requerida para la administración y seguimiento de los recursos del Fondo Empresarial, cerró con un avance del 60 % del total del proyecto, logrando el desarrollo de flujos y formularios, pruebas con usuarios y un piloto controlado, además de los manuales para su paso a operación.

En Gestores Comunitarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (GCAA), sistema de información que facilita a las organizaciones comunitarias de acueducto, alcantarillado y aseo el reporte, validación y análisis de información de forma segura y eficiente, cerró con un avance del 65 % del total del proyecto, donde se completaron las actividades de análisis y especificación, así como las pruebas de usuario final para los formularios 3 al 11. Para el Simulador Tarifario AAA, herramienta que permite optimizar la gestión tarifaria garantizando mayor eficiencia y alineación con los lineamientos establecidos por la CRA como usuario funcional, tuvo un avance del 67 % del total del proyecto, en el cual finalizó el levantamiento de la Resolución CRA 688, la validación de fórmulas y las pruebas en BI.

El proyecto PROMAIL (Canasta de costos), plataforma que permite la recepción, validación y disponibilidad de información de los prestadores de energía, contó con un avance del 60 % del total del proyecto, y se completaron los artefactos de gestión y las pruebas unitarias del proveedor. El siguiente periodo estará orientado a la consolidación funcional y al despliegue.

En cuanto a los proyectos finalizados en la vigencia 2025, Cronos (sistema de gestión documental) Fase I logró el 100 % de ejecución, entregando un diagnóstico integral, ajustes funcionales y un plan de mejora. Para 2026, se iniciará la implementación de las mejoras priorizadas.

Asimismo, el proyecto de Rezago Documental en el aplicativo Cronos (trámites sin finalizar y registros con inconsistencias derivadas de la migración desde Orfeo II) también tuvo un avance del 100 %, en el cual se implementó un Sistema de Contingencia y automatización (RPA) para el cierre y corrección masiva, logrando una reducción del rezago del 31 %. El reto para el próximo periodo será garantizar la sostenibilidad del proceso y fortalecer los controles preventivos.

Finalmente, el Boletín Tarifario, instrumento estratégico de comunicación y transparencia técnica para optimizar la gestión de las tarifas garantizando que la información llegue a los interesados de manera clara, cerró con un avance del 90 % del total del proyecto y cuenta con un prototipo funcional y pruebas unitarias, quedando pendiente su implementación y adopción institucional en 2026.

- **Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel Nacional:**

El proyecto "Fortalecimiento de los espacios físicos en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional" contó con una apropiación de \$2.597 millones para 2025. Estos recursos se destinaron a dos productos: Sedes construidas y dotadas (\$1.317 millones) y Sedes restauradas (\$1.279 millones).

Durante 2025, se tomó la decisión de orientar la gestión del proyecto hacia su cierre definitivo tras identificar una inviabilidad técnica y operativa. Esta determinación se fundamentó en un rezago crítico en su ejecución, evidenciado por la ausencia de avances físicos y compromisos contractuales a mitad de año, así como en inconsistencias en la planeación inicial y una insuficiencia de personal técnico calificado.

### **Acueducto, Alcantarillado y Aseo - Resultados Sectoriales y de Inspección, Vigilancia y Control**

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (SDAAA) lidera el cumplimiento de la IVC de los prestadores del sector. Su gestión es apoyada por la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto, Alcantarillado, Dirección Técnica de Gestión de Aseo y Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

En la vigencia 2025, en virtud de las funciones conferidas por el artículo 16 del Decreto 1369 de 2020 y en concordancia con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el PND, orientó su gestión al cumplimiento de las metas establecidas, enfocándose en garantizar el acceso a los servicios públicos domiciliarios esenciales de acueducto, alcantarillado y aseo.

Las funciones que desempeña la SDAAA son de vital importancia para la población más vulnerable, porque garantizan uno de los servicios públicos conexos a la vida misma, propendiendo por una prestación del servicio de calidad. A nivel general, esta dependencia lideró el diseño y validación de una herramienta de priorización de prestadores de acueducto y alcantarillado para acciones de IVC a partir de una ponderación de indicadores técnicos, comerciales, financieros y tarifarios, con el fin de lograr un modelo de inspección y vigilancia más eficiente y preventivo basado en riesgos y alertas.

Como parte de sus funciones, la SDAAA participó en las mesas técnicas de discusión de la propuesta de nueva metodología tarifaria para prestadores con más de 5.000 suscriptores, lideradas y acompañadas por el DNP, Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, y Ministerio de Vivienda, en las cuales, desde el rol de IVC, se realizaron observaciones y propuestas de ajuste.

Durante el periodo evaluado, centró su gestión en tres hitos fundamentales orientados al desempeño de la IVC de las empresas que prestan estos servicios públicos, mejorando la continua y eficiente prestación de los servicios del sector, así como asegurando el cumplimiento de las normas y la calidad del servicio, incluyendo la gestión integral del agua y el saneamiento básico en el país.

- **Fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional:**

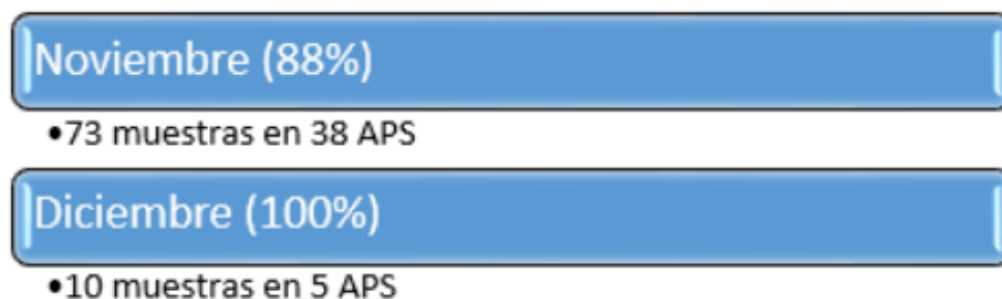
Se realizó un ejercicio de priorización de prestadores a partir de 1.132 prestadores del servicio de alcantarillado inscritos en el RUPS, que permitió focalizar la supervisión en 80 prestadores ubicados en 22 departamentos, principalmente en municipios de categorías 4, 5 y 6. En este marco, se efectuaron 50 visitas técnicas de diagnóstico, evidenciando deficiencias en el reporte de información, brechas en operación y mantenimiento, subregistro de infraestructura de tratamiento de aguas residuales y riesgos asociados a sistemas de alcantarillado combinado.

Como resultado, se consolidaron los lineamientos técnicos del servicio público de alcantarillado, orientados a fortalecer el modelo de IVC mediante criterios de supervisión diferenciada y herramientas técnicas estandarizadas. Adicionalmente, se desarrollaron espacios de asistencia técnica y articulación sectorial, promoviendo el cumplimiento normativo y un enfoque preventivo y colaborativo de la supervisión.

- **Optimización de las acciones de inspección, control y vigilancia de la calidad del agua suministrada a los usuarios del servicio de acueducto a nivel nacional:**

A través del proyecto de inversión, se tomaron y analizaron 83 muestras en 43 Áreas de Prestación de Servicios (APS), generando información confiable y oportuna para prestadores de acueducto que carecen de datos de calidad de agua y presentan reiteración en el nivel de riesgo del agua que suministran o distribuyen agua cruda.

**Ilustración No. 1 datos muestras calidad de agua**



Fuente: estadísticas SDAAA

- **Implementación de las acciones de (IVC) diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento – OCSAS a nivel nacional:**

Como logro importante en este periodo, se identificaron y formalizaron los Gestores Comunitarios, de los cuales el 64 % se encuentran inscritos en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), y se realizaron 461 asistencias técnicas dirigidas a Gestores Comunitarios del agua. Además, se avanzó en la consolidación de información

estratégica para la incidencia de la política pública del sector a través de la recolección, depuración y análisis de datos provenientes de las OCSAS atendidas en el marco del proyecto.

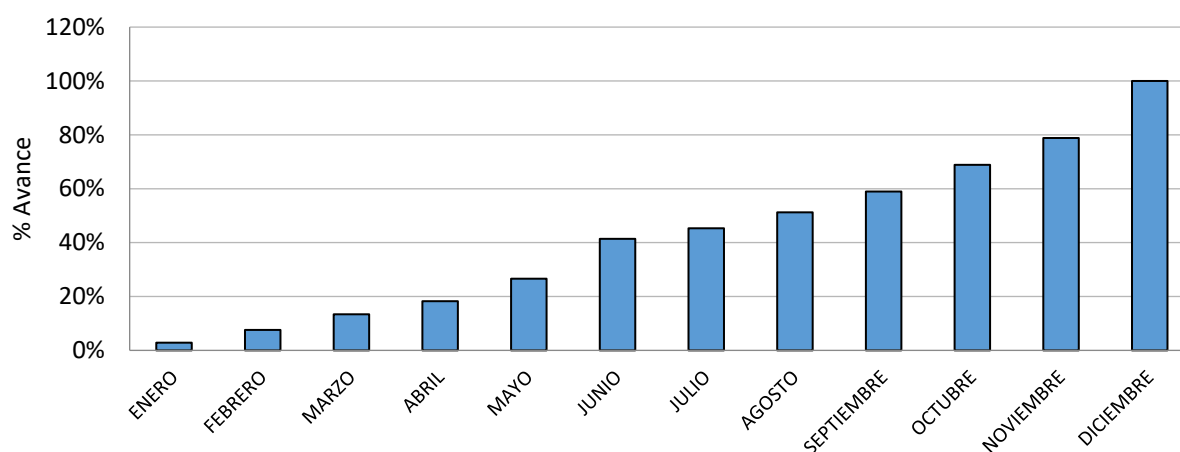
Como aspecto importante, se fortaleció la articulación institucional y el enfoque pedagógico del IVC mediante la participación y liderazgo de la SDAAA en espacios nacionales y regionales de diálogo con gestores comunitarios y entidades del sector.

Se destaca en este periodo la gestión adelantada por el grupo de Estudios Sectoriales (GES), que alcanzó con éxito la publicación del conjunto integral de instrumentos de análisis de los prestadores de este sector para las vigencias 2024-2025.

Dentro de los resultados se pueden mencionar los informes sectoriales sobre la actividad de aprovechamiento y los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales consolidan el análisis de 27 indicadores, permitiendo una visión técnica del sector. El informe nacional de coberturas de acueducto, alcantarillado y aseo y de disposición final presenta datos consolidados para 28 indicadores a nivel territorial. El Informe Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano (INCA) proporciona un análisis riguroso de calidad de agua a 72 APS priorizadas en el marco del proyecto de inversión.

Como parte de la gestión en este aspecto, se generaron boletines sobre el comportamiento del consumo total y promedio que impactan en el uso eficiente del recurso hídrico. Con el cálculo del Indicador Único Sectorial (IUS), se calificaron 3.093 APS según su nivel de riesgo, facilitando que las acciones de IVC se orienten de manera estratégica y preventiva.

**Gráfica No. 2 Avance en la elaboración y publicación de productos del GES**



Fuente: Estadística SDAAA – Grupo GES

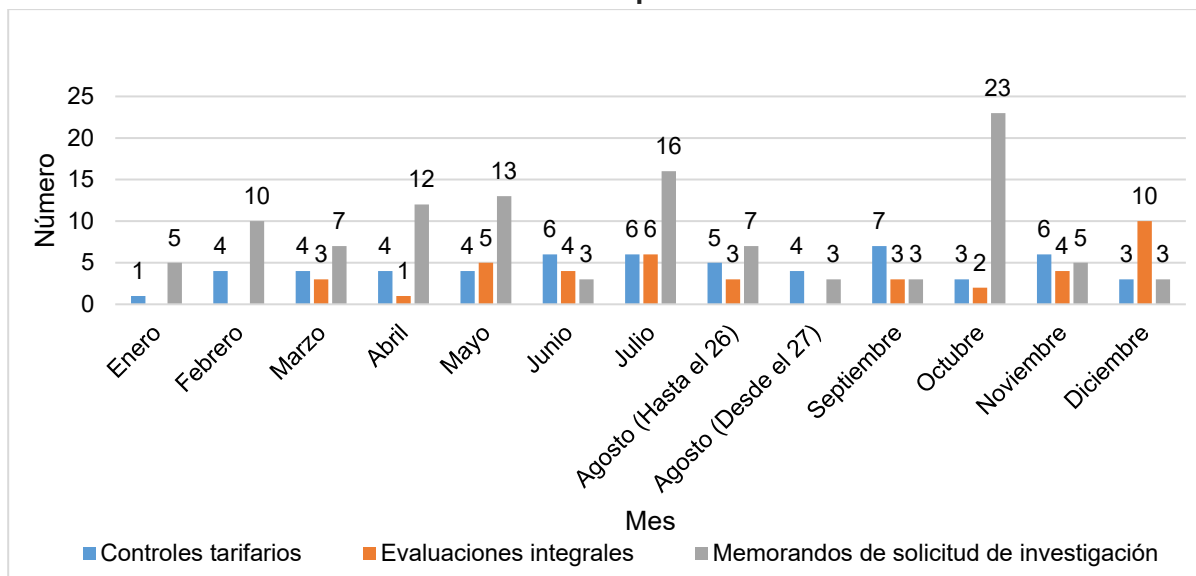
Para la vigencia 2025 y desde el grupo SUI, se gestionaron 20.704 trámites a través de los aplicativos Registro Único de Prestadores (RUPS), CRONOS y Mesa de Ayuda. Se

realizaron 12 capacitaciones dirigidas a prestadores de servicios públicos en lo relacionado con el correcto cargue de información. Se atendieron 57 memorandos de diferentes dependencias con el objetivo de proporcionar insumos clave para la toma de decisiones administrativas y técnicas. Asimismo, se generaron 3 boletines que presentan información sobre el estado del RUPS. Como valor agregado, en abril de 2025 se optimizaron los trámites del aplicativo RUPS, reduciendo errores y solicitudes de subsanación, y mejorando la eficiencia en la gestión de los prestadores.

Como parte del apoyo a la IVC, la SDAAA, a través de sus direcciones técnicas, gestionó en el último cuatrimestre de la vigencia los siguientes resultados:

- Se publicaron 41 evaluaciones integrales en la web de la entidad, 19 de ellas en el último cuatrimestre de la vigencia. Estos informes de inspección y vigilancia permiten diagnosticar la situación de los prestadores, identificar incumplimientos y definir acciones correctivas o de control, fortaleciendo la transparencia y el control social. Su impacto alcanzó aproximadamente 3.255.498 usuarios.
- Se realizaron 57 controles tarifarios (23 de ellos a partir de agosto), orientados a verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria y garantizar cobros justos y eficientes, con impacto en 719.482 usuarios. Se elaboraron 110 memorandos de solicitud de investigaciones con un impacto estimado en 11.607.140 usuarios.

**Gráfica No. 3 Gestión productos IVC SDAAA**



Fuente: Estadísticas SDAAA- DTGAA

Es importante señalar que se realizó la verificación de devoluciones por cobros no autorizados por un valor de \$481.561.703,70 para el servicio de acueducto y \$33.860.553,84 para el servicio de alcantarillado, que beneficiaron a 106.245 suscriptores ubicados en

Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya (Quindío), Barrancabermeja (Santander), Fusagasugá, San Antonio del Tequendama y Cachipay (Cundinamarca), y Flandes (Tolima).

Dentro del trabajo de verificación de la aplicación del subsidio comunitario, se identificaron 108 organizaciones que no correspondían a un prestador de servicios públicos domiciliarios conforme a la clasificación dispuesta en el Decreto 1898 de 2016, con el fin de evitar que se otorguen subsidios sin que se cumplan los requisitos establecidos en la norma.

Para el caso de la gestión adelantada con respecto al servicio de aseo, es importante mencionar que se articuló un plan de acción con la alcaldía de Bogotá a través de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) para implementar acciones que, desde el marco de las competencias de cada entidad, mitiguen los riesgos en la prestación que se prevén con ocasión de la finalización de las áreas de servicio exclusivo y la entrada de libre competencia a partir del mes de febrero de 2026.

Entró en funcionamiento el Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario de Aseo (SURICATA) para pequeños prestadores, herramienta que permite capturar información tarifaria, el análisis de impactos de costos y tarifas que sirve como base para la toma de decisiones sectoriales, así como la construcción del nuevo marco tarifario del servicio público de aseo para pequeños prestadores por parte de la CRA.

Se publicaron 4 evaluaciones integrales en la web de la entidad, 2 de ellas en el último cuatrimestre de la vigencia. Estos informes de inspección y vigilancia permiten diagnosticar la situación de los prestadores, identificar incumplimientos y definir acciones correctivas o de control, fortaleciendo la transparencia y el control social. Su impacto alcanzó aproximadamente 255.438 usuarios. Adicionalmente, se realizaron 15 controles tarifarios orientados a verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria y garantizar cobros justos y eficientes, con impacto en 2.772.803 usuarios, y se elaboraron 96 memorandos de solicitud de investigaciones (36 desde el 27 de agosto).

De otra parte, se desarrolló y formuló el Modelo de IVC diferencial para la actividad de aprovechamiento y se generaron dos proyectos de resolución que se encuentran surtiendo la etapa de participación ciudadana para el reporte de información diferencial en el SUI, dirigidas a prestadores de la actividad de aprovechamiento y a entidades territoriales, con el propósito de aplicar criterios diferenciados que reconozcan las particularidades de las Organizaciones de Recicladores de Oficio (ORO) y garanticen su inclusión efectiva en la prestación del servicio público de aseo.

Como parte del control, durante la vigencia 2025 se impusieron 51 sanciones por valor de diez mil seiscientos noventa y siete millones ciento dos mil ciento treinta y nueve pesos (\$10.697.102.139) y una investigación fue archivada. Del total de sanciones impuestas, 21 quedaron en firme, toda vez que los sancionados no presentaron recurso de reposición, lo que equivale a seiscientos veintitrés millones doscientos treinta y cuatro mil seiscientos treinta y cuatro pesos (\$623.234.634). Los restantes 30 prestadores multados por valor de

diez mil setenta y tres millones ochocientos sesenta y siete mil quinientos cinco pesos (\$10.073.867.505) interpusieron recurso de reposición.

De otra parte, se resolvieron para este periodo 58 recursos de reposición por un valor de trece mil novecientos treinta y seis millones treinta y un mil seiscientos diez pesos (\$13.936.031.610).

**Gráfica No. 4 Sanciones y recursos de reposición a prestadores sector de acueducto, alcantarillado y aseo 2025**



Fuente: Estadísticas SDAAA – Dirección Técnica de Investigaciones

Se destaca en esta vigencia la imposición de tres (3) sanciones al prestador Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P., de las cuales dos (2) se encuentran en firme, sanciones que suman dos mil quinientos cuarenta y dos millones ochocientos mil pesos (\$2.542.800.000). La tercera sanción por un monto de dos mil ochocientos cuarenta y seis millones ochocientos catorce mil novecientos cuarenta y cinco pesos (\$2.846.814.945) está en término para resolver recurso de reposición.

### **Energía y Gas Combustible: Resultados Sectoriales y de IVC**

Durante la vigencia 2025, la entidad, a través de la Superintendencia Delegada para Energía Eléctrica y Gas Combustible (SDEYGC), desarrolló acciones de inspección, vigilancia y control (IVC) orientadas a garantizar la calidad, eficiencia y sostenibilidad en la prestación de los servicios de energía eléctrica y gas combustible. Como parte de los principales hitos, aprendizajes y retos

derivados de la supervisión de los mercados, se describen a continuación los desarrollados en la vigencia 2025:

- **Fortalecimiento de la vigilancia tarifaria y control económico del servicio- Periodo: Enero – diciembre de 2025:**

Durante la vigencia 2025, se consolidó un esquema robusto de verificación tarifaria mensual que permitió replicar los cálculos del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y contrastarlos con la información publicada por los prestadores y reportada al Sistema Único de Información (SUI). En total, se realizaron aproximadamente 300 verificaciones tarifarias en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), así como verificaciones permanentes en Zonas No Interconectadas (ZNI), incluyendo mercados atendidos mediante generación distribuida y Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV). Este hito permitió identificar inconsistencias tarifarias, activar acciones preventivas y correctivas, y fortalecer el control sobre la correcta aplicación del régimen tarifario, contribuyendo a la transparencia, sostenibilidad financiera del sector y protección al usuario final.

- **Gestión de Inspección, Vigilancia, Control-IVC y Función Sancionatoria- Periodo: Enero – diciembre de 2025:**

En el marco de la función sancionatoria, durante 2025 se resolvieron veinte (20) recursos de reposición contra actos administrativos sancionatorios, dejando multas en firme por un valor total de \$22.419.873.333, correspondientes a once (11) decisiones del sector de energía eléctrica y nueve (9) del sector de gas combustible. En la mayoría de los casos, se confirmaron las decisiones iniciales, evidenciando la solidez técnica y jurídica de las actuaciones administrativas asociadas principalmente a incumplimientos en la calidad del servicio, vulneración de derechos de los usuarios, fallas recurrentes en la prestación, incumplimientos al régimen tarifario y deficiencias en el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI).

De manera complementaria, se proferieron cuarenta y tres (43) actos administrativos en ejercicio de la función sancionatoria y se fortalecieron las acciones de transparencia y rendición de cuentas mediante la publicación de comunicados, boletines de decisiones y el seguimiento permanente a actuaciones con caducidad inminente. En conjunto, estas acciones permitieron identificar riesgos estructurales y operativos, adoptar medidas correctivas, emitir alertas tempranas y fortalecer la protección de los usuarios, contribuyendo a la estabilidad, confiabilidad y transparencia del sector energético.

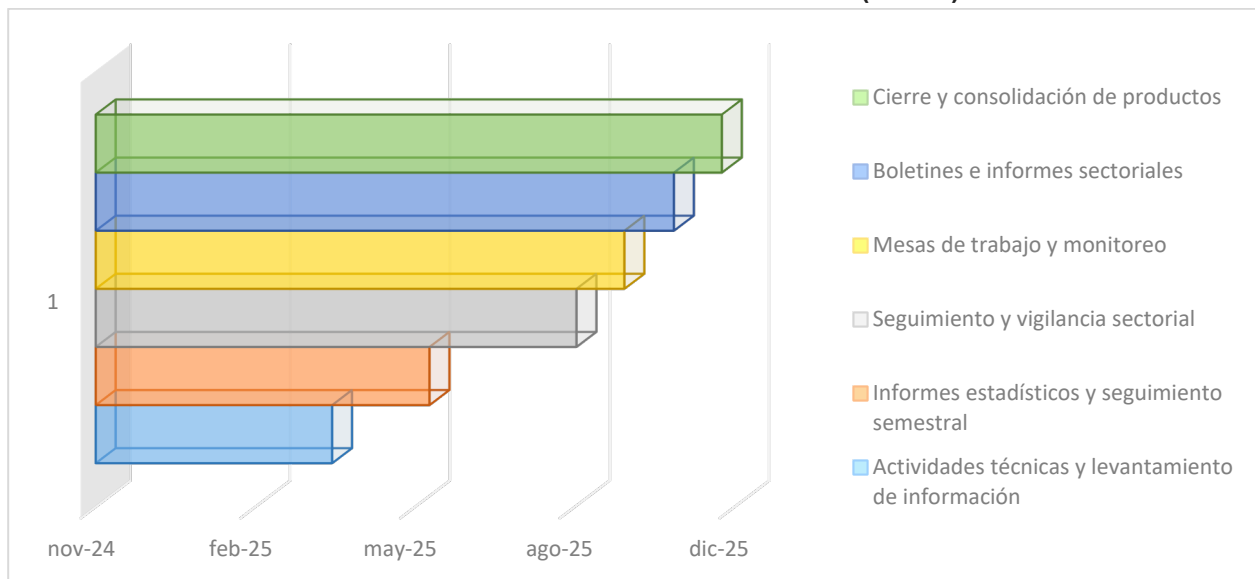
Durante la vigencia, se desarrollaron nueve (9) evaluaciones integrales y doce (12) visitas de inspección a prestadores de energía eléctrica y gas combustible, abordando componentes técnicos, financieros, comerciales, tarifarios y administrativos, incluida la verificación de la operación, distribución y construcción de infraestructura de gas combustible. Asimismo, se gestionaron diez (10) solicitudes de investigación, se impusieron

dos (2) programas de gestión y se fortalecieron las acciones de inspección con enfoque diferencial en mercados con mayores riesgos operativos y regulatorios.

En el sector de gas combustible, se realizaron verificaciones tarifarias mensuales a las diez (10) empresas de mayor participación en el mercado, así como vigilancia permanente de los precios del gas en los mercados primario y secundario, identificando márgenes de intermediación y posibles riesgos para los usuarios. De manera complementaria, se evaluó la contratación de gas importado en siete (7) empresas con el fin de analizar su impacto en la estructura de costos y en la aplicación del régimen tarifario.

En conjunto, estas acciones permitieron identificar riesgos estructurales y operativos, adoptar medidas correctivas, emitir alertas tempranas y fortalecer la protección de los usuarios, contribuyendo a la estabilidad, confiabilidad y transparencia del sector energético.

**Gráfica No. 5 Actividades del Plan de acción (DTGE) 2025**



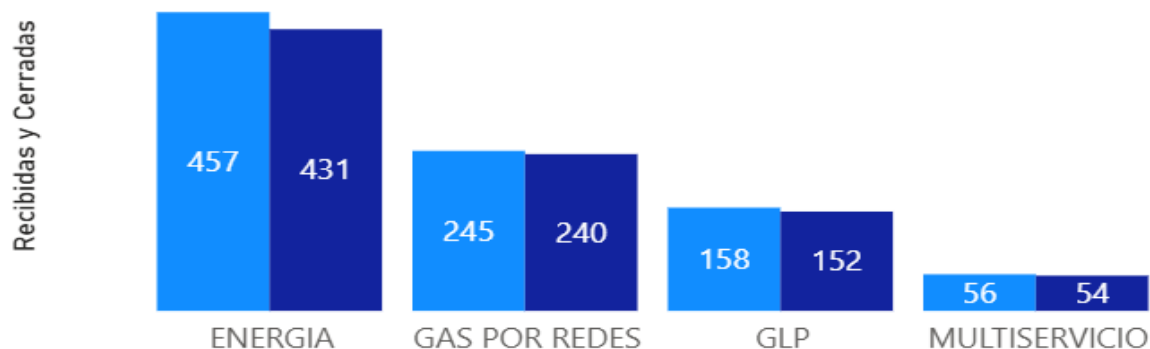
Fuente: Estadísticas Grupo SUI SDEYGC

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYWY2OWYzYjYtOGQ2OS00NTFhLTk1NGEtNzU1MmQyMzYyNjk4liwidCI6IjI2NTYxNGM5LTUwZGEtNGZmYS04OTY1LTU1YTliYzE3MzgyMCIslmMiOjR9>

**Gráfica No. 6 Solicitudes por servicio**

## Solicitudes por Servicio

● Recibidas ● Cerradas



Fuente: Estadísticas SDEYG estadísticas

**Tabla No. 3 Sanciones impuestas sector Energía Eléctrica y Gas Combustible.**

| TIPO DE ACTUACIÓN                             | ENERGÍA ELÉCTRICA | GAS COMBUSTIBLE | TOTAL |
|-----------------------------------------------|-------------------|-----------------|-------|
| Pliegos de cargos formulados                  | 8                 | 15              | 23    |
| Sanciones impuestas                           | 9                 | 13              | 22    |
| Recursos de reposición resueltos              | 11                | 9               | 20    |
| Solicitudes de revocatoria directa resueltas. | 1                 | 1               | 2     |

Fuente: Estadísticas SDEYG 2025

- **Avances en transición energética, microrredes y comunidades energéticas- Periodo: Enero – diciembre de 2025:**

La Superintendencia fortaleció su rol en la transición energética y en la supervisión de nuevos y tradicionales esquemas de prestación del servicio mediante un enfoque articulado entre energía eléctrica y gas combustible. En este marco, se desarrollaron mesas de trabajo técnicas con el Ministerio de Minas y Energía, el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas (IPSE) y agentes del sector, orientadas a construir un diagnóstico técnico y regulatorio sobre la incorporación de microrredes, comunidades energéticas y Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas (SISFV). Como resultado de este ejercicio, se avanzó en el diseño de un modelo piloto de IVC para comunidades energéticas, alineado con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y los principios de transición energética justa, lo cual representa un avance estratégico en la adaptación del modelo de supervisión a esquemas emergentes de prestación del servicio.

En paralelo, se mejoró la supervisión del sector de gas combustible mediante la publicación oportuna de los boletines tarifarios de gas por redes y GLP, la elaboración del informe de cumplimiento del esquema de revisiones periódicas de la regulación de gas por redes 2024-

2025, y la realización de un webinar sectorial de GLP enfocado en legalidad, prácticas restrictivas y competencia desleal. Asimismo, se adelantó una articulación interinstitucional a través de mesas técnicas regionales para combatir la ilegalidad en el sector GLP, fortaleciendo la coordinación con entidades de interés común.

- **Análisis y verificación de los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres y Cambio climático y resiliencia del sistema energético- Periodo:**

Dentro del ámbito del Decreto 2157 de 2017, se realizó la verificación de los Planes de Gestión del Riesgo de Desastres (PGRD) a 10 empresas de la cadena de valor del servicio de energía, así como la elaboración de informes específicos de cumplimiento. Adicionalmente, en lo relacionado con el diagnóstico sobre cambio climático y resiliencia del sistema energético, se solicitó información a 137 prestadores sobre acciones de adaptación y mitigación frente al cambio climático, lo que permitió construir un diagnóstico sectorial sobre la incorporación de variables climáticas en la planificación y operación del servicio. Este hito fortaleció la visión preventiva de la Superintendencia y su enfoque en la continuidad, resiliencia y sostenibilidad del sistema energético frente a eventos climáticos extremos.

- **Fortalecimiento del Sistema Único de Información (SUI):**

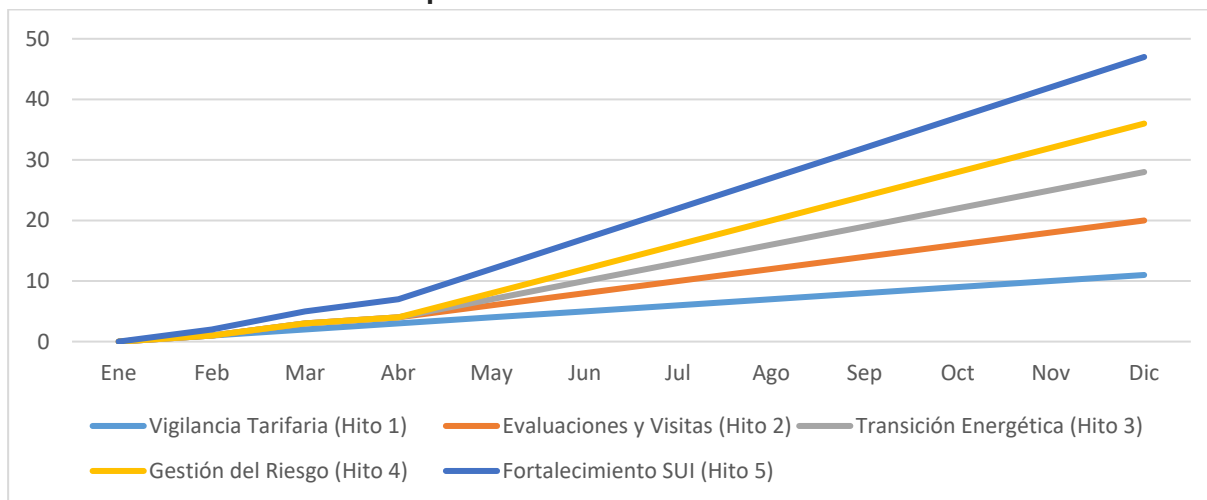
El Grupo SUI consolidó su rol estratégico en la IVC mediante el fortalecimiento de la administración y análisis de la información reportada por los prestadores al SUI. Se destacó la implementación de la herramienta Visión 360 Energía y Gas, que permitió una lectura integral de indicadores clave para la toma de decisiones, así como la gestión oportuna y eficiente de solicitudes de soporte, mesas de ayuda, reversiones y RUPS, con niveles de atención superiores al 93 %. Adicionalmente, se avanzó en la elaboración del mecanismo de completitud y actualización de la información certificada en el SUI, cuya aplicación iniciará en 2026, fortaleciendo la calidad, confiabilidad y transparencia de la información sectorial.

Los resultados asociados a los hitos contribuyeron al fortalecimiento del control sectorial, a la transparencia de la información tarifaria y al desarrollo de capacidades institucionales para supervisar de manera efectiva los retos asociados a la transición energética y al mercado de gas combustible.

La siguiente gráfica ilustra el avance acumulado mensual de los principales hitos durante la vigencia 2025, evidenciando una ejecución progresiva y sostenida, con mayor intensidad operativa a partir del segundo trimestre del año y consolidación de resultados en el último trimestre. La gráfica de avance acumulado evidencia una ejecución progresiva y sostenida de los compromisos de la Delegada durante la vigencia, iniciando con una gestión permanente desde enero a través de la vigilancia tarifaria y el fortalecimiento del SUI, lo que aseguró el control mensual de costos y una atención superior al 93 % en los procesos de información y soporte técnico. Posteriormente, a partir del segundo trimestre, se presentó una intensificación operativa mediante evaluaciones integrales, mesas técnicas de transición

energética y verificación de planes de gestión del riesgo frente al cambio climático, para finalmente consolidar en el último trimestre el cumplimiento de las metas anuales, con más de 300 verificaciones tarifarias, visitas de inspección a prestadores y la formulación de modelos de supervisión para comunidades energéticas, fortaleciendo así la transparencia y la protección del usuario final.

**Gráfica No. 7 Comportamiento mensual Hitos 2025 - SDEGC.**



Fuente: Estadísticas DEYGC 2025

### **Protección al Usuario y Gestión en Territorio – Direcciones Territoriales**

En el marco de la protección a los derechos de los usuarios, la gestión de la Superintendencia Delegada y las 7 Direcciones Territoriales centró sus esfuerzos en tres pilares fundamentales orientados a los siguientes hitos:

Como primer hito, se logró la formulación del modelo de Inspección, Vigilancia y Control que se aplicará a los vigilados en cuanto a los estándares y aspectos técnicos de los mecanismos implementados por las entidades prestadoras para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones, quejas y recursos presentados por los usuarios.

En segundo lugar, se desarrolló la estrategia de Participación Ciudadana y Control Social, continuando con la implementación y consolidación de la Red de Comunidades por el Control Social a través de las siete (7) Direcciones Territoriales para fortalecer la incidencia de los usuarios en la mejora de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, se gestionaron y radicarón los trámites ante la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión Territorial (DPUGT) y en las Direcciones Territoriales a través de los distintos mecanismos de atención a los usuarios con los que cuenta la entidad.

Como resultado del desempeño de los hitos estratégicos, se construyó el documento de lineamientos técnicos que define el modelo de IVC que se aplicará a los prestadores de Servicios

Públicos Domiciliarios vigilados a partir de la fecha. Este modelo inició su construcción hace 4 años y tiene como propósito establecer y desarrollar los lineamientos técnicos y jurídicos que orientan el ejercicio de las funciones de IVC en materia de protección al usuario, a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio y las Direcciones Territoriales. Estos lineamientos son un instrumento institucional de referencia que busca unificar criterios de actuación, fortalecer la gestión territorial y garantizar una respuesta coherente, oportuna y eficaz frente a las situaciones que afectan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El documento se estructura como una herramienta técnica, jurídica y operativa que orienta la actuación de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio para el fortalecimiento de la Inspección, Vigilancia y Control sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la consolidación de una gestión institucional coherente con los fines misionales de la entidad y las necesidades territoriales de los ciudadanos.

En este sentido, la entidad, con el apoyo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio, de conformidad con las funciones establecidas en los artículos 22 y 24 del Decreto 1369 de 2020 relacionadas con dirigir, coordinar y ejecutar la supervisión de los mecanismos implementados por las entidades vigiladas para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones, quejas y recursos presentados por los usuarios, así como con la identificación de conductas que puedan constituir vulneraciones a los derechos de los usuarios, solicitó, confirmó y analizó, de manera concreta en los términos y alcances definidos por la entidad, la información relativa a la atención y protección de los derechos de los usuarios por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

En este marco, al finalizar el año 2025, se realizaron un total de dieciocho (18) inspecciones a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, priorizadas a partir del mayor número de reclamaciones registradas en el SUI, con el propósito de evaluar la implementación, funcionamiento y eficacia de los mecanismos dispuestos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas formuladas por los usuarios.

Las acciones se desarrollaron con el apoyo y participación de las Direcciones Territoriales en el marco del enfoque de gestión en el territorio, lo cual permitió fortalecer la presencia institucional, articular las labores de supervisión a nivel regional y obtener información directa, oportuna y representativa sobre la atención brindada a los usuarios en las distintas zonas del país.

Como resultado de las inspecciones se evidenciaron hallazgos reiterados relacionados con debilidades en los mecanismos de atención al usuario, el cumplimiento del debido proceso administrativo y la garantía efectiva de los derechos de los usuarios. Identificando incumplimientos en materia de accesibilidad física, comunicacional y digital en los puntos de atención presencial y en los canales telefónicos y virtuales, en contravía de lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1618 de 2013<sup>2</sup> y la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, lo cual limita el acceso efectivo de las

---

<sup>2</sup> Garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, estableciendo medidas de inclusión, acción afirmativa y ajustes razonables, con el fin de eliminar toda discriminación y promover su participación

personas con discapacidad y de los usuarios en condición de vulnerabilidad a los servicios de atención y trámite de sus reclamaciones.

Las actuaciones administrativas revisadas permiten concluir que, en varios prestadores, persisten deficiencias en la correcta aplicación del procedimiento de reclamaciones, recursos de reposición y de apelación, así como en la observancia de las disposiciones contenidas en los artículos 146 y 152 a 159 de la Ley 142 de 1994, particularmente en lo relacionado con la medición del consumo, la facturación y la suspensión de cobros objeto de reclamación.

Adicionalmente, se evidenció de forma recurrente debilidad en la trazabilidad de los trámites adelantados por los prestadores, asociada a fallas en los mecanismos de notificación, ausencia de uso de medios que garanticen prueba de envío y recepción, respuestas incompletas o genéricas y falta de información clara y suficiente sobre los recursos procedentes y la autoridad competente para su resolución.

El análisis de la información reportada por los prestadores al SUI puso de manifiesto inconsistencias, rezagos y errores en el cargue de datos, situación que afecta la calidad de la información disponible, dificulta el seguimiento por parte de la Superintendencia y limita la correcta identificación de riesgos asociados a la protección de los derechos de los usuarios. No obstante los hallazgos identificados, se destaca que la mayoría de los prestadores inspeccionados manifestaron disposición para suscribir compromisos de mejora orientados a corregir las deficiencias detectadas, fortalecer sus procesos internos y ajustar sus prácticas a la normativa vigente en materia de protección al usuario.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, durante la vigencia 2025, fortaleció su presencia institucional en los territorios mediante el ejercicio activo de la participación ciudadana y la construcción de espacios de diálogo, interacción e integración con la comunidad y los usuarios del país. La entidad avanzó en la consolidación de escenarios de acercamiento con la ciudadanía con el propósito de garantizar el acceso oportuno a información, orientación e intervención frente a problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En este sentido, y atendiendo a los lineamientos estratégicos de la administración, desde las Direcciones Territoriales se dio apertura a trece (13) Puntos de Atención Superservicios (PAS) en articulación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano 2025.

Estos espacios, ubicados en regiones priorizadas del territorio nacional, fueron diseñados para ofrecer una atención efectiva, eficiente y de calidad, orientada a la defensa, divulgación y fomento de los derechos y deberes de los usuarios y de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

La puesta en marcha de estos puntos permitió fortalecer la capacidad institucional para recibir, canalizar y gestionar requerimientos de la ciudadanía mediante todos los canales oficiales de atención, físicos y no presenciales. Esta estrategia contribuyó de manera directa al mejoramiento

---

plena en la sociedad, cubriendo aspectos de accesibilidad, educación, cultura, deporte y transporte, y asignando responsabilidades claras al Estado y a los particulares.

integral del servicio, a la cobertura territorial de la entidad y al fortalecimiento de los mecanismos de protección al usuario.

Con estas acciones, la Superintendencia reafirmó su compromiso con la garantía de los derechos ciudadanos, consolidando avances significativos en la relación Estado-comunidad y promoviendo una cultura de participación activa, transparencia y control social sobre los servicios públicos domiciliarios.

**Tabla No. 4 Puntos de Atención Superservicios 2025**

| DIRECCIÓN TERRITORIAL    | DEPARTAMENTO | CIUDAD/ MUNICIPIO | DIRECCIÓN                                                 | HORARIO                                                            | TELÉFONOS DE CONTACTO        |
|--------------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>D.T. CENTRO</b>       | Bogotá D.C.  | Bogotá            | Carrera 18 No. 84-35                                      | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           | 601 7456011 ó 01-8000-910305 |
| <b>D.T. NOROCCIDENTE</b> | ATLÁNTICO    | Barranquilla      | Carrera 59 N° 75-134                                      | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           | 601 6913005<br>Ext: 5324     |
| <b>D.T. NORORIENTE</b>   | CÓRDOBA      | Montería          | Carrera 7 # 43-25<br>Edificio Sura<br>Montería<br>Córdoba | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           | 601 745 6011                 |
| <b>D.T. NORORIENTE</b>   | CÓRDOBA      | Sahagún           | Alcaldía de Sahagún                                       | Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. |                              |
| <b>D.T. NORORIENTE</b>   | CÓRDOBA      | Lorica            | Casa de La Cultura de Lorica                              | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. -                                     |                              |

| DIRECCIÓN TERRITORIAL    | DEPARTAMENTO    | CIUDAD/ MUNICIPIO | DIRECCIÓN                                        | HORARIO                                                            | TELÉFONOS DE CONTACTO            |
|--------------------------|-----------------|-------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                          |                 |                   |                                                  | 4:00 p.m.                                                          |                                  |
| <b>D.T. OCCIDENTE</b>    | ANTIOQUIA       | Medellín          | Av. 33 N° 74 B - 253 Medellín                    | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           | (604) 7456011.<br>Ext.5361 -5368 |
| <b>D.T. OCCIDENTE</b>    | ANTIOQUIA       | Apartadó          | Carrera 100 #103ª - 2                            | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           |                                  |
| <b>D.T. OCCIDENTE</b>    | ANTIOQUIA       | Caucasia          | Calle 21 Avenida Pajonal                         | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           |                                  |
| <b>D.T. ORIENTE</b>      | SANTANDER       | Bucaramanga       | Carrera 34 N° 54 - 92                            | Lunes a Viernes<br>7:00 a.m. - 4:00 p.m.                           | (601) 7456011<br>Ext 5341        |
| <b>D.T. SUROCCIDENTE</b> | VALLE DEL CAUCA | Buenaventura      | Carrera 2 No. 1A - 08 Edificio del Café, Local 4 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. |                                  |
| <b>D.T. SUROCCIDENTE</b> | VALLE DEL CAUCA | Cali-PORVENIR     | Calle 21N No. 6N -14, piso 2, edificio Porvenir  | Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:00pm,                             |                                  |

| DIRECCIÓN TERRITORIAL    | DEPARTAMENTO | CIUDAD/ MUNICIPIO | DIRECCIÓN                                                      | HORARIO                                                            | TELÉFONOS DE CONTACTO |
|--------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                          |              |                   |                                                                | jornada continua.                                                  |                       |
| <b>D.T. SUROCCIDENTE</b> | POPAYÁN      | Popayán           | Calle 5 No 5-68<br>Esquina<br>Piso 2,<br>Alcaldía Municipal    | Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. |                       |
| <b>D.T. SURORIENTE</b>   | META         | Villavicencio     | Casa Del Consumidor<br>Calle 23 # 37 – 21<br>Barrio San Benito | Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. |                       |
| <b>D.T. SURORIENTE</b>   | HUILA        | Neiva             | Calle 11 N° 5-62 Piso 3<br>Edificio Plaza 11                   | Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.                              | 6088633864 Ext 7016   |

Fuente: Elaboration – SDPUGT 2025

A través de los Puntos de Atención Superservicios (PAS), se atendieron 27.060 ciudadanos, logrando fortalecer la presencia institucional y facilitar el acceso a los servicios de orientación y acompañamiento ofrecidos por la entidad. En el marco del seguimiento a la calidad del servicio, se realizaron 2.695 encuestas de satisfacción, cuyos resultados reflejan una percepción altamente positiva por parte de la ciudadanía así:

- 83,15 % manifestó estar muy satisfecho con la calidad de la atención,
- 82,85 % con el tiempo de atención,

- 82,49 % con la claridad en la información suministrada, lo que evidencia un adecuado manejo de la orientación brindada.

De otro lado, se obtuvo un 66,09 % de satisfacción en accesibilidad, resultado que permite identificar oportunidades de fortalecimiento y expansión territorial de los canales presenciales y no presenciales, así como acciones de promoción que faciliten aún más el acceso de los usuarios a los servicios institucionales.

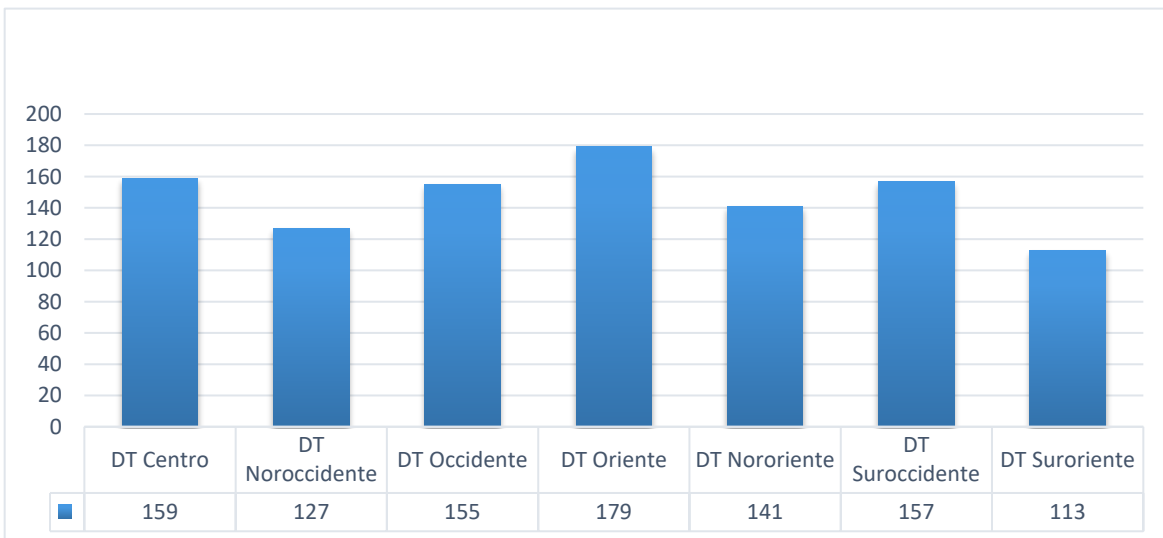
- **Estrategia de Participación Ciudadana**

En el ámbito de la Estrategia de Participación Ciudadana, en la vigencia 2025 se amplió la cobertura de los espacios pedagógicos, formativos y de articulación en el territorio nacional. Al finalizar la vigencia, se realizaron 1.031 actividades de participación ciudadana con impacto en 537 municipios, con el propósito de promover estrategias y herramientas de control social que fortalecen el relacionamiento entre la institucionalidad y la ciudadanía.

Estas acciones permitieron la incidencia directa en 13.943 asistentes, entre los cuales se destacan usuarios, vocales de control, integrantes de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), autoridades municipales, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y representantes de otras instancias de participación; todos ellos, actores clave en el mejoramiento continuo de los servicios públicos domiciliarios.

Las actividades de participación ciudadana se realizaron de acuerdo con la siguiente distribución y alcance, dando cumplimiento a la planeación territorial, los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas en los diferentes escenarios regionales.

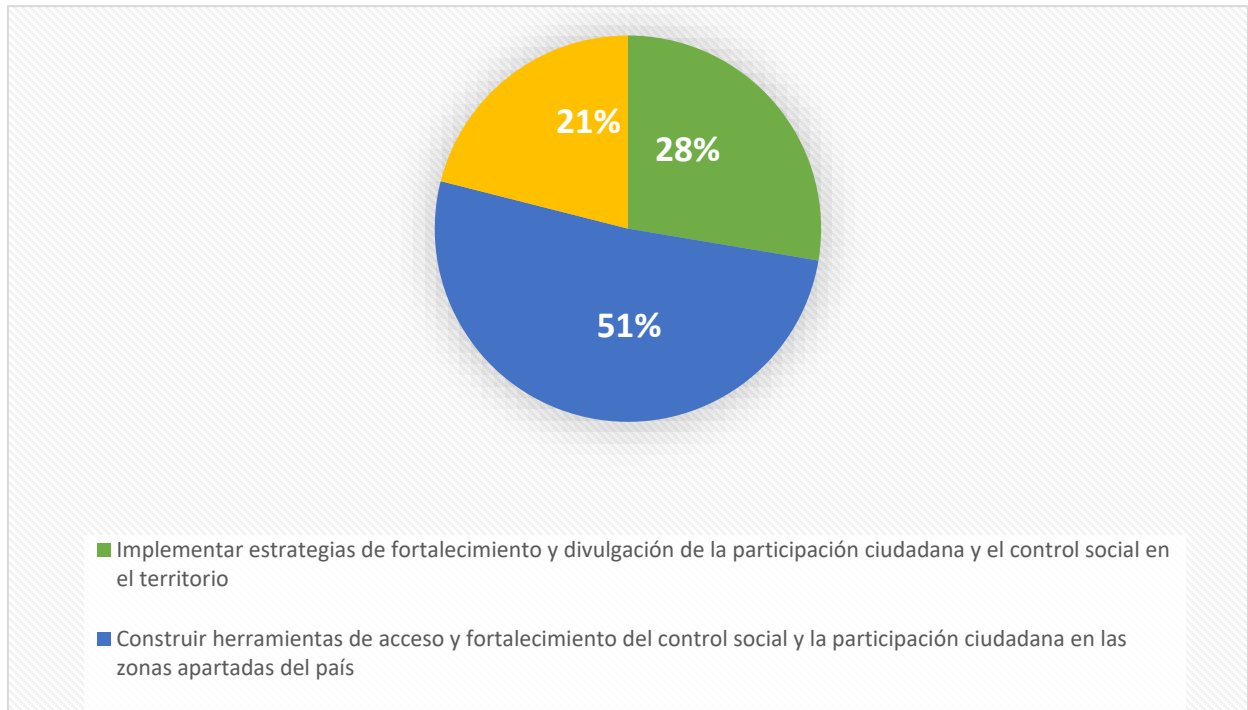
**Gráfica No. 8 Actividades de participación ciudadana - Dirección Territorial**



Fuente: Elaboración SDPUGT – SSPD 2025

Ahora bien, los programas adelantados por las direcciones territoriales se distribuyeron de la siguiente manera de acuerdo con las dinámicas territoriales, necesidades identificadas y líneas de acción definidas para fortalecer la participación ciudadana y la protección de los usuarios en cada región del país.

**Gráfica No. 9 Distribución programas de control social y derecho de los usuarios**



Fuente: Estadísticas SDPUGT - 2025

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el programa con mayor desarrollo y cobertura fue *"Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país"*. A través de esta iniciativa, la Superservicios pudo llegar a territorios catalogados por el DNP como zonas apartadas, demostrando el compromiso institucional de estrechar vínculos con las comunidades y garantizar la defensa de los derechos de los usuarios.

El desarrollo de este programa permitió adelantar procesos de capacitación dirigidos a autoridades municipales, incluidas alcaldías, personerías y concejos municipales, con el objetivo de fortalecer sus roles constitucionales y promover la protección de los usuarios de servicios públicos domiciliarios. De manera complementaria, se apoyó el fomento de la conformación y consolidación de los CDCS, facilitando el ejercicio efectivo de vigilancia ciudadana y fiscalización sobre las empresas prestadoras en todo el país.

La implementación de estas acciones reafirma la misión de la Superservicios de asegurar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, contribuyendo al mejoramiento de la vida de las comunidades. Gracias a esta estrategia,

13.943 ciudadanos accedieron a herramientas e información clave para ejercer control social sobre los servicios públicos, fortaleciendo su participación en la gestión y supervisión de los servicios en sus territorios.

De manera paralela a las acciones desarrolladas para el fortalecimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana, en el último trimestre del año la SDPUGT efectuó 7 encuentros de la Red de Comunidades por el Control Social en cada una de las Direcciones Territoriales. Estos espacios se realizaron en los municipios de Facatativá (Cundinamarca), Cereté (Córdoba), Cali (Valle del Cauca), Yopal (Casanare), Armenia (Quindío), Bucaramanga (Santander) y Barranquilla (Atlántico).

Durante estos encuentros, la entidad dio continuidad a la implementación de la metodología Co-Creare, desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Este marco orienta el proceso que adelanta la Superservicios para avanzar en la formalización de una Red de Control Social, cuya conformación aún se encuentra en construcción.

A partir de este proceso metodológico, se establecieron lineamientos y objetivos que guían el desarrollo de la red, entre los que se destacan:

- Fortalecer el control social a los servicios públicos domiciliarios en los territorios, promoviendo la incidencia de las comunidades en el mejoramiento de las condiciones de prestación.
- Fomentar la articulación interinstitucional mediante alianzas y espacios de diálogo que permitan que los grupos de valor influyan en asuntos relacionados con los servicios públicos y sus políticas sectoriales.
- Impulsar la coordinación regional desde las Direcciones Territoriales, vinculando actores públicos, comunitarios y prestadores con el fin de construir herramientas que fortalezcan el ejercicio del control social a nivel local.
- Generar espacios de formación, reflexión y análisis, con el apoyo de expertos y academia, orientados a fortalecer las capacidades técnico-jurídicas de los actores vinculados al ejercicio del control social.

En conjunto, estos avances metodológicos sientan las bases para la futura conformación de una red nacional que contribuya al empoderamiento ciudadano y a la vigilancia activa de los servicios públicos domiciliarios.

- **Gestión de trámites y mejoras en la efectividad de la atención a usuarios.**

Durante la vigencia 2025, la entidad adelantó la gestión de 133.392 trámites asociados a la atención, protección y garantía de los derechos de los usuarios de los servicios públicos

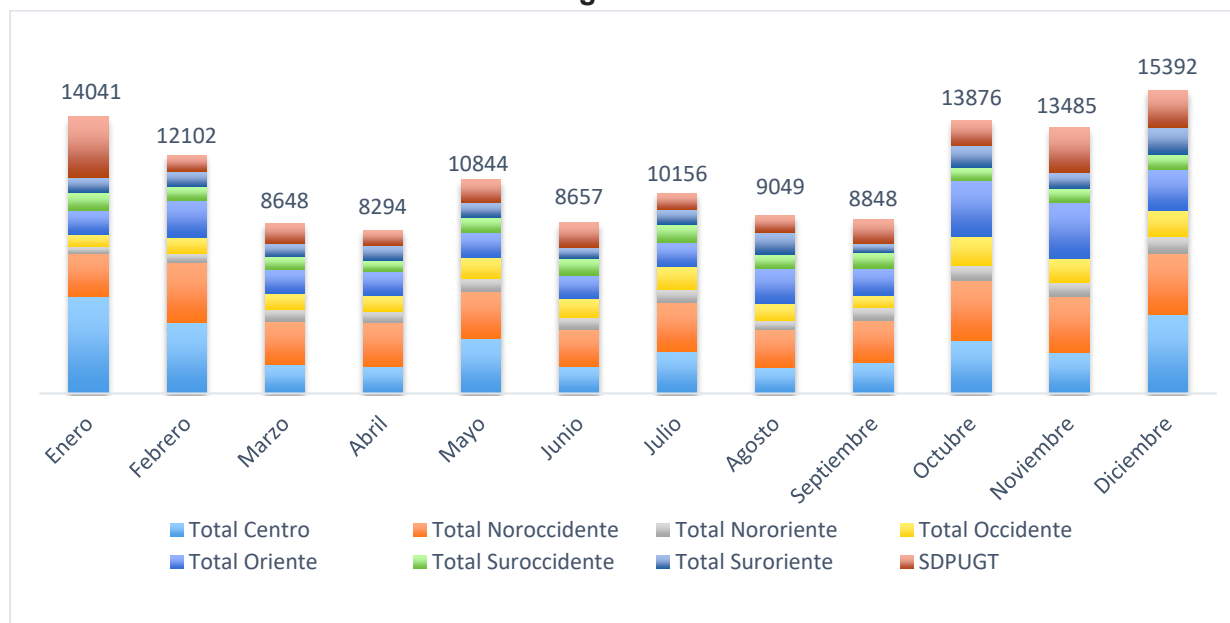
domiciliarios. La gestión de estos trámites fue realizada de acuerdo con la capacidad operativa de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio y sus 7 Direcciones Territoriales, y se distribuyeron de la siguiente manera:

**Tabla No. 5 Gestión de Trámites por Dependencia**

| Dependencia                        | Total Trámites Gestionados |
|------------------------------------|----------------------------|
| Dirección Territorial Centro       | 29.360                     |
| Dirección Territorial Noroccidente | 29.343                     |
| Dirección Territorial Nororiente   | 7.399                      |
| Dirección Territorial Occidente    | 11.760                     |
| Dirección Territorial Oriente      | 20.069                     |
| Dirección Territorial Suroccidente | 8.998                      |
| Dirección Territorial Suroriente   | 9.886                      |
| SDPUGT                             | 16.577                     |
| <b>TOTALES</b>                     | <b>133.392</b>             |

Fuente: Reporte plan de acción SDPUGT SISGESTIÓN

**Gráfica No. 10 Trámites gestionados mensualmente en 2025**



Fuente: Reporte Plan de Acción SISGESTIÓN – 2025

La gestión de los trámites constituyó un elemento central del accionar institucional, en la medida en que cada actuación representa una intervención directa del Estado orientada a la protección de los derechos de los usuarios y al fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Asimismo, el volumen de trámites gestionados se consolida como un insumo relevante para la identificación de patrones, problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora en la atención al usuario,

contribuyendo a la toma de decisiones institucionales y al fortalecimiento de las estrategias de inspección, vigilancia, control y participación ciudadana que adelanta la Superintendencia.

## Entidades Intervenidas y en liquidación

En el marco de sus funciones de control, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación (DEIL) se encarga del seguimiento y monitoreo de la gestión de los agentes especiales y liquidadores de 13 empresas bajo toma de posesión, de las cuales una (COSERVICIOS S.A. E.S.P.) se encuentra con los efectos de la intervención suspendidos por orden judicial. Estas empresas se clasifican de la siguiente manera: cuatro (4) en liquidación, siete (7) en etapa de administración temporal con fines liquidatarios, una (1) en administración y una suspendida.

A continuación, se presenta la información de cada una de las empresas señaladas anteriormente, indicando de forma detallada los hitos adelantados durante la vigencia y los retos para garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos en 2026.

### Empresas en liquidación:

- **EMSIRVA ESP – Cali**

Como parte de los principales hitos, durante el proceso de toma de posesión, EMSIRVA logró asegurar más de \$110.000 millones para financiar su pasivo pensional. Asimismo, se garantizó la continuidad, cobertura y calidad del servicio de aseo en Cali, operando a través de un esquema con cuatro prestadores. En este contexto, el 16 de septiembre de 2024 se llevó a cabo la suscripción de un convenio interadministrativo entre EMSIRVA EN LIQUIDACIÓN y el Distrito de Cali, en el marco de la asunción por parte de la Alcaldía de Cali del pasivo pensional de EMSIRVA EN LIQUIDACIÓN, para garantizar que la Alcaldía de Cali dé continuidad al pago de las mesadas de los jubilados de EMSIRVA EN LIQUIDACIÓN.

Respecto al pago de las demás acreencias de la liquidación con los recursos disponibles, y dando cumplimiento a la normalización pensional, se debe proceder con las siguientes etapas preclusivas: pago del pasivo cierto no reclamado, la compensación por pérdida del poder adquisitivo del dinero y la reserva de los recursos necesarios para cubrir las contingencias judiciales de EMSIRVA EN LIQUIDACIÓN.

El logro significativo en la gestión de recursos para el proceso de liquidación se evidencia en el sólido desempeño de los ingresos y la disponibilidad de recursos líquidos. Esto se refleja en que la masa de activos se encuentra concentrada en un 47 % en recursos líquidos o disponibles para el pago de acreencias. Además, la principal fuente de ingresos, proveniente de la retribución de los operadores, superó el presupuesto con un cumplimiento del 106,73 % al corte de agosto de 2025. Finalmente, los rendimientos de los recursos entregados en administración fueron altamente satisfactorios, con un recaudo de \$652

millones en noviembre, superando en \$301 millones el mes anterior. Como aspecto crítico en esta liquidación está la entrega de la operación del servicio de aseo.

Como aprendizaje y reto para 2026, se pretende continuar con el análisis del modelo del esquema de prestación de servicios en Cali y el avance en el proceso del cierre de la liquidación.

- **EPQ ESP en Liquidación – Quibdó - Chocó**

Se destaca como hito en la empresa en liquidación que, desde el 1 de julio de 2025, EPQ asumió directamente la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó mediante la contratación de personal a través de una empresa de servicios temporales, garantizando la continuidad del servicio. El Fondo Empresarial ha facilitado los recursos necesarios mediante financiaciones a EPQ E.S.P. en liquidación. Durante el proceso, se han gestionado más de \$479.000 millones para agua potable y saneamiento básico, y el 10 de octubre de 2024 la CRA aprobó el esquema tarifario diferencial para el municipio. Asimismo, se adelantó una reunión con el BID para obtener consultoría técnica orientada a una solución empresarial de mediano y largo plazo.

Finalmente, como aspecto crítico, se establece la necesidad de definir el esquema de prestación de servicios y la estabilización financiera de largo plazo.

- **ELECTRICARIBE S.A. ESP – Barranquilla Atlántico**

Uno de los hitos más importantes para fortalecer la gestión en esta empresa está asociado al proceso liquidatorio, para lo cual, en el marco del proceso liquidatorio, se continúan las gestiones para culminar la venta de activos conforme a las etapas y lineamientos del Decreto 2555 de 2010. Las reclamaciones reconocidas en firme ascienden aproximadamente a \$12.797.343.062.000, concentrándose la mayor obligación en la prelación establecida en el artículo 316 del Plan Nacional de Desarrollo (FONECA), con un saldo de \$7.747.877.485.483.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en representación de la Nación, fue reconocido como acreedor con prelación, derivado de la asunción del pasivo pensional y prestacional de la empresa. En consecuencia, Electricaribe deberá atender prioritariamente esta obligación y, de existir recursos remanentes, proceder al pago de los demás créditos conforme a su prelación. El aspecto más crítico del proceso es la insuficiencia de activos para cubrir la totalidad de los pasivos.

- **ELECTROLIMA S.A. ESP – Tolima**

Como hito, se destaca la venta de sus activos. ELECTROLIMA logró conmutar, en 2006, su pasivo pensional por \$163.000 millones, para un total de 492 pensionados y, dando continuidad al proceso de liquidación, procedió con el pago del 57 % de las acreencias. No

obstante, un fallo judicial impidió la continuidad del proceso y el cierre de la liquidación de 2007 a 2013, vigencias en las cuales se emitieron fallos a favor de 25 nuevos pensionados.

Actualmente, se evalúan alternativas de gestión para que el Ministerio de Energía, como accionista mayoritario de ELECTROLIMA, asuma el pasivo pensional, dado que las acciones realizadas ante entidades del orden nacional tendientes a incluir un artículo en la ley de financiamiento no fueron acogidas.

Como aspecto crítico se puede considerar el fondeo del pasivo pensional. Financieramente, los pasivos superan de manera amplia y estructural los activos disponibles, situación que refleja un marcado sobreendeudamiento y una incapacidad patrimonial para respaldar las obligaciones vigentes, teniendo en cuenta que la empresa no genera ingresos propios y cuenta con pasivos pensionales importantes que viene asumiendo a través de préstamos financiados por el Fondo Empresarial mientras se define su asunción.

A la fecha de cierre del informe, ELECTROLIMA informa sobre 52 sentencias ejecutoriadas en contra por pensión restringida de jubilación (art. 8 Ley 171 de 1961), de las cuales 25 actualmente cumplen con el pago de la mesada y para las 27 restantes que cuentan con sentencia en firme, se debe iniciar el pago en la vigencia 2026.

### **Empresas en administración temporal con fines liquidatorios**

- **ACUECAR S.A. ESP – El Carmen de Bolívar**

Como hito importante, la empresa ha logrado avanzar significativamente en el reporte de información al SUI, alcanzando un cumplimiento del 96,37 % con corte a noviembre de 2025. El mayor nivel de recaudo de la vigencia 2025 se registró en el mes de octubre, con un total de \$1.096.147.370, de los cuales \$680.000.385 corresponden al pago de subsidios efectuado por la Alcaldía de El Carmen de Bolívar.

La empresa garantiza el suministro de agua apta para el consumo humano con un índice de riesgo (IRCA) del 0,0 %, cumpliendo estrictamente con la normativa de potabilidad. Para asegurar la sostenibilidad del recurso, la empresa ejecuta un Plan de Pérdidas integral que incluye programas técnicos y comerciales orientados a reducir el agua no contabilizada, complementado con la campaña de sensibilización "Fluye con Vida".

La optimización del personal destinado a la gestión de cobro personalizado, mediante visitas puerta a puerta y la aplicación efectiva de suspensiones del servicio, permitió superar las metas de recaudo establecidas para el periodo. Este desempeño se tradujo en una recuperación real de cartera, reflejada en la disminución del saldo de deudores y en un recaudo superior a lo facturado, fortaleciendo la sostenibilidad financiera de la entidad.

El aspecto más crítico que enfrenta esta empresa corresponde al alto nivel de endeudamiento con el Fondo Empresarial, el cual supera los \$30.858.767.649, situación

que se ve acentuada por la debilidad de su estructura financiera y su limitada capacidad de recaudo, lo que compromete su sostenibilidad económica.

- **ESPUFLAN E.S.P – Flandes Tolima**

Como aspecto importante, se resalta el cumplimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado en Flandes, los cuales están garantizados a través del operador Aqualia, contratado por ESPUFLAN, mientras que el servicio de aseo es prestado directamente por ESPUFLAN con una continuidad del 100 % y conforme al PGIRS.

Desde octubre de 2022, ESPUFLAN implementó una estrategia de saneamiento y reestructuración en dos fases: la focalización en el servicio de aseo tras transferir acueducto y alcantarillado a Aqualia, lo que permitió recaudar \$13.000 millones para el pago de deudas laborales y empresariales; y la reducción de su deuda en la mesa de acreedores de julio de 2024, pasando de \$7.500 millones a \$5.000 millones (33,3 % menos), acuerdo respaldado por el 70 % de las acreencias. A la fecha, solo quedan pendientes pagos quirografarios por \$98 millones.

Entre los principales logros se destacan el pago total de obligaciones pretoma por \$4.851 millones en julio de 2024, acuerdos con ENEL y Celsia para mejorar el recaudo, convenios con Ser Ambiental para barrido y limpieza urbana, actualización del Plan de Emergencia y Contingencia, adopción y ejecución del PGIRS municipal, fortalecimiento del parque automotor con nuevos compactadores y la prestación del servicio de recolección a 13.770 suscriptores, con cobertura del 77 % de la población y continuidad total.

Los servicios de acueducto y alcantarillado se están garantizando con las gestiones del operador contratado por ESPUFLAN (Aqualia). En cuanto al servicio de aseo, a cargo de ESPUFLAN, las actividades de recolección y transporte se prestan con continuidad del 100 % y cumpliendo con las rutas establecidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

ESPUFLAN E.S.P. implementó una estrategia de saneamiento y reestructuración en dos fases clave. Primero, se focalizó operativamente en el servicio de aseo desde octubre de 2022, tras transferir acueducto y alcantarillado a Aqualia, lo que generó \$13.000 millones utilizados para cancelar deudas laborales y obligaciones empresariales. Segundo, logró una reducción crucial de su deuda en la mesa de acreedores de julio de 2024, pasando de \$7.500 millones a \$5.000 millones, lo que representa una disminución del 33,3 %. Este acuerdo, respaldado por el 70 % de las acreencias, asegura un alivio financiero significativo y refuerza la viabilidad a largo plazo de la empresa enfocada en la prestación del servicio de aseo. Además, a la fecha se encuentran pendientes de pago quirografarios por valor de \$98 millones, los cuales están pendientes de la creación de títulos valor en el Banco Agrario.

Además, se presentan avances importantes frente a:

- Suscripción y pago del acuerdo de acreedores el 19 de julio de 2024, en el cual se pagó el total de las obligaciones pretoma por un valor de \$4.851.252.635.
  - Firma con las empresas ENEL (diciembre 2024) y Celsia (febrero 2025) para mejorar el recaudo del servicio y de la cartera.
  - Firma del Acuerdo de Barrido y Limpieza de Vías en Áreas Públicas y el Acuerdo de Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS) entre ESPUFLAN E.S.P. y Ser Ambiental S.A.S. E.S.P., el 8 de octubre de 2025. El 70 % de cobertura es garantizado por la empresa ESPUFLAN E.S.P., y el 30 % restante por la empresa Ser Ambiental S.A.S. E.S.P.
  - El Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) fue actualizado y cargado en el SUI en el mes de julio de 2025.
  - La Alcaldía municipal de Flandes, mediante Decreto 029 del 20 de 2024, adoptó la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en el Municipio de Flandes, Tolima, y se encuentra en implementación por parte de la empresa.
  - El 29 de enero de 2024 se suscribió con la Alcaldía el contrato de comodato n.º 010 para la entrega de dos compactadores nuevos con capacidad de 17 yardas, que entraron a mejorar el componente de recolección y transporte de ESPUFLAN, y cuenta además con un vehículo alquilado por la empresa.
  - Actualmente, ESPUFLAN presta el servicio de recolección de residuos sólidos a 13.770 suscriptores con una continuidad del 100 % y una cobertura del 77 % de la población; la cobertura restante es prestada por Ser Ambiental. El aspecto de mayor relevancia es continuar con la sostenibilidad financiera.
- **EMPREVEL E.S.P. - Vélez, Santander**

Se destaca como logro la cancelación por parte de la empresa de sus obligaciones financieras con el Fondo Empresarial. Además, está cumpliendo en un 100 % con la presentación de informes a los entes de control, con el cronograma de mantenimiento de equipos afectos a la prestación de los servicios y realizó la adquisición del nuevo vehículo compactador mediante Contrato de Comodato n.º 077 de 2024.

Se logró un equilibrio financiero a corto plazo y garantizar la calidad de agua a la población atendida. Los activos superan ampliamente los pasivos, lo que refleja una estructura financiera sólida y una posición patrimonial favorable. El resultado del ejercicio presenta excedentes, lo cual evidencia que la operación logra cubrir con suficiencia los gastos y costos operativos. El aspecto más crítico es la estabilización financiera de largo plazo.

- **P&K S.A.S. E.S.P. - Providencia y Santa Catalina Islas**

Se destaca como hito, el progreso en la prestación de los servicios de acueducto y aseo, evidenciándose en el resultado de los indicadores técnicos del mes de noviembre de 2025 como son: la cobertura de acueducto es de 70.73% (de redes del 100%) y del servicio de aseo del 100%, el porcentaje de micromedición nominal de 100 %, el índice de riesgo para la calidad del agua potable (IRCA) menor de 5 %, y se pasó de una continuidad en el servicio de acueducto de 1,3 horas al momento de la intervención a 16.1 horas a noviembre de 2025, esto con el apoyo de la planta desalinizadora. Adicionalmente se cuenta con los estudios y diseños para la optimización del sitio de disposición final Blue Lizard y del alcantarillado de la isla de Santa Catalina.

Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con cobertura y calidad. Gestionar y dar cumplimiento a los permisos de la autoridad ambiental (CORALINA); obteniendo recientemente la aprobación del plan de manejo ambiental del sitio de disposición final. Mejoras en la continuidad y presiones del servicio de acueducto con la planta desalinizadora, contratada con recursos del Fondo empresarial de la Superintendencia, obteniendo continuidades de hasta 16 horas diarias e IRCA sin riesgo.

Uno de los aspectos más críticos de esta empresa es la viabilidad financiera – inexistencia de un esquema tarifario diferencial para zona insular.

- **ESSMAR E.S.P. - Santa Marta, Magdalena**

Dentro de los principales hitos se puede establecer que, en la vigencia 2025, el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) se ha mantenido por debajo del 5 %, cumpliendo con lo establecido en la regulación vigente. Además, se han presentado mejoras marginales en los indicadores de cobertura y continuidad en acueducto y alcantarillado, así como en la mejora de los niveles de presión de la red, aunque no se cumple aún con los estándares ordenados por la ley.

En el marco de la Sentencia T-290 de 2024, se mantiene seguimiento al avance del contrato de obra eléctrico, mecánico y suministro de bombas de la EBAR Norte, adelantado en el marco del convenio suscrito entre el Distrito de Santa Marta y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. El avance actual es del 36 % y cuenta con prórroga hasta febrero de 2026 para su entrega total.

Además, en el último cuatrimestre de 2025, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios apoyó las gestiones de entrega del predio "La Esperanza" (ubicado en el sector de Pozos Colorados de la zona sur del Distrito de Santa Marta) a la ESSMAR E.S.P., actuación que se consolidó el día 6 de noviembre de 2025 con la expedición de la Resolución 597 de 2025 por parte de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S., "por medio de la cual se destina definitivamente el bien inmueble identificado con el folio de matrícula n.º 080-57694 a favor de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta ESSMAR

E.S.P.". Esta gestión permite el avance del proyecto de instalación de plantas desalinizadoras en Santa Marta con el fin de incrementar el volumen de agua potable disponible en la ciudad. Como aspecto crítico, se identifica el abastecimiento de agua.

- **EMDUPAR S.A. E.S.P. - Valledupar, Cesar**

Se adelantan en esta empresa mesas de trabajo para ejecutar el plan de acción orientado a superar las causales de intervención. Asimismo, se realizó la transición del contrato comercial hacia un nuevo modelo de negocio desde el 6 de diciembre de 2025, diseñado para optimizar la eficiencia operativa y reducir costos y gastos. Continúa el proceso de reestructuración administrativa con un enfoque en el análisis de cargas laborales, que representa una oportunidad clave para reducir los gastos administrativos, los cuales superan actualmente los costos de producción en un 55 % aproximadamente.

En cuanto al POIR, se contó con la disponibilidad presupuestal para la vigencia 2025. Los recursos fueron utilizados en proyectos de redes de acueducto y alcantarillado en varios sectores de Valledupar, así como en la mejora de la cobertura, calidad y continuidad de la prestación de servicios a los usuarios. Entre los retos para 2026 se destaca generar estrategias enmarcadas en la recuperación de cartera, lograr mayor visibilidad y credibilidad por parte de los usuarios mejorando los tiempos de atención y de respuesta a las PQR.

Como aspectos críticos se identifican la alta carga prestacional, la falta de inversiones (POIR), los problemas de cartera y la necesidad de consolidación y gestión adecuada de información financiera.

- **AIR-E S.A.S E.S.P. - Barranquilla, Atlántico**

Se destacan las gestiones que se han adelantado ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Minas y Energía y el Departamento Nacional de Planeación con el fin de posibilitar recursos para garantizar la prestación del servicio a cargo de Air-e S.A.S. E.S.P. y avanzar en el esquema de solución a la prestación del servicio de energía en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena.

Además, la Superintendencia otorgó dos financiaciones a Air-e para solventar el pago de las obligaciones liquidadas por el ASIC y el LAC de XM S.A. E.S.P., y aprobó una tercera por la suma de sesenta mil millones de pesos colombianos con el propósito de que la empresa intervenida honre sus obligaciones contractuales para la compra de energía.

Es pertinente señalar que las necesidades financieras actuales de Air-e superan las capacidades del Fondo Empresarial, el cual enfrenta restricciones presupuestales y fiscales y, por ello, se gestionan nuevos recursos para el mencionado fondo. Como aspecto más crítico se identifica la inviabilidad financiera.

Adicionalmente, como logro importante se está cumpliendo con la meta de los indicadores técnicos de prestación del servicio SAIDI y SAIFI, y en el último trimestre de 2025 se logró la contención del indicador de pérdidas de energía. Además, el agente especial de Air-e S.A.S. E.S.P. logró un cubrimiento del 86 % en contratos para la compra de la energía requerida en 2026 y, conforme con la proyección de sus gestiones para la próxima vigencia, estima incrementar tal porcentaje de contratación para las vigencias posteriores con el fin de garantizar a los usuarios de la empresa precios competitivos.

## **Empresas en administración**

- **EAAAY E.I.C.E. E.S.P. - Yopal, Casanare**

Como parte de los principales hitos, en el área operativa se mantuvo la calidad del agua (IRCA "sin riesgo"), se logró una cobertura del 100 % en acueducto y se avanzó en la rehabilitación de la PTAR (90,80 % de avance acumulado). Administrativamente, se implementaron medidas para optimizar la planta de personal, resultando en una reducción del 16 % de la nómina y un ahorro mensual proyectado de \$147 millones. En el ámbito jurídico, se gestionaron 71 procesos judiciales y 20 ambientales, logrando asistencia del 100 % a audiencias y una mejor organización de la información.

Se mejoró significativamente en el cargue de formatos al SUI, alcanzando un cumplimiento del 90 %. Operativamente, la cobertura del servicio de acueducto se mantuvo de manera continua las 24 horas del día, con un Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) calificado como "sin riesgo" (0,35 % en mayo y 0,92 % al cierre de noviembre de 2025). De manera articulada, la entidad trabaja con la Alcaldía de Yopal, la Gobernación de Casanare y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con el objetivo de obtener apoyo en proyectos que contribuyan a mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En los primeros nueve meses del año 2025, se matricularon 3.257 usuarios para los tres servicios, lo que representa un 88 % de la meta anual de 3.708, estando un 5 % por encima de lo esperado.

Como aspecto más crítico se identifican los temas laborales y del servicio de aseo. La estructura de costos (concentrada en nómina, insumos, energía, servicios tercerizados y obligaciones judiciales) tiene una baja capacidad de ajuste, manteniendo los gastos incluso cuando los ingresos disminuyen.

Es crítica la ausencia de cierre técnico integral del Convenio 199 de 2014 y de la PTAP Río Cravo Sur, debido a no conformidades funcionales, constructivas, hidráulicas y ambientales no subsanadas, lo que impide que la infraestructura opere plenamente a su capacidad de diseño y genera riesgos operativos, financieros y de sostenibilidad del servicio. Esta situación se agrava por la falta de financiación definida para proyectos estructurales (Plan

Maestro) y por altos niveles persistentes de ANC, limitando la eficiencia global del sistema y la priorización efectiva de inversiones.

La EAAAY se encuentra operativa a corto plazo. Sin embargo, su sostenibilidad a mediano plazo está en riesgo. A pesar de contar actualmente con un saldo de caja positivo, si se mantiene la tendencia de bajos ingresos propios y atraso de subsidios, la entidad podría experimentar situaciones de tensión de liquidez en el mediano plazo. Como aspecto crítico, la EAAAY aún no es financieramente autosostenible.

## **Empresas en administración con suspensión de la intervención**

- **COSERVICIOS S.A. E.S.P. - Sogamoso, Boyacá**

Como fundamento del mutuo se consideró que *"se establece que la empresa no cuenta con recursos disponibles para efectuar la renovación del parque automotor del servicio de aseo, por lo que se genera un déficit en el flujo de caja proyectado a treinta y uno (31) de diciembre de 2024"*.

Es así como el contrato de mutuo buscó proporcionar apoyo financiero a COSERVICIOS S.A. E.S.P. para asegurar la continuidad de sus servicios públicos, especialmente el de aseo, en el contexto de la intervención, lo que conllevó a superar la Causal 1 por fallas en la prestación del servicio de recolección y transporte.

Se ordenó el pago de tres sanciones ambientales impuestas a la E.S.P. antes de la toma de posesión, quedando al día por dicho concepto con la Corporación.

Como aspecto más crítico se cita lo establecido por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca (TAC), que decretó la suspensión provisional de los efectos de la Resolución n.º 20231000866565 del 27 de diciembre de 2023, emitida por la SSPD, que ordenaba la toma de posesión de la empresa COSERVICIOS S.A. E.S.P., tras considerar que el acto administrativo carecía de una justificación legal adecuada y que vulneraba el debido proceso al no cumplir con los trámites previstos en el artículo 121 de la Ley 142 de 1994. Además, el concepto técnico emitido por la CRA presentó vacíos sustanciales, limitándose a considerar aspectos ambientales relacionados con el relleno sanitario de Sogamoso, sin abordar la totalidad de los servicios prestados por COSERVICIOS, como alumbrado público, acueducto y alcantarillado.

El Tribunal concluyó que la medida extrema de toma de posesión no estaba suficientemente sustentada y debía analizarse de manera integral para garantizar la continuidad y calidad de los servicios públicos esenciales. Magistrado ponente: Moisés Rodrigo Mazabel Pinzón.

Con auto del 18 de septiembre de 2025, el Honorable Consejo de Estado decidió confirmar la decisión de suspender provisionalmente los efectos del acto administrativo que había ordenado la toma de posesión de la empresa Coservicios.

La suspensión provisional de los efectos de toma de posesión estará vigente hasta que se dicte sentencia definitiva.

## Fondo Empresarial

Con el fin de fortalecer las funciones de intervención a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD o la Superintendencia), el artículo 132 de la Ley 812 de 2003, *"Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado comunitario"*, facultó a la Superintendencia para constituir un patrimonio autónomo denominado Fondo Empresarial. La vigencia del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial se ha venido prorrogando a través de los Planes de Desarrollo siguientes (Ley 1150 de 2007, Ley 1450 de 2011, Ley 1753 de 2015 y Ley 1955 de 2019). Adicionalmente, se precisa que los recursos del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial están conformados por las siguientes fuentes:

- "a. Los excedentes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG);*
- b. El producto de las multas que imponga esta Superintendencia;*
- c. Los rendimientos que genere el Fondo Empresarial y que se obtengan por la inversión de los recursos que integran su patrimonio;*
- d. Los recursos que obtenga a través de las operaciones de crédito interno o externo que se celebren a su nombre, y los que reciba por operaciones de tesorería;*
- e. Los rendimientos derivados de las acciones que posea el Fondo o su enajenación los cuales no estarán sometidos al impuesto sobre la renta y complementarios; y,*
- f. Los demás que obtenga a cualquier título. (...)"*

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de licitación pública, seleccionó a BBVA Asset Management Sociedad Fiduciaria S.A., con quien suscribió el Contrato de Fiducia Mercantil de Administración, Pagos y con Fines de Garantía n.º 831 el 1 de noviembre de 2017. A la fecha, el contrato ha tenido siete (7) modificaciones y durante 2025 se suscribieron tres (3), prorrogándose el plazo hasta el 30 de abril de 2026.

A partir de la suscripción del Otrosí n.º 7 al Contrato de Fiducia Mercantil 831 de 2017, se realizó el fortalecimiento de la supervisión del mismo, la cual fue designada en cabeza de la Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación, quien es la encargada de supervisar los aspectos jurídicos, técnicos y administrativos del contrato, y el Director Financiero, quien es el responsable de la supervisión de los aspectos financieros y contables del contrato.

Respecto a la gestión contractual de la fiduciaria, teniendo en cuenta que, conforme a la Cláusula Novena literal a) del Contrato 831 de 2017, BBVA Asset Management Sociedad Fiduciaria S.A., como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial, tiene la obligación de suscribir todos los actos y contratos necesarios para cumplir la finalidad del Patrimonio Autónomo

Fondo Empresarial conforme a las instrucciones que imparta el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios como Ordenador del Gasto.

A continuación, se presenta el estado al 31 de diciembre de 2025 de la totalidad de los contratos de prestación de servicios suscritos por el Fideicomiso Fondo Empresarial.

**Tabla No. 6 Gestión Contractual**

| SIGLA | Q           | DETALLE                  | VR CONTRATO        | PAGADO            | LIBERADO         | SALDO             |
|-------|-------------|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| V     | 6<br>1      | Vigentes                 | 27.930.277.773,55  | 19.899.253.896,95 | -                | 8.031.023.876,60  |
| L     | 3<br>3<br>9 | Liquidados               | 66.319.270.963,21  | 61.344.265.872,72 | 4.975.005.073,57 | 16,92             |
| L USD | 1           | En dólares \$274,000+iva | 919.097.928,00     | 919.097.928,00    | -                | (0,00)            |
| PL    | 8<br>1      | Proceso de liquidación   | 23.451.689.510,00  | 14.780.792.877,41 | 3.249.073.133,00 | 5.421.823.499,59  |
| ET    | 7           | En trámite               | 1.100.059.482,72   | -                 | -                | 1.100.059.482,72  |
| TOTAL | 4<br>8<br>9 |                          | 119.720.395.657,48 | 96.943.410.575,07 | 8.224.078.206,57 | 14.552.906.875,84 |

Fuente: BBVA - Asset Management Sociedad Fiduciaria - Informe a diciembre de 2025

Frente a la liquidación de los contratos, en el marco del seguimiento y control contractual, se realizó una revisión integral de los contratos pendientes de liquidación del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, administrado por BBVA Asset Management S.A.

Durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, se generaron rendimientos por valor de \$14.525.753.150,79 por la inversión de los recursos en Fondos de Inversión Colectiva y cuenta de ahorros de acuerdo con el siguiente detalle:

- Durante el segundo semestre de 2025, el Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la SSPD otorgó a las empresas intervenidas mutuos efectivos por un total de \$12.273 millones.

De conformidad con lo estipulado en el artículo 16 de la Ley 1955 de 2019, se han gestionado los recursos del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial para el cumplimiento de los fines legales, siendo estos: "1) pagos para la satisfacción de los derechos de los trabajadores que se acojan a los planes de retiro voluntario y, en general, las obligaciones laborales; y 2) apoyo para salvaguardar la prestación del servicio".

- Se adelantó la estructuración y fortalecimiento del equipo encargado de adelantar el monitoreo de las empresas intervenidas y en liquidación.

- Se realizó la estructuración de una solución tecnológica para llevar el seguimiento de los instrumentos de financiamiento y mutuos suscritos.
- Se realizó la creación del Comité Consultivo a través de la Resolución n.º SSPD-20241000469235 del 22 de agosto de 2024, en cuyo artículo 1 se señala que la finalidad del mismo es fungir como "máxima instancia de consulta, asesoría, recomendación y orientación técnica, legal y financiera al Superintendente de Servicios Públicos como Ordenador del Gasto del Fondo Empresarial de la SUPERSERVICIOS".

Desde la creación y reglamentación del Comité Consultivo, se han suscrito 476 actas de las sesiones celebradas hasta la fecha. Para la vigencia 2026, la entidad asume el compromiso de adelantar de manera prioritaria, articulada y sistemática las acciones necesarias para normalizar la liquidación de los contratos del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial.

### **Patrimonio Autónomo Foneca**

El artículo 315 de la Ley 1955 de 2019, *"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 'Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad'"*, estableció que, con el fin de asegurar la sostenibilidad del servicio público de distribución y comercialización de electricidad en la Costa Caribe del país, se autoriza a la Nación a asumir directa o indirectamente el pasivo pensional y prestacional, así como el pasivo de Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. asociado al Fondo Empresarial de la siguiente manera: i) el pasivo pensional y prestacional correspondiente a la totalidad de las pensiones y cesantías, ciertas o contingentes, pagaderas a los pensionados de ELECTRICARIBE E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y a las obligaciones convencionales, ciertas o contingentes, adquiridas por la causación del derecho a recibir el pago de la pensión convencional de jubilación y/o legal de vejez; ii) el pasivo de ELECTRICARIBE E.S.P. EN LIQUIDACIÓN con el Fondo Empresarial de la SSPD correspondiente a las obligaciones en las cuales el Fondo haya incurrido o incurra, incluyendo garantías emitidas.

En línea con lo anterior, el artículo 315 de la Ley 1955 de 2019 fue reglamentado por el Decreto 042 de 2020, en virtud del cual, mediante el artículo 2.2.9.8.1.1 "Asunción del Pasivo Pensional y Prestacional", la Nación asumió, a partir del 1 de febrero de 2020 y a través del Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de ELECTRICARIBE E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, las pensiones ciertas o contingentes y las obligaciones convencionales ciertas o contingentes adquiridas por la causación del derecho de pensión convencional de jubilación y/o legal de vejez que se encontraran a cargo de ELECTRICARIBE E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

En esa medida, con el fin de asumir el pasivo pensional y prestacional referido, el parágrafo segundo del citado artículo 315 establece que la SSPD celebrará contrato de fiducia mercantil para la constitución del patrimonio autónomo denominado "Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. (FONECA)", al que corresponde tanto la gestión del pasivo pensional descrito como su pago, para lo cual recibirá y destinará los recursos que se le transfieran.

Para el efecto, la entidad y la FIDUPREVISORA S.A. suscribieron el Contrato de Fiducia Mercantil Irrevocable n.º 6-1-92026 del 9 de marzo de 2020 para la constitución del Patrimonio Autónomo FONECA, cuyo propósito es la gestión y el pago del pasivo pensional y el prestacional asociado, asumido por la Nación en los términos de dicho Decreto, y cuya acta de inicio fue suscrita el 19 de mayo de 2020.

Que el artículo 2.2.9.8.1.6 del Decreto 042 de 2020 señala expresamente que:

***“Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. (FONECA). El Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. (FONECA) es una cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica, que hará parte de la sección presupuestal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Para el efecto, la citada Superintendencia celebrará contrato de fiducia mercantil con Fiduprevisora S.A., de conformidad con el parágrafo 2.º del artículo 315 de la Ley 1955 de 2019, para la constitución del patrimonio autónomo denominado FONECA, cuyo propósito es la gestión y el pago del pasivo pensional y prestacional asociado, asumido por la Nación en los términos del presente Decreto (...).”***

- **Aportes y pagos realizados a diciembre de 2025**

En el mes de diciembre de 2025, FONECA no recibió aportes de la Nación. En términos de rendimientos, se generaron \$161.195.668,39 y se registraron pagos por \$4.539.430.175,65. Al 31 de diciembre de 2025, los recursos recibidos en administración presentan un saldo de \$55.638.011.433,94, detallados a continuación:

Al 31 de diciembre de 2025, el valor de las inversiones en títulos valores es de \$49.672.435.980. En el Anexo n.º 8 se encuentra el informe del portafolio del P.A. FONECA.

Al 31 de diciembre de 2025, el saldo en el Fondo de Inversión Colectiva de Alta Liquidez es de \$2.671.168.403,37. En el Anexo n.º 11 se encuentra la conciliación del FIC.

Al 31 de diciembre de 2025, se presenta un saldo en el activo de \$62.136.734.649,10.

Respecto al Comité Fiduciario, el órgano colegiado establecido dentro del patrimonio autónomo, el cual tendrá funciones exclusivas de seguimiento en desarrollo de este contrato de acuerdo con lo establecido en el Decreto 042 de 2020 y las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, estará integrado por al menos: (i) un delegado del Ministerio de Minas y Energía, (ii) un delegado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y (iii) un delegado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La fiduciaria actuará como secretario del comité fiduciario y tendrá voz, pero no voto. El citado comité dictará su propio reglamento, el cual será presentado por la fiduciaria para su aprobación en la primera sesión. El comité fiduciario se reunirá por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando se estime conveniente. Para las reuniones ordinarias, la

convocatoria será efectuada por la fiduciaria a cada uno de los miembros designados con mínimo ocho (8) días de anticipación.

- **2026**

El Patrimonio Autónomo realizará todas las actividades a que haya lugar para oponerse a estos embargos, solicitar reintegro de los recursos que no procedan y legalizar con documento privado los que sí tengan lugar a reconocimiento.

Al 31 de diciembre de 2025, se presenta un saldo en el pasivo de \$62.136.734.649,10. Es importante indicar que, en virtud del concepto con radicado n.º 20221120059301 de la Contaduría General de la Nación, todos los registros de aportes recibidos y pagos del pasivo pensional se deben registrar en la cuenta de recursos recibidos en administración 2902.

### **CAPÍTULO III. GESTIÓN INSTITUCIONAL - GOBIERNO, PROCESOS Y CAPACIDADES**

La gestión institucional de la entidad cumple su función mediante el aporte de las áreas transversales que generan valor al cliente interno y proveen los recursos y servicios para el cumplimiento de la misionalidad, apoyando el crecimiento y desempeño de los objetivos estratégicos, proporcionando recursos materiales, financieros, conocimientos técnicos y acciones para mejorar y fomentar la calidad de los servidores que hacen parte de la entidad y la comunidad.

Se describen a continuación las principales acciones llevadas a cabo en la vigencia 2025 por las áreas transversales de la entidad en cumplimiento de su labor.

#### **Secretaría General**

En el desarrollo de sus funciones, la Secretaría General, para la vigencia 2025, dio cumplimiento a los objetivos estratégicos, especialmente el de fortalecer la gestión institucional y generar un mayor valor público. En este sentido, y como responsable de coordinar los procesos de Talento Humano, Gestión Financiera y Gestión Administrativa y Logística, realizó seguimientos detallados y apoyó la gestión de dichos procesos. Estas acciones están orientadas a garantizar que todas las funciones asignadas se lleven a cabo de manera correcta, eficiente y efectiva.

Resaltando los procesos de comunicación y notificación de actos administrativos, el principal hito de la Secretaría General estuvo relacionado con el proceso de notificación de la contribución correspondiente a la vigencia 2025. En este sentido, se logró notificar al 100 % de los prestadores, alcanzando la notificación de las 2.789 liquidaciones generadas y dejando en firme el 97 % de las notificaciones realizadas.

#### **Gestión del Talento humano, integridad y bienestar**

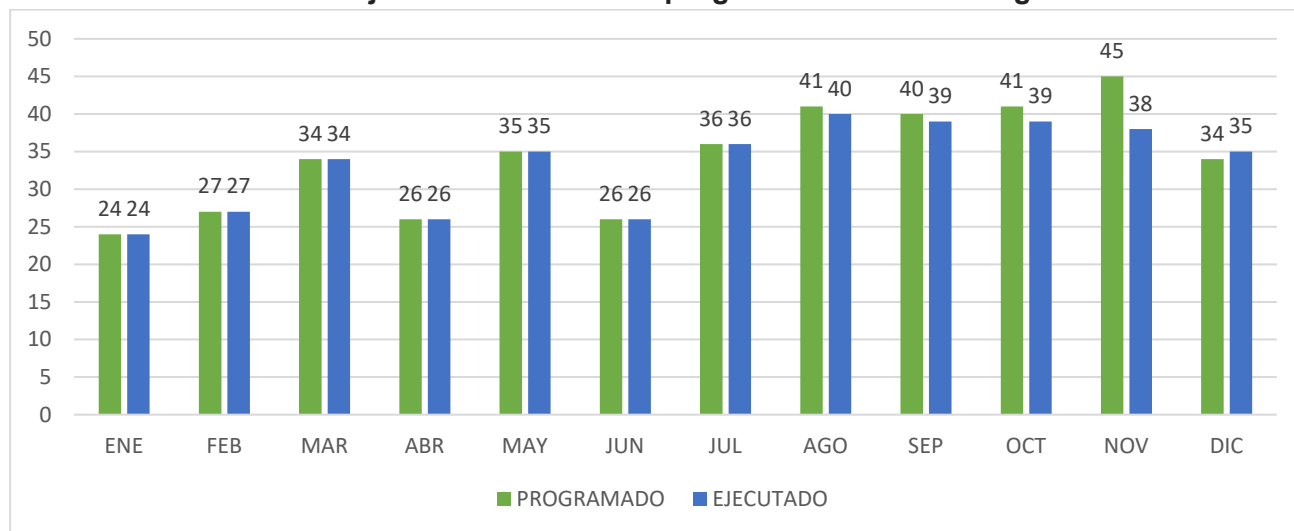
La Dirección de Talento Humano, a través de sus grupos internos de trabajo, centró su gestión en 4 grandes hitos, garantizando el principio del mérito en la provisión de los empleos, generando sentido de pertenencia en la entidad, fortaleciendo sus conocimientos y contribuyendo al equilibrio laboral y familiar.

En el marco del primer hito, relacionado con el concurso de méritos del proceso de selección n.º 2504 de 2023, se realizó la provisión de 578 de los 789 empleos que cuentan con lista de elegibles en firme, que corresponde al 73,26 %. De los 578 empleos, 540 son de modalidad abierta y 38 son de ascenso.

Es importante mencionar que la totalidad de empleos ofertados fue de 822 empleos, de los cuales 33 quedaron desiertos.

Para el hito 2, relacionado con el Programa de Bienestar, durante la vigencia 2025 se ejecutaron 399 actividades dentro del Programa de Bienestar Social e Incentivos, con un cumplimiento del 98 %. Las actividades desarrolladas incluyeron acciones de sensibilización y acompañamiento a nivel nacional, así como espacios de integración familiar y reconocimiento, con el fin de contribuir al bienestar integral, al fortalecimiento del clima organizacional y a la consolidación de entornos laborales saludables en alineación con los objetivos estratégicos institucionales.

**Gráfica No. 11 Ejecución actividades programa de bienestar vigencia 2025**



Fuente: Estadísticas Dirección de Talento Humano actividades de bienestar - 2025

Por otra parte, para la intervención de clima laboral, se diseñó e implementó la estrategia "Desafío en Altamar", desarrollada a nivel nacional entre octubre y diciembre de 2025 a través de talleres vivenciales, impactando a 759 servidores y fortaleciendo la gestión emocional, la adaptación al cambio, el trabajo colaborativo y el sentido de pertenencia.

Para el tercer hito, relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), la entidad dio estricto cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, logrando una evolución positiva en la evaluación del SG-SST al pasar de un resultado del 92,5 %

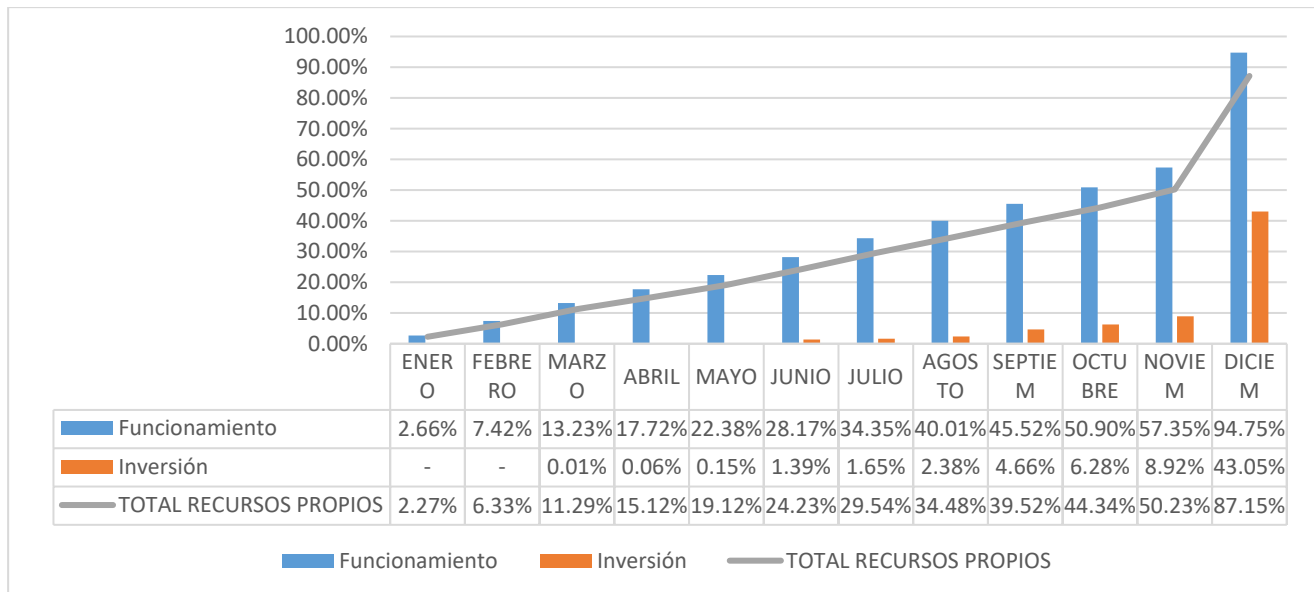
en 2024 a un 95,5 % en 2025, con mejoras especialmente visibles en el ciclo Hacer (de 56,5 a 60 puntos), lo que evidencia mayor madurez operativa y control del sistema. Adicionalmente, se alcanzó un 99,18 % de ejecución, mitigando riesgos legales y evitando sanciones administrativas y económicas, consolidando así una gestión preventiva alineada con la normativa vigente.

Finalmente, la gestión asociada al hito 4 permitió, a través del Plan Institucional de Capacitación, fortalecer los conocimientos de los servidores de la entidad mediante 16 capacitaciones con más de 1.400 participantes y 23 mentorías con la participación de 2.017 servidores.

### Gestión presupuestal y financiera

Como aspecto importante, se evidenció en el último cuatrimestre de la vigencia un incremento considerable en la ejecución de recursos propios (a nivel de obligaciones) con una variación del 52,77 %, pasando del 34,48 % en agosto al 87,15 % al cierre de 2025. La siguiente gráfica muestra la ejecución presupuestal mensualizada:

**Gráfica No. 12 Ejecución presupuestal 2025**



Fuente: Elaboración Dirección Financiera a partir de la información registrada en SIIF Nación

Dentro de la gestión contable se destaca el cumplimiento tributario que garantizó la integridad fiscal de la entidad sin incurrir en costos adicionales por sanciones, así como la actualización del calendario tributario y los expedientes correspondientes a 78 municipios con corte al 31 de diciembre. La información financiera se encuentra debidamente elaborada, certificada y publicada en la web de la Superservicios y transmitida al CHIP.

De otra parte, con respecto a los prestadores objeto de Contribución Especial para el año 2025, es importante mencionar que para este periodo se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

- Se expidió la Resolución SSPD n.° 20251000443065 del 8 de septiembre de 2025, por la cual se estableció el número de prestadores que servirá como base para liquidar la Contribución Especial para el año 2025, así:

**Tabla No. 7 Número de prestadores para liquidar la contribución especial vigencia 2025**

| <b>SUPERINTENDENCIA DELEGADA</b>     | <b>Contribución 2025<br/>No. Prestadores</b> |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|
| Energía y Gas Combustible            | 497                                          |
| Acueducto, Alcantarillado y Aseo     | 3272                                         |
| Multiservicios                       | 25                                           |
| <b>Total Universo de Prestadores</b> | <b>3794</b>                                  |

Fuente: Estadísticas Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar

- Mediante Resolución SSPD n.° 20251000472105 del 30 de septiembre de 2025, se fijó la tarifa de la contribución especial 2025. En este sentido, al 31 de diciembre de 2025 fueron expedidas un total de 2.789 liquidaciones a 1.595 empresas por un valor total de \$257.828.498.000, equivalente al 99,51 % del valor del presupuesto a recaudar por contribución especial por "Recursos propios de establecimientos públicos - Contribuciones Diversas": \$259.145.743.900.
- Por concepto de contribución especial 2025, el recaudo del presupuesto de Funcionamiento asciende a la suma de \$250.080.264.690, lo cual equivale al 96,50 % del valor del presupuesto a recaudar por contribución especial por "Recursos propios de establecimientos públicos - Contribuciones Diversas": \$259.145.743.900. Adicionalmente, de vigencias anteriores el recaudo asciende a la suma de \$18.265.007.264,35, equivalente al 7,05 % del valor del presupuesto antes señalado, es decir, que el recaudo parcial al cierre del 31 de diciembre de 2025 ascendió a la suma de \$268.345.271.954,35, equivalente al 103,55 % del valor del presupuesto para la vigencia 2025, como se evidencia a continuación:

**Tabla No. 8 Recaudo detallado mensual 2025**

| MES          | Contribución Especial Vigencias Anteriores — Recaudo 2025 | Contribución Especial 2025 | Total Recaudo 2025        | % Participación mes | % Participación acumulada |
|--------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|
| Enero        | 9.972.548.618,50                                          | 140.310.842.700,00         | 150.283.391.318,50        | 56,0%               | 56,0%                     |
| Febrero      | 1.395.287.548,27                                          | 9.414.113.500,00           | 10.809.401.048,27         | 4,0%                | 60,0%                     |
| Marzo        | 717.446.124,63                                            | 4.316.403.550,00           | 5.033.849.674,63          | 1,9%                | 61,9%                     |
| Abril        | 941.960.860,24                                            | 1.938.981.000,00           | 2.880.941.860,24          | 1,1%                | 63,0%                     |
| Mayo         | 1.546.093.361,54                                          | 698.761.439,00             | 2.244.854.800,54          | 0,8%                | 63,8%                     |
| Junio        | 677.944.343,24                                            | 139.205.000,00             | 817.149.343,24            | 0,3%                | 64,1%                     |
| Julio        | 288.349.166,90                                            | 1.246.712.000,00           | 1.535.061.166,90          | 0,6%                | 64,7%                     |
| Agosto       | 180.852.624,91                                            | 90.134.000,00              | 270.986.624,91            | 0,1%                | 64,8%                     |
| Septiembre   | 896.668.068,90                                            | 0,00                       | 896.668.068,90            | 0,3%                | 65,1%                     |
| Octubre      | 627.736.758,50                                            | 41.299.980.500,00          | 41.927.717.258,50         | 15,6%               | 80,8%                     |
| Noviembre    | 147.738.832,26                                            | 20.821.230.750,00          | 20.968.969.582,26         | 7,8%                | 88,6%                     |
| Diciembre    | 872.380.956,46                                            | 29.803.900.251,00          | 30.676.281.207,46         | 11,4%               | <b>100,0%</b>             |
| <b>Total</b> | <b>18.265.007.264,35</b>                                  | <b>250.080.264.690,00</b>  | <b>268.345.271.954,35</b> | <b>100,0%</b>       |                           |

Fuente: Estadísticas Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar

Como parte de la gestión de trámites administrativos de cumplimiento de fallos judiciales, al cierre de la vigencia 2025, la Superservicios gestionó recursos ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) con el fin de lograr el pago de sentencias y conciliaciones, logrando, previo agotamiento del trámite respectivo, dar cumplimiento de pago a un total de 63 procesos desfavorables a la entidad.

Es importante mencionar que, dentro de la gestión de tesorería realizada, sobresalen los pagos realizados al Fondo Empresarial para la vigencia 2025, que se relacionan a continuación:

**Tabla No. 9 Pagos realizados al Fondo Empresarial para la vigencia 2025**

| Mes                 | Contribución Adicional  | Multas                   | Total                    | % Participación mes | % Participación acumulada |
|---------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------------|
| Enero               | 166.267.290,00          | 1.766.170.349,41         | 1.932.437.639,41         | 6%                  | 6%                        |
| Febrero             | 273.864.942,62          | 1.334.637.586,75         | 1.608.502.529,37         | 5%                  | 10%                       |
| Marzo               | 348.878.040,43          | 3.656.834.414,13         | 4.005.712.454,56         | 12%                 | 22%                       |
| Abril               | 124.930.761,05          | 5.302.507.574,84         | 5.427.438.335,89         | 16%                 | 38%                       |
| Mayo                | 399.085.905,36          | 1.920.782.363,27         | 2.319.868.268,63         | 7%                  | 45%                       |
| Junio               | 415.657.489,31          | 2.814.921.465,91         | 3.230.578.955,22         | 9%                  | 54%                       |
| Julio               | 727.591.568,40          | 1.522.734.404,98         | 2.250.325.973,38         | 7%                  | 61%                       |
| Agosto              | 204.367.723,12          | 2.321.621.679,37         | 2.525.989.402,49         | 7%                  | 68%                       |
| Septiembre          | 223.268.320,56          | 3.289.583.593,44         | 3.512.851.914,00         | 10%                 | 79%                       |
| Octubre             | 64.822.902,86           | 3.155.760.767,19         | 3.220.583.670,05         | 9%                  | 88%                       |
| Noviembre           | 58.563.913,83           | 1.797.503.604,78         | 1.856.067.518,61         | 5%                  | 94%                       |
| Diciembre (Parcial) | 230.828.230,99          | 1.946.520.921,46         | 2.177.349.152,45         | 6%                  | 100%                      |
| <b>TOTAL</b>        | <b>3.238.127.088,53</b> | <b>30.829.578.725,53</b> | <b>34.067.705.814,06</b> | <b>100%</b>         |                           |

Fuente: Estadísticas Grupo de Tesorería

Dentro de la gestión administrativa de cobro coactivo, se adelantaron las acciones de los procesos de cobro, logrando una aplicación en títulos de depósito judicial de \$718.421.832,44 m/cte. Además, se realizó una circularización previa como insumo del Boletín de Deudores Morosos del Estado con corte al 30 de noviembre de 2025.

Adicionalmente, se logró tramitar 94 facilidades de pago solicitadas por los deudores, que corresponden a un capital de \$8.021.945.700,34 m/cte. Esta medida contribuyó a normalizar las obligaciones en mora, reducir rezagos históricos y promover el cumplimiento voluntario por parte de los deudores.

Con estas actividades, el grupo de gestión administrativo de cobro coactivo alcanzó un recaudo total de \$36.054.565.366,13 m/cte por concepto de Contribución Adicional, Contribución Especial y Sanciones, como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla No. 10 Recaudo Gestión Cobro Coactivo año 2025**

| MES                  | Contribución Adicional  | Contribuciones           | Sanciones                | Total Recaudo Gestión de Cobro | % Participación mes | % Participación acumulada |
|----------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------------|
| <b>Enero</b>         | 165.961.298,00          | 1.451.830.725,50         | 913.953.853,91           | 2.531.745.877,41               | 7%                  | 7%                        |
| <b>Febrero</b>       | 271.776.970,62          | 1.337.088.483,27         | 661.744.659,75           | 2.270.610.113,64               | 6%                  | 13%                       |
| <b>Marzo</b>         | 337.495.068,43          | 523.889.261,02           | 3.606.854.520,13         | 4.468.238.849,58               | 12%                 | 26%                       |
| <b>Abril</b>         | 118.419.892,95          | 987.983.458,83           | 1.365.864.708,90         | 2.472.268.060,68               | 7%                  | 33%                       |
| <b>Mayo</b>          | 397.451.933,36          | 1.049.402.755,64         | 1.907.689.178,27         | 3.354.543.867,27               | 9%                  | 42%                       |
| <b>Junio</b>         | 253.473.644,01          | 851.121.660,02           | 2.461.810.525,91         | 3.566.405.829,94               | 10%                 | 52%                       |
| <b>Julio</b>         | 686.802.737,40          | 491.386.926,90           | 1.471.176.462,98         | 2.649.366.127,28               | 7%                  | 59%                       |
| <b>Agosto</b>        | 164.350.063,02          | 247.619.085,91           | 2.313.817.430,37         | 2.725.786.579,30               | 8%                  | 67%                       |
| <b>Septiembre</b>    | 223.268.320,56          | 1.111.673.255,90         | 1.870.211.388,44         | 3.205.152.964,90               | 9%                  | 76%                       |
| <b>Octubre</b>       | 64.822.902,86           | 341.617.872,46           | 853.781.434,19           | 1.260.222.209,51               | 3%                  | 79%                       |
| <b>Noviembre</b>     | 57.392.918,83           | 204.265.077,26           | 1.806.296.006,78         | 2.067.954.002,87               | 6%                  | 85%                       |
| <b>Diciembre</b>     | 230.828.230,99          | 3.328.665.711,30         | 1.922.776.941,46         | 5.482.270.883,75               | 15%                 | 100%                      |
| <b>Total general</b> | <b>2.972.043.981,03</b> | <b>11.926.544.274,01</b> | <b>21.155.977.111,09</b> | <b>36.054.565.366,13</b>       | <b>100%</b>         |                           |

Fuente: Estadísticas Grupo de Cobro Coactivo

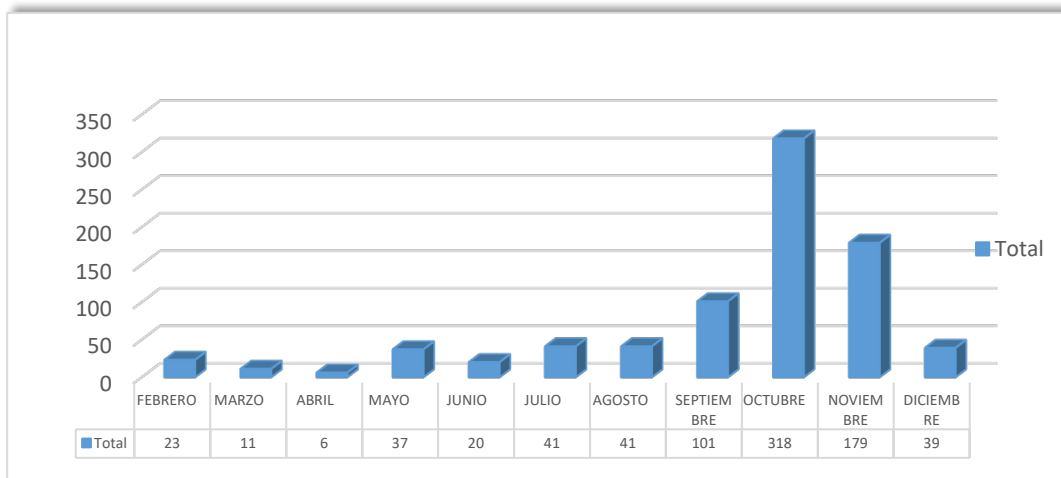
### Gestión administrativa

Durante la vigencia 2025, la Dirección Administrativa logró avances significativos, fortaleciendo la eficiencia operativa, optimizando recursos y garantizando el cumplimiento normativo mediante la colaboración de sus grupos internos de trabajo.

Dentro de los principales hitos se resalta el fortalecimiento de la gestión contractual con enfoque en planeación, transparencia y sostenibilidad. Para ello, se ejecutaron procesos contractuales apegados a la normativa vigente, mejorando la planificación, el control y la transparencia en el uso de recursos públicos, y se implementaron lineamientos para integrar criterios de compras públicas sostenibles en la adquisición de bienes y servicios. El Grupo de Contratos y Adquisiciones gestionó un total de 816 contratos, demostrando una alta capacidad operativa y una planificación efectiva para satisfacer las necesidades institucionales.

A continuación, se presenta una gráfica que resume el comportamiento contractual de la entidad de manera mensual:

**Gráfica No. 13 Comportamiento contractual para la vigencia 2025**



Fuente: Grupo Contratos y Adquisiciones

Un aspecto importante es la administración de los bienes de la entidad, donde se subraya la ejecución integral de la toma física anual de bienes institucionales, en la cual se avanzó en el control, registro y seguimiento de los bienes muebles e inmuebles, fortaleciendo los inventarios y contribuyendo a la adecuada custodia y uso eficiente de los activos institucionales. En este sentido, se fortaleció el control, registro y seguimiento de activos (muebles e inmuebles), mejorando los inventarios y asegurando su custodia y uso eficiente, y se realizó una toma física anual del 100 % de los bienes devolutivos (en servicio y en bodega), cumpliendo la normativa y los lineamientos del Manual de Administración de Bienes.

A partir de lo anterior, se señalan los principales logros para la vigencia:

Verificación de 9.903 bienes (8.255 en servicio y 1.648 en bodega) destinados a la Sede Central y las Direcciones Territoriales, la validación de los inventarios asignados a 831 cuentadantes garantizando la trazabilidad y control de los activos, y finalmente el cruce de la información de la toma física con el aplicativo "Apoteosys", el cual no evidenció inconsistencias, lo que confirma la confiabilidad de la información patrimonial y la correcta integración de los bienes en los estados financieros.

En el marco de la gestión ambiental institucional, se avanzó en la consolidación de acciones de eficiencia energética y reducción de impactos ambientales mediante acciones de eficiencia energética, uso racional de recursos, cumplimiento normativo y toma de decisiones informadas. Como resultados clave de las estrategias ambientales para 2025, se logró una reducción del 13 % en el consumo energético nacional y del 38 % en la huella de carbono comparado con el mismo periodo de 2024, y se realizó una auditoría energética en la sede principal.

Continuando con la gestión ambiental, se llevó a cabo un estudio especializado (Contrato 365 de 2025) para medir y analizar consumos, calidad y pérdidas energéticas en la sede principal. Esto permitió evaluar el desempeño energético y verificar el cumplimiento de la normativa técnica y ambiental. El estudio analizó variables eléctricas (tensión, factor de potencia, distorsión armónica y distribución de consumos) conforme a normativas como CREG 025/1995, CREG 015/2018, NTC 1340:2013 e IEC/IEEE. Se identificaron oportunidades de mejora para optimizar el uso de energía y la operación de sistemas.

Estas acciones fortalecen una cultura organizacional responsable y sostenible, sentando las bases para implementar medidas de eficiencia energética y reducir impactos ambientales.

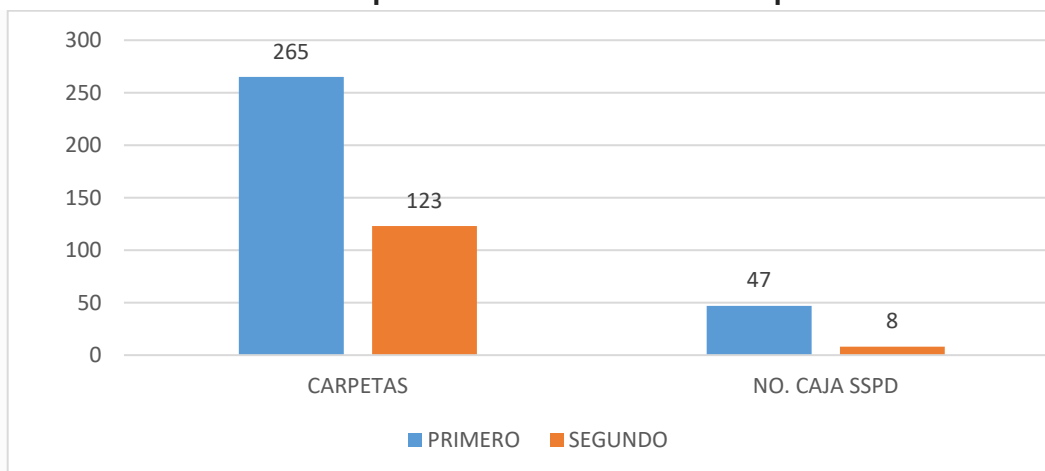
Finalmente, con relación a la distribución de consumos en la vigencia 2025, la medición identificó los principales puntos de consumo, siendo el UPS de 100 kVA el mayor. Se detalló la participación por circuito o piso, con un 73,69 % del consumo concentrado entre las 6:00 a. m. y las 6:00 p. m.

Con relación a la gestión documental y correspondencia, se avanzó en el fortalecimiento integral de los procesos archivísticos y de la gestión de la información, centrándose en la implementación de herramientas archivísticas y en la ejecución de actividades técnicas y administrativas para la gestión eficiente de los documentos en todas sus fases.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos: la eliminación documental, donde se revisaron y analizaron series documentales de 1999 a 2023, identificando aquellas aptas para eliminación.

- Primer semestre: 265 carpetas distribuidas en 47 cajas.
- Segundo semestre: 123 carpetas distribuidas en 8 cajas.
- Total anual: Se propuso la eliminación de 388 carpetas en 55 cajas, siguiendo los lineamientos de las Tablas de Retención Documental (TRD) o Tablas de Valoración Documental (TVD).

**Gráfica No. 14 Propuesta de eliminación de carpetas 2025**

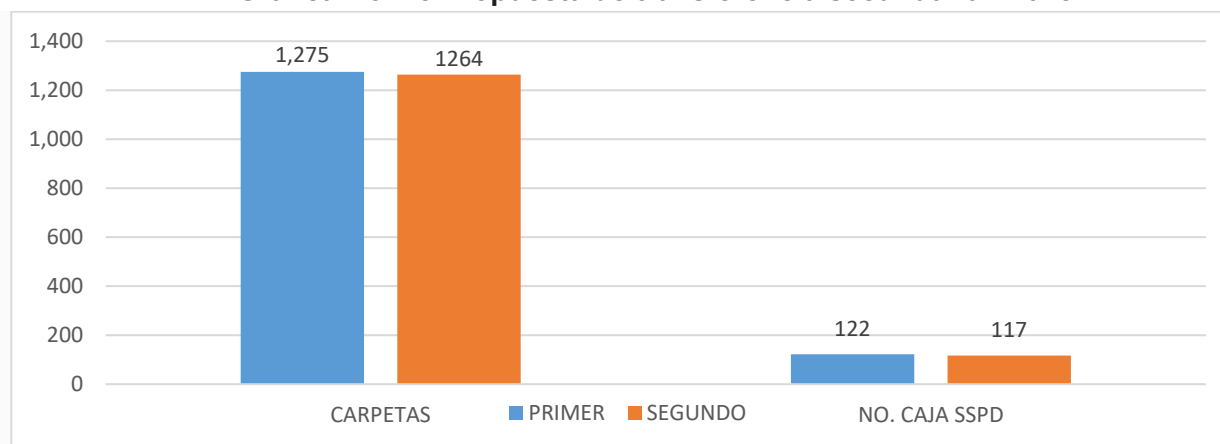


Fuente: Estadísticas Grupo de Gestión Documental

Por otra parte, dentro de las transferencias secundarias se identificaron los expedientes que, por su valor histórico, legal o administrativo, deben conservarse permanentemente según las Tablas de Valoración Documental (TVD) de Superservicios. Esta acción asegura la preservación de la memoria institucional en concordancia con la normativa del Archivo General de la Nación (AGN).

- Primer semestre: 1.275 carpetas de expedientes en 122 cajas.
- Segundo semestre: 1.264 carpetas de expedientes en 117 cajas.
- Total anual: 2.552 carpetas en 239 cajas.

**Gráfica No. 15 Propuesta de transferencia secundaria - 2025**

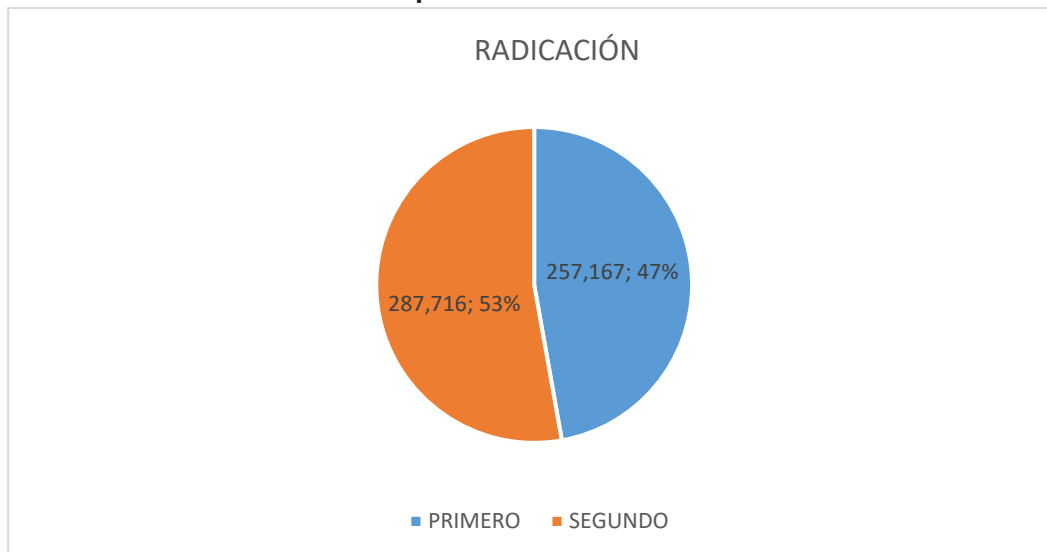


Fuente: Estadísticas Grupo de Gestión Documental 2025

En cuanto al proceso de radicación, en 2025 se registraron (radicaron) un total de 544.883 documentos, desglosados de la siguiente manera:

- Primer semestre: 257.167 documentos.
- Segundo semestre: 287.716 documentos.

**Gráfica No. 16 Propuesta de transferencia secundaria**



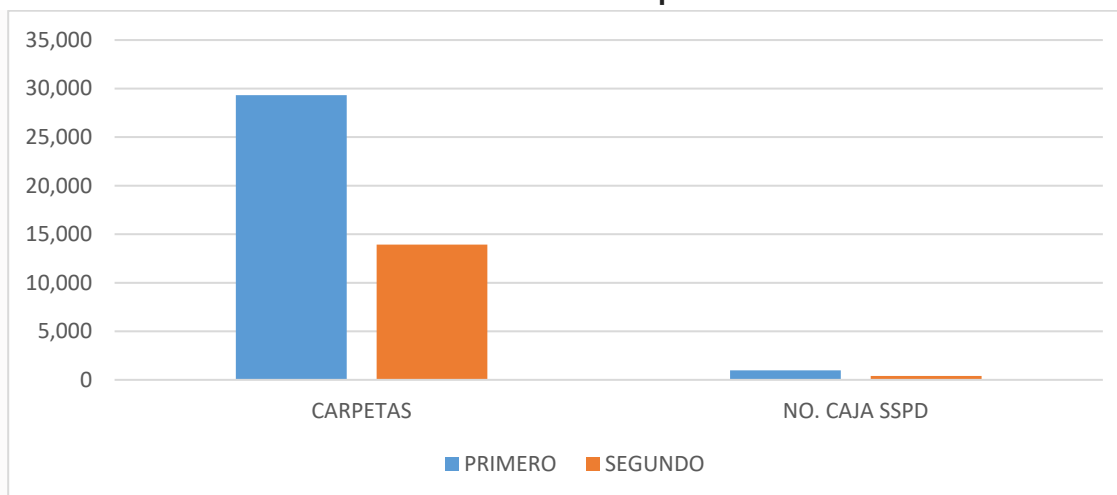
Fuente: Estadísticas Grupo de Gestión Documental

Frente a la conformación de expedientes físicos, en 2025 se crearon un total de 43.243 distribuidos de la siguiente manera:

- Primer semestre: 29.318 expedientes en 977 cajas.
- Segundo semestre: 13.925 expedientes en 396 cajas.
- Total anual: 43.243 expedientes en 1.373 cajas.

**Nota:** La conformación de expedientes es el proceso de organizar y conservar documentos relacionados con un mismo asunto bajo normas archivísticas.

**Gráfica No. 17 Conformación de expedientes físicos 2025**



Fuente: Estadísticas Grupo de Gestión Documental

En cuanto a la verificación y diagnóstico integral de archivos, se realizó un diagnóstico exhaustivo de archivos basado en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos. Este ejercicio evaluó la madurez de la gestión documental de la SSPD en cinco componentes: Estratégico, Administración de Archivos, Procesos de Gestión Documental, Tecnológico y Cultural. Con base en el diagnóstico anterior, se actualizaron y aprobaron el 26 de diciembre de 2025 los siguientes instrumentos:

- Programa de Gestión Documental (PGD).
- Plan Institucional de Archivos.
- Plan de Preservación Digital a Largo Plazo.

Sobre los resultados alcanzados a nivel de los servicios administrativos de la entidad, se avanzó en garantizar la continuidad operativa y soporte logístico institucional, asegurando la prestación oportuna de los servicios generales, la logística institucional y el apoyo operativo. Esto fue fundamental para garantizar la continuidad de las actividades misionales de la entidad y para mejorar los tiempos de respuesta frente a las solicitudes internas. En el ámbito de la contratación, se gestionaron con éxito un total de 20 procesos clave para la vigencia que impulsaron el desarrollo oportuno de las actividades administrativas, técnicas y operativas asociadas.

### **Gestión Jurídica y Defensa Institucional**

En cumplimiento de sus funciones, la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) centró su gestión en dos estrategias orientadas al fortalecimiento de la línea jurídica institucional del sector de los servicios públicos domiciliarios y la defensa de la entidad, cuyos resultados se presentan a continuación:

- **Fortalecimiento de la Línea jurídica institucional:**

En relación con esta estrategia, la Oficina Asesora Jurídica - OAJ emitió 511 conceptos jurídicos que fueron solicitados por diferentes actores externos<sup>3</sup> sobre diferentes tópicos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Así como también, se atendieron los requerimientos de asesoría jurídica por parte de las otras dependencias de la entidad con las que se expidieron 25 conceptos internos o posiciones jurídicas<sup>4</sup>. A través de la consolidación de la línea jurídica institucional en materia de servicios públicos domiciliarios, la Superservicios continúa siendo el referente técnico y jurídico para el sector.

En esta estrategia se destaca la actualización de la línea unificada sobre "Defensa de los usuarios en sede de la empresa", que recoge aspectos puntuales como presentación y requisitos del derecho de petición, debido proceso y trámite de peticiones, quejas y recursos ante los prestadores, notificación de actos del prestador, trámite de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, así como el de queja y disposición de las Oficinas de PQR de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, que dan referente a los usuarios sobre sus derechos a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos domiciliarios.

Igualmente, se resalta en este periodo la actualización permanente de la herramienta "*Compilación Jurídica*", en la que se publican todos los conceptos emitidos como mecanismo de transparencia y consulta abierta, rápida y fácil para la ciudadanía en general. Esta recoge también la normativa del sector de los servicios públicos domiciliarios, lo que permite brindar al ciudadano una consulta integral sobre el sector y sus inquietudes. La herramienta se puede consultar en la página web en el siguiente enlace:

<https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilaci%C3%B3n-jur%C3%ADdica-del-sector>

- **Defensa de la entidad:**

Como parte de la estrategia, la OAJ gestionó 2.749 procesos judiciales activos (Acciones de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, Reparaciones Directas, Procesos Ordinarios Laborales, Acciones Populares y de Grupo, entre otras) y se tramitaron alrededor de 450 asuntos a través del Comité de Conciliación, entre ellos: fichas de conciliación, llamamientos de garantía y acciones de repetición.

El riguroso trabajo de los apoderados de la entidad permitió lograr resultados exitosos en los procesos judiciales, obteniendo fallos favorables en cuantía superior a los \$31.000 millones de pesos. Además, en diciembre de 2025 se logró la aprobación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico (PPDA) 2026-2027, que contiene lineamientos orientados a

---

<sup>3</sup> Los solicitantes externos de los servicios de asesoría jurídica son los usuarios, prestadores, gremios, vocales de control y otras entidades.

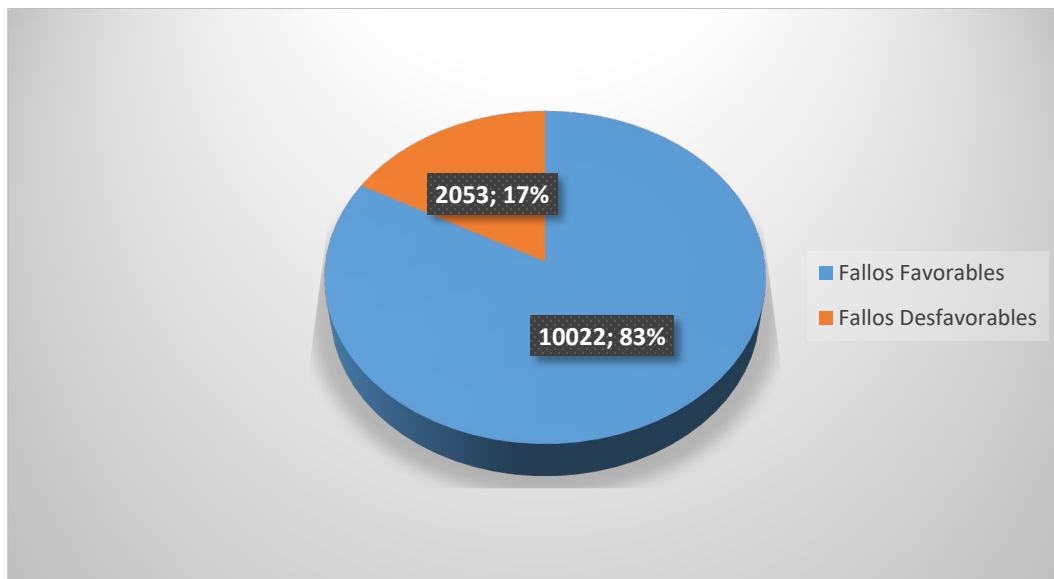
<sup>4</sup> Las solicitudes internas, se reciben de parte de los Jefes de Dependencias de la entidad.

mejorar diferentes aspectos tanto en la defensa judicial de la entidad como en la prevención de conductas que generen riesgos jurídicos.

Esta gestión contribuye a reafirmar las medidas adoptadas por la entidad en ejercicio de sus funciones de IVC a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, como complemento de la defensa judicial, en relación con la gestión adelantada frente a las acciones de tutela, durante 2025 se gestionaron 12.075 de estas, obteniendo resultados favorables en un 83 % de los casos, correspondiente a más de 10.000 fallos favorables a la entidad, lo que evidencia una mejora en las líneas de defensa y el cumplimiento riguroso de las obligaciones legales, evitando el registro o imposición de sanciones a la Superservicios por desacato a un fallo de tutela.

**Gráfica No. 18 Favorabilidad en los fallos emitidos en las acciones de Tutela 2025**



Fuente: Estadísticas Oficina Asesora Jurídica

### **Gestión de Comunicaciones a nivel institucional**

Durante la vigencia 2025, la gestión en materia de comunicaciones institucionales desarrolló su trabajo sobre la base de tres (3) hitos que representan su línea de acción:

- **Visibilización de la gestión y resultados de la Superservicios a través de los medios de comunicación nacionales y regionales:**

Frente al primer hito, la Superservicios registró 6.121 menciones en medios, lo que representó un incremento del 15,3 % frente a 2024, cuando se alcanzaron 5.307 menciones, a pesar de haber emitido un 47,8 % menos de comunicados (59 en 2025 frente a 113 en 2024), lo que muestra una mayor eficiencia en la gestión. Los medios digitales es donde la

entidad tiene mayor presencia mediática, con el 88,61 % de la información, seguido por radio (6,68 %), medios impresos (2,53 %) y televisión (2,15 %).

La favorabilidad de la entidad se evidenció en hechos de gestión como la vigilancia a empresas de energía, las medidas de control impuestas al mercado de gas con la devolución de cobros indebidos a usuarios del servicio por parte de las empresas Vanti y Alcanos, las acciones para garantizar la continuidad del servicio eléctrico a la empresa Air-e, la reducción del 25 % en tarifas de energía de esta empresa del Caribe y el compromiso de la Superservicios de velar por tarifas justas y que no se trasladen costos ineficientes a los usuarios, lo que genera mensajes favorables hacia la gestión de gobierno, mostrando respuestas concretas a necesidades ciudadanas.

- **Desarrollo de campañas y productos digitales con información sobre protección de los derechos de los usuarios frente a la gestión de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios en el país:**

Frente al segundo hito, para 2025 se inició la producción y emisión del programa radial Superservicios al Aire, específicamente entre los meses de agosto y diciembre, cuyo resultado fue la emisión de siete (7) programas a través de la convergencia entre Radio Nacional de Colombia, Canal Institucional y las redes sociales de la entidad. A través de este canal, los voceros de la entidad tuvieron la oportunidad de explicar a los usuarios temas de actualidad, los hechos más relevantes de la gestión e información sobre el uso eficiente de los servicios públicos.

También en este aspecto, se generaron contenidos informativos sobre la Circular 044 referente a los lineamientos del cobro de conceptos no asociados a la prestación directa de los servicios públicos domiciliarios, y las campañas de seguridad de gas licuado de petróleo, derechos y deberes de los usuarios, el cuidado del agua, la protección del medio ambiente y la política de Basura Cero.

- **Ejecución de la política de comunicación interna:**

Finalmente, con respecto a la ejecución de la política de comunicación interna durante la vigencia 2025, la OAC desarrolló diversas campañas orientadas a fortalecer el acceso a la información, optimizar los procesos institucionales y facilitar la apropiación de los canales y herramientas digitales por parte de sus colaboradores. Entre ellas, se destacan las campañas: *"Conoce cómo solicitar tus piezas y productos audiovisuales"*, que explicó el procedimiento para la solicitud de divulgación de contenidos institucionales; *"Conoce nuestra intranet y página web. ¡En la Superservicios tenemos un espacio virtual creado para ti!"*, enfocada en promover el uso de las plataformas digitales institucionales como fuentes oficiales de información, y la campaña *"Canales de comunicación: Hay mucho por contar... y tú mereces saberlo"*, que visibilizó los diferentes canales de comunicación internos y externos de la entidad.

Estos contenidos fueron socializados mediante los canales internos: correo electrónico, pantallas de TV y PC, intranet y boletín Infórmate, fortaleciendo la cultura comunicacional, la participación y el relacionamiento interno en la Superservicios.

## Tecnologías de la información, datos y transformación digital

Durante la vigencia 2025, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) garantizó la continuidad operativa de plataformas críticas y ejecutó hitos estratégicos de infraestructura y transformación digital en un contexto de alta demanda asociada a la concentración de ejecución presupuestal al cierre de vigencia, rotación de personal y ausencia de outsourcing. La gestión priorizó la estabilidad del servicio, el control, la entrega de valor y el aseguramiento presupuestal para iniciativas estructurales como el Repositorio Único de Datos (RUD) y la migración del Datacenter, fortaleciendo capacidades para el control, vigilancia y atención al ciudadano.

Como herramienta de seguimiento a la gestión adelantada por el área, se realizó la elaboración de un cuadro de mando que contiene los principales indicadores frente a los proyectos estratégicos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones para la vigencia 2025:

**Tabla No. 11 Avance Proyectos Estratégicos 2025**

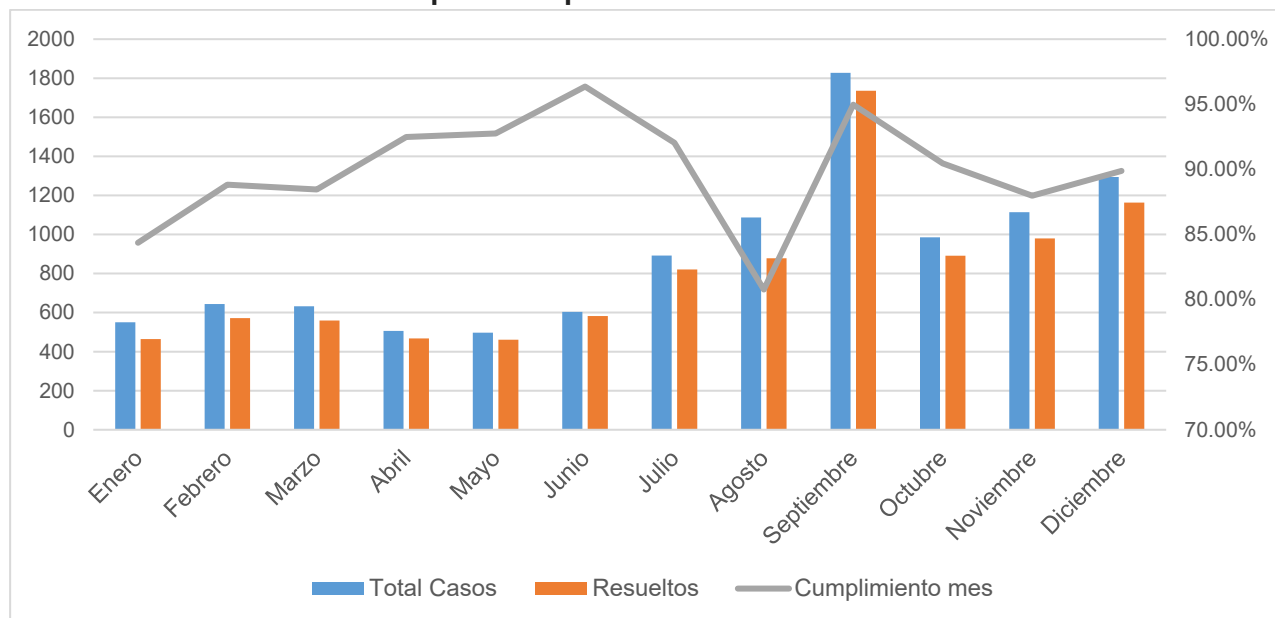
| Indicador                               | Resultado 2025                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ejecución Inversión (compromisos)       | \$ 12.087 millones (85,47%)                                                                                                                                                                                                                              |
| Ejecución funcionamiento (compromisos)  | \$ 5.118 millones (67,29%)                                                                                                                                                                                                                               |
| Concentración de obligaciones inversión | 92.4% entre septiembre–diciembre (mayor ejecución al cierre)                                                                                                                                                                                             |
| Ejecución Inversión (Obligaciones)      | 95,96% del total de compromisos                                                                                                                                                                                                                          |
| Ejecución Funcionamiento (Obligaciones) | 99,79% del total de compromisos                                                                                                                                                                                                                          |
| Mesa de Servicios                       | Atención y soporte: 10.633 solicitudes gestionadas en Mesa de Servicios, con cumplimiento promedio mensual de 89,94%.                                                                                                                                    |
| Desarrollo y gestión de información     | 1.233 casos atendidos (pico julio: 300). Se aseguró la continuidad de servicios críticos y la estabilidad de plataforma con indicadores de disponibilidad y operación sostenidos.                                                                        |
| Gestión documental y rezago             | Reducción consolidada de rezago 31%; cierre de 276.610 registros; corrección de 257.335 registros                                                                                                                                                        |
| Infraestructura crítica                 | Continuidad de servicios y plataformas críticas sostenidas, con estabilización de infraestructura y migración a Datacenter Tier IV NEBULA. Migración a Oracle Cloud Infrastructure (OCI) del 95% de los servidores, ampliando capacidades de multi nube. |

Fuente estadísticas OTIC

Dentro de la gestión que se adelanta en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se pueden mencionar dos grandes bloques: uno relacionado con los servicios TI y operación, y otro con relación a la infraestructura y plataforma tecnológica, los cuales se desarrollan a continuación.

Con relación a los servicios de TI y operación, se gestionaron a través de la mesa de servicios (Aranda) 10.633 solicitudes. El cumplimiento promedio mensual fue del 89,94 %, con picos de eficiencia en junio (96,36 %) y septiembre (94,97 %). La mayor demanda se presentó en septiembre (1.828 casos) y el cierre del año registró 1.294 casos en diciembre.

**Gráfica No. 19 Casos reportados plataforma vs. cantidad de casos solucionados**



Fuente: Estadísticas OTIC con base reporte plataforma Aranda

Con respecto al soporte realizado de nivel 2, se atendieron el 79 % de casos operativos, 18 % de reversiones y 3 % de incidentes técnicos, el cual estuvo orientado a atender los procesos misionales: Acueducto, Alcantarillado y Aseo (61 %) y Energía y Gas (25 %). Desarrollo y gestión de información: 1.233 casos atendidos, con pico en julio (300) asociado a estrategias de evacuación de represamientos.

Frente a la infraestructura y plataforma tecnológica, el traslado al Datacenter NEBULA (Tocancipá), ejecutado entre el 10 y el 13 de octubre, aseguró la continuidad del servicio mediante la movilización de 62 equipos, la habilitación de 5 racks de 52U y la asignación de 25 kVA de potencia mensual. La ejecución requirió 512 horas de trabajo técnico y fortaleció la base para la modernización y continuidad para la vigencia 2026.

### Gestión de riesgos y estrategias de supervisión

En el marco del fortalecimiento de la supervisión de los servicios públicos domiciliarios con un enfoque preventivo, analítico y basado en riesgos, se destacan los hitos más relevantes alcanzados

durante la vigencia 2025, asociados al desarrollo e implementación de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR), el perfilamiento de prestadores, la mejora en la calidad y el gobierno de los datos, y la consolidación de capacidades institucionales en analítica para la toma de decisiones. Asimismo, se presentan cifras que evidencian el avance de estos productos estratégicos, su comportamiento a lo largo del año y su contribución al uso más eficiente de los recursos de supervisión.

Finalmente, se incorporan los principales aprendizajes derivados de la implementación de estas iniciativas, así como los retos identificados de cara al año 2026, orientados a consolidar un modelo de supervisión más focalizado, oportuno y de mayor impacto para la ciudadanía y el sector de los servicios públicos domiciliarios.

- **Metodología para la Evaluación De Calidad De Datos:**

Durante el presente año, se revisó y actualizó el Manual para la evaluación de atributos de calidad de datos, el cual fue concertado a través de mesas de trabajo con las diferentes dependencias involucradas en su implementación. El documento se encuentra disponible en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora para su apropiación e implementación.

Adicionalmente, la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (OARES) realizó pilotos de manera articulada con las dependencias, lo cual permitió medir la calidad de los conjuntos de datos definidos por las direcciones técnicas priorizadas. Estos ejercicios arrojaron hallazgos que serán subsanados a partir de los planes de mejora que se generen desde las respectivas direcciones técnicas.

- **Metodología para la Supervisión Basada En Riesgos (SBR) desarrollada:**

Se adelantó el desarrollo de la metodología para la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) con el fin de fortalecer la capacidad institucional para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se orientó técnicamente el desarrollo de una metodología integral de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) que permita a la entidad transitar de un modelo de supervisión reactivo y principalmente normativo hacia un enfoque preventivo, prospectivo y focalizado, basado en el análisis sistemático de riesgos asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La orientación metodológica comprende la definición de lineamientos conceptuales, técnicos y operativos que articulan los principios de la gestión del riesgo, las mejores prácticas internacionales y el marco normativo vigente con el fin de optimizar el uso de los recursos institucionales, priorizar la acción de supervisión y maximizar el impacto de las intervenciones sobre los prestadores.

La metodología SBR contempla, entre otros, los siguientes componentes a desarrollar:

- *Marco conceptual y normativo*

- Definición de los principios, objetivos y alcance de la Supervisión Basada en Riesgos.
- Articulación con estándares de gestión del riesgo (como ISO 31000), control interno, planeación institucional y modelos de gestión pública.
- Alineación con el marco legal y regulatorio aplicable a los servicios públicos domiciliarios.
- *Identificación de riesgos*
  - Establecimiento de criterios y herramientas para la identificación sistemática de riesgos inherentes y residuales por servicio público, proceso y tipología del prestador.
  - Consideración de riesgos técnico-operativos, comerciales, financieros, administrativos, regulatorios, ambientales, sociales y de gobierno corporativo.
  - Incorporación de información proveniente de sistemas sectoriales (por ejemplo, SUI), resultados de supervisión, quejas, hallazgos de auditoría y alertas tempranas.
- *Análisis y evaluación de riesgos*
  - Definición de metodologías homogéneas para la valoración de la probabilidad, el impacto y el nivel de exposición al riesgo.
  - Establecimiento de escalas, matrices de riesgo y criterios de tolerancia y apetito de riesgo institucional.
  - Priorización de riesgos críticos que puedan comprometer la prestación adecuada de los servicios públicos.
- *Priorización de sujetos y acciones de supervisión*
  - Desarrollo de esquemas de segmentación y clasificación de prestadores según su perfil de riesgo.
  - Definición de criterios para focalizar las acciones de inspección, vigilancia y control en los riesgos más relevantes.
  - Optimización de la asignación de recursos técnicos, humanos y financieros de la entidad.

- *Definición de medidas de mitigación y respuesta*

- Orientación para el diseño de planes de tratamiento del riesgo, acciones preventivas, correctivas y de mejora, y fomento de las buenas prácticas.
- Articulación con las áreas misionales para la supervisión con instrumentos de acompañamiento, asistencia técnica y fortalecimiento institucional.
- Establecimiento de mecanismos de seguimiento a la efectividad de las medidas adoptadas.

Continuando con el fortalecimiento de la metodología SBR, se estableció la identificación, definición y categorización de los riesgos en el servicio público priorizado de acueducto y alcantarillado como parte integral de la metodología para la SBR, en coordinación con la dependencia correspondiente.

Los resultados de este ejercicio fueron socializados con el equipo técnico de la SDAAA, cuyas observaciones y recomendaciones fueron tenidas en cuenta.

- **Perfilamiento de los Prestadores de Servicios Públicos:**

En ejercicio de lo pertinente a la Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión y en cumplimiento de lo descrito en la primera operación del procedimiento para el perfilamiento de prestadores con base en riesgos (SIGME RM-P-001), se elaboró el perfilamiento para los servicios de acueducto y alcantarillado, aseo y gas.

El perfilamiento consiste en la extracción del SUI de la información financiera necesaria para el cálculo de 16 indicadores financieros por prestador y, con base en los umbrales y/o criterios establecidos, se determina cuál indicador está en riesgo, cumple o no cumple dichos umbrales. Seguidamente, se ordenan los prestadores en orden de mayor incumplimiento, es decir, mayor número de indicadores fuera de rango, lo que permite priorizar a los prestadores para que las Direcciones Técnicas enfoquen sus esfuerzos de IVC en estos prestadores.

- **Desarrollo de productos de analítica:**

En 2025 se adelantaron acciones orientadas al fortalecimiento y optimización del desarrollo de productos de analítica como insumo para la supervisión y la toma de decisiones institucionales. En este marco, se realizó un ejercicio de optimización del proceso de cálculo de la contribución de los prestadores vigilados, orientado a mejorar los niveles de automatización, eficiencia y trazabilidad del cálculo, así como a reducir la dependencia de reprocesos manuales. De manera complementaria, se desarrollaron ejercicios preliminares de segmentación analítica con el fin de explorar criterios diferenciados que permitan un

mejor entendimiento del comportamiento de los vigilados y apoyar futuros enfoques de supervisión basada en riesgos.

Adicionalmente, se brindó acompañamiento técnico para la construcción de un prototipo funcional de información dirigido a la Dirección Territorial de Gestión en Energía (DTGE), enfocado en apoyar los ejercicios de inspección y vigilancia. Dicho prototipo permitió integrar y organizar información relevante sobre subsidios y estratos a nivel municipal, facilitando una supervisión más estructurada y analítica del uso y focalización de estos instrumentos en los territorios. Este ejercicio constituyó un avance significativo en el uso de la analítica como herramienta de apoyo a la supervisión territorial, fortaleciendo la capacidad de análisis de la información y su aprovechamiento en los procesos misionales.

- **Estrategia para gobierno y uso de datos para toma de decisiones:**

Se avanzó en el fortalecimiento del gobierno del dato a través de un ejercicio de articulación interinstitucional mediante la realización de mesas de trabajo conjuntas con la OAPII y la OTIC. Estos espacios permitieron acordar criterios comunes para la definición de un Modelo de Gobierno del Dato para la Superintendencia, orientado a establecer roles, responsabilidades, principios y lineamientos que garanticen una gestión ordenada, consistente y confiable de la información institucional.

Este trabajo conjunto se enfocó en posicionar el dato como un activo estratégico de la entidad, asegurando que su gestión soporte de manera efectiva los procesos de supervisión basada en riesgos, el desarrollo de productos de analítica y la generación de información para la toma de decisiones. Como resultado, se sentaron las bases para un modelo que promueve la calidad, trazabilidad y homogeneidad de los datos, así como su adecuado aprovechamiento en los procesos misionales, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza del sector y de la ciudadanía en la información producida y divulgada por la Superintendencia.

- **Implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios Nacional:**

En el marco del proyecto de inversión denominado "Implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios Nacional", durante la vigencia 2025 se contribuyó de manera activa a la consolidación conceptual y operativa del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios (OSPD). Este observatorio se concibe como un mecanismo institucional orientado a la observación, análisis y generación de conocimiento sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios a partir de la recolección, consolidación y análisis sistemático de la información sectorial.

Con el objetivo de fortalecer la generación y divulgación de análisis asociados al seguimiento y evaluación de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se desarrolló el producto "Servicio de analítica y uso de la información", el cual comprendió la planeación y ejecución de ejercicios de analítica de datos sectoriales. En esta etapa se

definieron alcances analíticos, fuentes de información, variables de análisis y criterios metodológicos, asegurando la coherencia de los ejercicios con las necesidades de conocimiento institucional y los propósitos del Observatorio.

En desarrollo de lo planeado, se ejecutaron ejercicios de analítica de datos aplicados a distintos ámbitos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, orientados a la generación de conocimiento sectorial y al análisis de información relevante para la entidad. Estos ejercicios permitieron explorar patrones de comportamiento, caracterizar fenómenos sectoriales y producir insumos analíticos estructurados a partir de información reportada por los prestadores y otras fuentes institucionales.

Los resultados obtenidos constituyen insumos técnicos para el OSPD y aportan evidencia para el análisis institucional, sectorial y regulatorio. Asimismo, estas actividades fortalecen el rol de la gestión de riesgos vía Estrategias de Supervisión a partir del desarrollo de capacidades analíticas, el uso estratégico de la información y la consolidación de prácticas de análisis orientadas a la toma de decisiones informadas dentro de la Superintendencia.

- **Instrumento de evaluación de calidad de datos estructurados en el componente de recolección del SUI diseñado:**

En la vigencia 2025 se propuso el concepto de un instrumento cuyo objetivo es optimizar la evaluación de la calidad de los datos consignados en el Sistema Único de Información (SUI) en términos de coherencia, completitud, comparabilidad e integralidad, garantizando el cumplimiento estricto de las especificaciones técnicas establecidas en el TI-F-014 para los formatos y formularios de reporte de información de los prestadores. El instrumento se enfoca en dos etapas de la metodología de evaluación de la calidad de los datos: (i) la traducción de las reglas de validación a lenguaje de programación y (ii) la aplicación de dichas reglas de validación.

La conceptualización y prueba del instrumento se realizaron sobre los conjuntos de datos del SUI que sirven como insumo para la producción de tres operaciones estadísticas de la SDAAA, así como para un registro administrativo de la SDEYGC.

Este ejercicio permitió establecer la estructura requerida del instrumento para validar la consistencia y coherencia de los datos reportados por los prestadores en el Sistema Único de Información (SUI).

## **CAPÍTULO IV. TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) fundamenta su gestión en la transparencia y la ética bajo los principios y valores establecidos en el Código de Ética e Integridad DE-M-001 (Versión 17, 2024). Asimismo, en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, la entidad ha transformado su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el actual Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), publicado en la página web de la

entidad, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: [Programa de Transparencia y Ética Pública 2025-2028](#).

El PTEP involucró activamente a los servidores de la entidad mediante el despliegue de acciones en el Plan de Ejecución y Monitoreo 2025, orientado a prevenir la corrupción y fortalecer la confianza ciudadana. El resultado alcanzado se presenta a continuación por cada uno de los componentes:

- Administración de Riesgos de Integridad
- Modelo de Estado Abierto
- Redes y Articulación
- Iniciativas adicionales

### **Administración de Riesgos de Integridad**

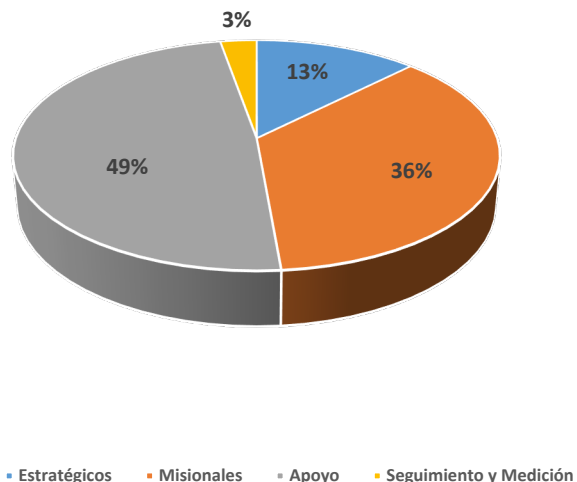
La administración de riesgos de integridad en la entidad se fundamenta en un compromiso innegociable con la integridad institucional. A través de la identificación, evaluación y mitigación de riesgos de corrupción, soborno, conflicto de interés y fraude, se busca asegurar la transparencia en la IVC de los servicios públicos. Este enfoque preventivo salvaguarda los recursos públicos y fortalece la cultura ética en la entidad, permitiendo que el ejercicio de autoridad se realice bajo principios de legalidad y honestidad, orientados siempre hacia la protección de los derechos de los usuarios y la eficiencia de los prestadores de servicios públicos.

En el marco del modelo de operación por procesos, la entidad, durante la vigencia 2025, gestionó 72 riesgos de integridad. El seguimiento continuo y los controles establecidos permitieron que la materialización de los riesgos fuera nula, consolidando la cultura y el enfoque preventivo de la Superservicios y asegurando la transparencia en su actuar institucional.

**Gráfica No. 20 Riesgos de Integridad Superservicios vigencia 2025**

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Total Riesgos Integridad 2025</b>     | <b>72</b> |
| <b>Procesos Estratégicos</b>             | <b>9</b>  |
| Direccionamiento Estratégico             | 2         |
| Comunicaciones                           | 3         |
| Riesgos y Metodologías                   | 3         |
| Normativa                                | 1         |
| <b>Procesos Misionales</b>               | <b>26</b> |
| Vigilancia e Inspección                  | 11        |
| Medidas para el Control                  | 10        |
| Fortalecimiento del Control Social       | 1         |
| Protección al Usuario                    | 4         |
| <b>Procesos de Apoyo</b>                 | <b>35</b> |
| Defensa Judicial                         | 1         |
| Gestión Financiera                       | 8         |
| Gestión Administrativa y Logística       | 4         |
| Gestión del Talento Humano               | 6         |
| Gestión de Tecnologías de la Información | 4         |
| Adquisiciones de Bienes y Servicios      | 6         |
| Gestión Documental                       | 1         |
| Control Disciplinario Interno            | 5         |
| <b>Procesos de Evaluación</b>            | <b>2</b>  |
| Evaluación de la Gestión Institucional   | 2         |

**% Participación Riesgos Integridad en el Modelo de Operación por Procesos**



Fuente: Estadísticas SIGME - OAPII

Bajo los lineamientos y directrices de la Guía de Administración de Riesgo (Versión 7, 2025) del DAFP y la Secretaría de Transparencia, se actualizó el Instructivo para la Administración Integral de Riesgo DE-I-004 (Versión 7, 2025). Este instrumento técnico institucional orientará la actualización de los riesgos de integridad, fiscales, de gestión y digitales que la entidad proyecte para la vigencia 2026.

### Modelo de Estado Abierto

Atendiendo las directrices del CONPES 4070 de 2021 "Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto", la entidad adopta el modelo como un eje transversal a la gestión, transformando la vigilancia y el control en un ejercicio dinámico y bidireccional. A través del fomento de la innovación, la transparencia proactiva, el aprovechamiento de datos abiertos y la promoción de la participación ciudadana, busca no solo rendir cuentas sobre su actuación, sino involucrar activamente a los usuarios en el control social para contar con

servicios públicos más eficientes. Este enfoque fortalece la confianza legítima en la institucionalidad y permite que la información sectorial sea un activo público accesible para la innovación.

## Diálogo y Corresponsabilidad

Para la vigencia 2025, la entidad trabajó de la mano con la ciudadanía a través de los Vocales de Control, Líderes Sociales y Comunitarios, quienes coadyuvan en la misión de velar para que los servicios públicos domiciliarios se presten como garantía de los derechos. En este sentido, se ha promovido el ejercicio del control social de la ciudadanía en los territorios, con el cual se busca su participación, influencia e incidencia en los asuntos públicos. Existen 545 vocales de control inscritos en el registro de la Superservicios<sup>5</sup>.

**Ilustración No. 2 Día del Vocal de Control**



*Fuente: Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio y Oficina de Comunicaciones*

**Ilustración No. 3 Encuentros para Fortalecimiento de la “Red de Comunidades por el Social” vigencia 2025**



<sup>5</sup> Oficina de Comunicaciones <https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/noticias/superservicios-conmemora-el-dia-de-los-usuarios-y-vocales-de-control>

11/12/2025 \_ Barranquilla

26/11/2025 \_ Cali



14/11/2025 \_ Cereté Córdoba



20/02/2025 \_ La Mesa – Cundinamarca

*Fuente: Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio y Oficina de Comunicaciones*

A través de los encuentros territoriales, el Superintendente y su equipo establecieron un diálogo directo con usuarios, vocales de control y organizaciones sociales, permitiendo identificar propuestas para fortalecer la gestión institucional. Este ejercicio se complementó con las Direcciones Territoriales, que analizaron las causales recurrentes de reclamación en cada región, y la asistencia técnica en mesas de articulación. Las acciones conjuntas buscan construir soluciones efectivas a los eventos que pueden vulnerar los derechos de los usuarios, reafirmando la prioridad de la labor de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) sobre los prestadores de servicios públicos.

### **Innovación**

La Superservicios diseña instrumentos que permiten fortalecer y mejorar la relación con la ciudadanía con el fin de aportar a la transformación cultural y al desarrollo de sus capacidades que permitan aportar al control social efectivo en la prestación de servicios públicos domiciliarios. Para ello, la entidad cuenta con el proyecto de inversión "Implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios", que tiene un horizonte de implementación al año 2028.

El Objetivo Específico 1 del proyecto de inversión establece implementar estrategias de apropiación de la información por parte de los grupos de interés y tiene como entregable un documento con el diseño metodológico que describe el modelo pedagógico de la Escuela de educación no formal en temas de servicios públicos. Como resultado para la vigencia 2025, se adelantó el Índice de Brecha Percepción-Realidad para cada línea de servicio público. Este índice fundamenta el diagnóstico y análisis de la coyuntura sectorial.

### **Transparencia y Acceso a la Información Pública**

En cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la entidad aplicó estándares y directrices en la publicación de la

información en el botón de transparencia de la página web de la Superservicios.  
<https://www.superservicios.gov.co/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>.

Asimismo, en el marco del desarrollo del proyecto de inversión Implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, el Objetivo Específico 3, "Aumentar la generación y divulgación de análisis asociados al seguimiento y evaluación de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios", permite la centralización y disposición de la información relevante producida por la entidad para que sea consultada por instituciones afines con el sector, academia y veedurías ciudadanas. Para este periodo, se adelantó el análisis comparativo del desincentivo en el consumo de agua en Colombia y el Informe de coyuntura de consumo energético en el Caribe.

#### **Ilustración No. 4 Programa “Superservicios al aire”**



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

Con el propósito de mantener una gestión institucional transparente y cercana a la ciudadanía, en donde la audiencia pueda recibir información práctica sobre los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios, el superintendente Felipe Durán Carrón inauguró el 26 de septiembre de 2025 la emisión del espacio radial "Superservicios al Aire", que se transmite todos los jueves a las 2:30 p. m. a través de las 73 frecuencias de Radio Nacional de Colombia y la señal de Canal Institucional, con cobertura en todo el país. A través de esta iniciativa, que por primera vez realiza la entidad, se busca cumplir con el propósito institucional de brindar canales de comunicación mediante los cuales la ciudadanía pueda, además de presentar sus inquietudes, también ejercer control social aportando de manera clara a una gestión adecuada por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Oficina de Comunicaciones <https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/noticias/superservicios-al-aire-espacio-radial-creado-para-acercarnos-mas-los-usuarios>

## Cultura de Integridad y Legalidad

Desde la Dirección de Talento Humano, en el marco de la participación en la Política de Integridad a través del Plan de Capacitación Institucional, se realizaron capacitaciones a los servidores públicos de la entidad con el fin de afianzar la cultura de la ética e integridad. Algunas de las capacitaciones realizadas fueron:

- Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción
- Régimen del Servidor Público: Inhabilidades e Incompatibilidades
- Aspectos Relevantes de la Función Disciplinaria en la Superservicios
- Derechos y Deberes Laborales
- Aplicación de la Probidad y Ética Pública
- Adaptación al Cambio para Servir Mejor

## Redes y Articulación

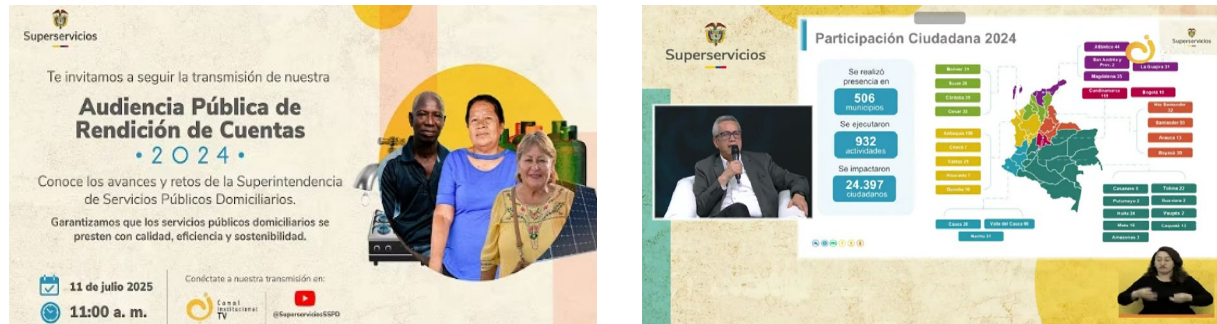
- **Articulación Interna:** se identificaron las áreas vinculadas a entidades externas bajo los lineamientos del anexo técnico del Programa de Transparencia y Ética Pública, logrando un intercambio de información efectivo entre OAPII, OARES, OAJ y el Grupo SUI.
- **Cooperación Interinstitucional:** se destaca la firma del memorando de entendimiento con diversas Superintendencias: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Superintendencia de Sociedades, Superintendencia Financiera y las Comisiones de Regulación de Energía y Gas Combustible (CREG) y Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (CRA), además del Departamento Nacional de Planeación (DNP), orientado a la mejora de la calidad técnica y el reporte de datos en el ciclo regulatorio.
- **Seguridad y Transparencia:** se dio continuidad al convenio con la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) para el intercambio de inteligencia financiera y la prevención de riesgos de fraude y lavado de activos. Asimismo, se avanzó con la Secretaría de Transparencia en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública y Empresarial.

## Iniciativas Adicionales

- **Rendición de Cuentas:** en el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025, se ejecutaron acciones de divulgación institucional a través de redes sociales, boletines y comunicados de prensa. Se priorizó la generación de contenidos pedagógicos sobre los

servicios públicos como derecho fundamental y se publicaron las decisiones administrativas en los sectores de energía y gas combustible. Asimismo, la entidad presentó el Informe de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2024, destacando los logros en IVC, junto con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### Ilustración No. 5 Evento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2025



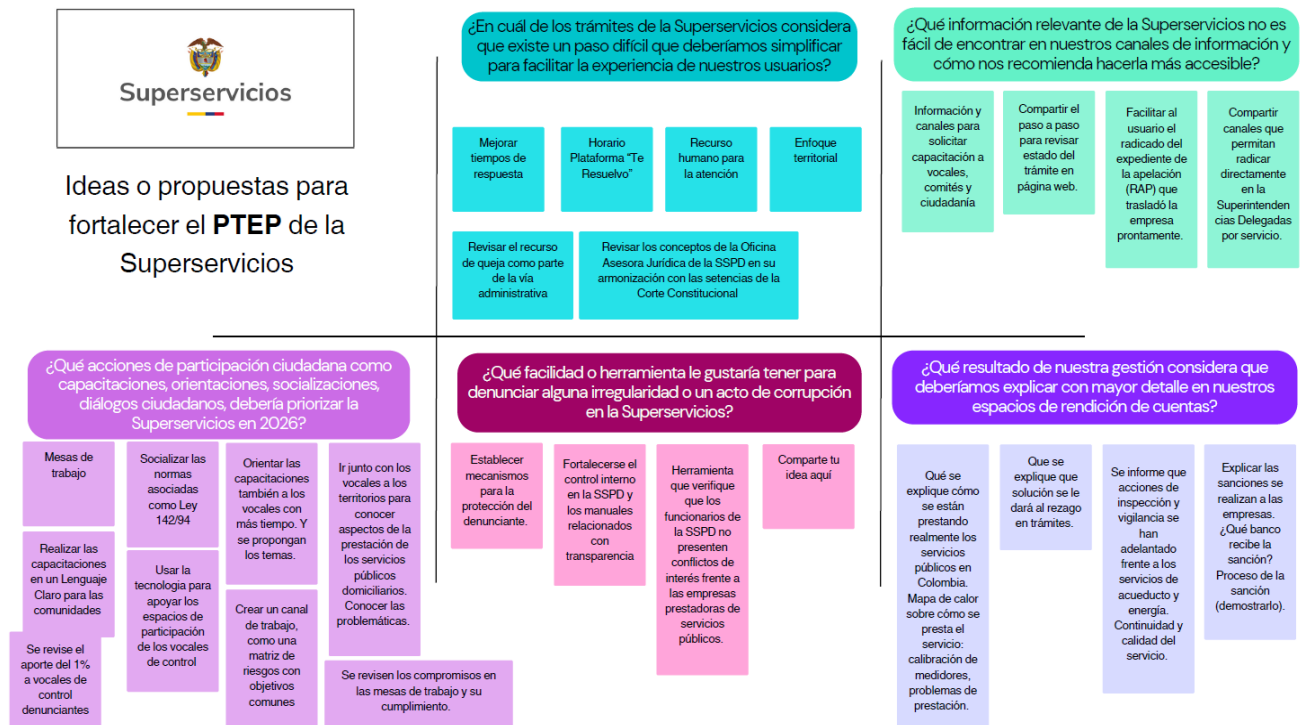
Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

Como fase preparatoria a la audiencia anual, se realizaron seis diálogos regionales en municipios como Mompox, Bucaramanga y Pasto, fortaleciendo el control social en los territorios. El hito principal fue la Audiencia Pública Anual del 11 de julio de 2025, que alcanzó a más de 30.000 hogares mediante el Canal Institucional y YouTube. El evento obtuvo una calificación superior al 80 % en claridad y logística, y permitió atender 82 inquietudes ciudadanas de manera oportuna.

### Estrategia de Racionalización de Trámites

En materia de Racionalización de Trámites, la estrategia desarrollada en la vigencia 2025 permitió la implementación de dos acciones: la primera, de tipo tecnológico, para dar mayor agilidad en la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), y la segunda, de tipo administrativo, orientada a la apertura de nuevos puntos de atención personalizada en lugares priorizados del país. Al respecto, se activaron dos (2) puntos de atención en Córdoba, resultado de la suscripción de acuerdos de entendimiento, y dos (2) puntos de atención en Antioquia, atendiendo solicitudes directas realizadas por las alcaldías municipales.

**Gráfica No. 21 Resultado de la Aplicación Metodología Innovación**



*Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional*

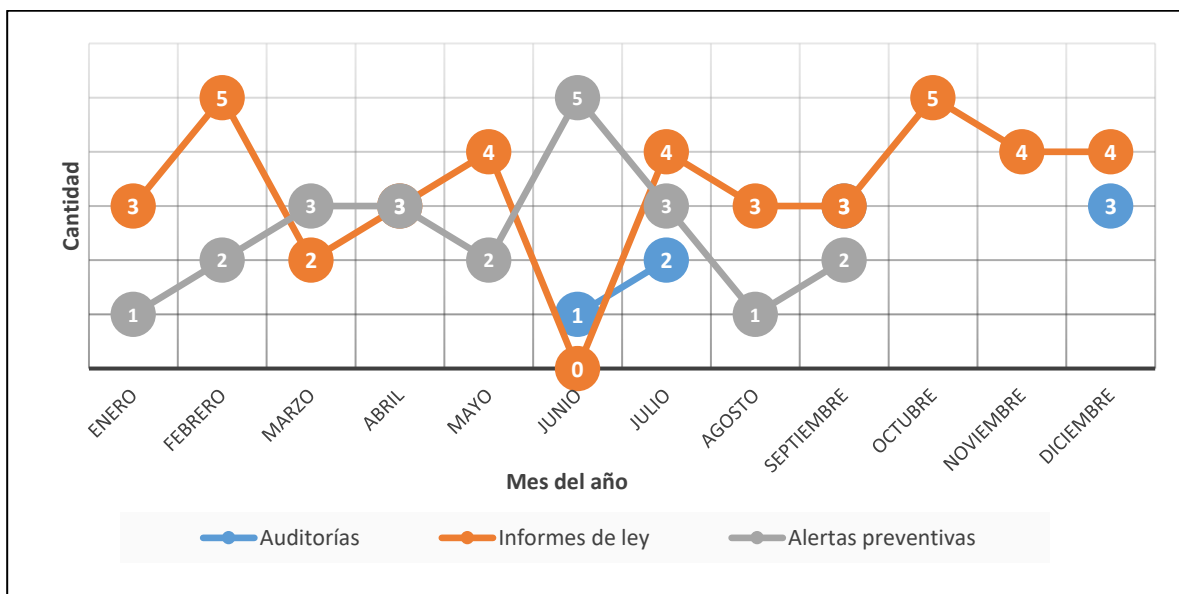
## Metodologías de Innovación

En diciembre de 2025, se llevó a cabo un espacio participativo diseñado bajo metodologías de innovación para fortalecer el PTEP 2025-2028. El encuentro contó con la participación de vocales de control, miembros de CDCS, consejos departamentales, así como funcionarios y contratistas de la entidad. Como resultado, se consolidaron propuestas estratégicas orientadas a la simplificación de trámites, la mejora en la accesibilidad de la información, la priorización de acciones de participación ciudadana y el robustecimiento de herramientas para la denuncia de irregularidades y la rendición de cuentas.

## CAPÍTULO V. CONTROL INTERNO, PLANES DE MEJORAMIENTO Y EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Dentro de la gestión de evaluación y control interno, se adelantó el cumplimiento de cada uno de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017 y con base en los lineamientos del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para el año 2025. Como resultado de la ejecución del plan, fueron elaborados para el periodo 40 informes de ley, seguimientos y evaluaciones; se finalizaron nueve (9) auditorías internas de gestión, y se emitieron 22 alertas automatizadas y no automatizadas, como se aprecia en la siguiente gráfica que muestra la gestión mensual adelantada:

**Gráfica No. 22 Plan Anual de Auditorías 2025**



Fuente: Estadísticas Oficina de Control Interno

### Auditorías internas de gestión

De las auditorías de gestión adelantadas en la vigencia, los hallazgos más relevantes se presentan a continuación:

**Tabla No. 12 Observaciones auditorías internas de gestión 2025**

| AUDITORÍA                               | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso Gestión Documental              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Debilidades en el cumplimiento del Programa de Saneamiento ambiental y en el protocolo para acceso y salida de las instalaciones de Sistemas &amp; Archivos S.A.S</li> <li>Falencias en el contenido del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo v.3.0 de la entidad.</li> <li>Incumplimiento de los archivos del sistema de gestión documental, Cronos, de la NTCISO 19005 Formato de archivo de documento electrónico para preservación a largo plazo.</li> </ul> |
| Política de racionalización de trámites | <ul style="list-style-type: none"> <li>El inventario de trámites en el SUIT la SSPD tiene actualmente 6 trámites omitiendo la obligación de inclusión de OPAS y consultas de acceso a la información pública.</li> <li>La entidad no ha cumplido con los criterios de accesibilidad web establecidos por el MinTIC para personas con discapacidad en la plataforma Teresuelvo.</li> </ul>                                                                                                                     |

| AUDITORÍA                                                       | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En siete de los contratos analizados, no fue posible acceder a la documentación contractual desde las plataformas SECOP II, Datos Abiertos y PACO.</li> <li>• Inconsistencias entre los estudios previos y la certificación de contratación directa del contrato 096</li> <li>• La matriz de riesgos parte integral de los Estudios previos del Contrato 383 de 2024, no puede consultarse en las plataformas para el acceso a la información contractual SECOP II, Datos abiertos y PACO</li> <li>• Acta de entrega de informe de actividades con una fecha anterior al inicio del contrato 247 de 2024. No aprobación de la modificación de la póliza del contrato 228 de 2024</li> <li>• En el contrato 375 de 2024 donde se observó cesión contractual, se evidenciaron dos certificados finales de ejecución del mismo contratista, con variaciones en los valores reportados.</li> <li>• En ocho de los contratos analizados, no se procedió al cierre formal de los expedientes contractuales, pese a contar el lleno de los requisitos para el efecto.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Procedimiento Seguimiento y Monitoreo a ESP en toma de posesión | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El cronograma de reuniones de seguimiento y monitoreo elaborado por la DEIL, para 2024 y 2025, no incluyó la designación de responsables para cada proceso de intervención, lo que limitó la verificación de potenciales conflictos de interés.</li> <li>• La OCI identificó que en el cuadro de control de los informes de los agentes o liquidadores de los intervenidos no se incluyeron algunos de los relacionados con las ESP COSERVICIOS, ELECTRICARIBE, EMDUPAR y EMPREVEL</li> <li>• Se observó que para los prestadores AIR-E, ESSMAR y ELECTROLIMA analizados, los informes no contienen todos los ítems solicitados por Circular 034 y que las actas de reuniones de seguimiento del 28/03/25 (ESSMAR) y 31/03/25 (AIR-E), presentan diversas inconsistencias en información financiera, comercial y técnica, que no fueron objetados por la DEIL ni en las reuniones de seguimiento ni mediante los requerimientos pertinentes a los prestadores.</li> <li>• La Actividad 86221 del plan de acción 2024 de la DEIL no cuenta con los soportes disponibles en link publicado en SISGESTION, en desatención de los lineamientos establecidos en la Política de Gestión de datos e información y el instructivo de Seguimiento a la planeación institucional.</li> <li>• Mediante informes de seguimiento a la gestión de riesgo de la OCI ha alertado con observaciones frente a la gestión de riesgos y controles que no fueron gestionadas mediante la ACPM correspondiente.</li> <li>• Para la vigencia 2025 no se formularon en SIGME indicadores asociados a la gestión de los prestadores intervenidos incumpliendo los</li> </ul> |

| AUDITORÍA                                                                                                                                                                             | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                       | <p>lineamientos de seguimiento, medición y análisis previstos en la normatividad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Procedimiento<br/>Desarrollo de<br/>Actuaciones<br/>Administrativas de<br/>Carácter<br/>Sancionatorio<br/>Superintendencia<br/>Delegada para<br/>Energía y Gas<br/>Combustible</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidenció la suscripción de los conflictos de interés para los algunos colaboradores. Los formatos de interés suscritos, en 2024 por los colaboradores se observó que figuran con la firma, aunque no se hace referencia a los nombres de quienes suscriben.</li> <li>• Se observó que en un proceso existe una diferencia superior a tres años entre la fecha de ocurrencia hecho, conducta u omisión y la fecha de expedición y notificación administrativo sancionatorio.</li> <li>• La gestión documental de los expedientes físicos no cumple con lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 y en el Instructivo de Organización Documental (GD-I-003), en lo referente a: (i) hojas de control, (ii) cierre de expediente, (iii) testigos documentales para los CD que obran como parte de los expedientes.</li> <li>• En ocho de los procesos auditados no se cuentan con actas del seguimiento al estado de las investigaciones ni del avance de sus etapas procesales.</li> </ul> |
| <p>Procedimiento<br/>Desarrollo de<br/>Actuaciones<br/>Administrativas de<br/>Carácter<br/>Sancionatorio<br/>Delegada AAA</p>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se observó que la gestión documental de los expedientes físicos no cumple con lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 y en el Instructivo de Organización Documental, en lo referente a: (i) hojas de control, (ii) cierre de expediente, (iii) testigos documentales para los CD que obran como parte de los expedientes.</li> <li>• Se observó que en dos expedientes se archivaron las diligencias por ocurrencia de la caducidad de la facultad sancionatoria, la cual acaeció con anterioridad a la fecha de expedición de los pliegos de cargos.</li> <li>• En un expediente analizado se produjo la pérdida de competencia para resolver el recurso contra el acto que pone fin a la actuación, opera el silencio administrativo positivo y se archivan las diligencias correspondientes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |

| AUDITORÍA                                                                 | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procedimiento de Gestión de la Información e Inteligencia de Negocio      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentran casos de desarrollos y/o mantenimientos que no cuenta con el Formato TI-F-016, previsto en el procedimiento auditado.</li> <li>Al revisar el resultado de los despliegues correspondientes algunos de los cubos de inteligencia de negocios alojados en la plataforma O3, se evidenciaron datos de pruebas realizadas por los usuarios finales, que no corresponden a un interés particular, lo que puede constituirse en una debilidad en la seguridad digital.</li> <li>Se encontró un 25% de insatisfacción en el servicio y una inversión en 2024 de \$757.597.369 sin que se hayan establecido controles que prevengan un posible detrimento patrimonial. Se evidencia que el procedimiento auditado, en sus versiones 2 y 3, no incorpora la identificación, análisis ni valoración de riesgos, ni desde la perspectiva de gestión del proceso ni desde la seguridad de la información.</li> </ul>                                                                                                                                               |
| Procedimiento Gestión de Proyectos de Inversión                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisadas las obligaciones de algunos de los contratos de dos de los proyectos, no se aprecia para los periodos revisados los debidos soportes trazables en las aplicaciones SISGESTION o SECOP, incumpliendo el Manual de Supervisión de SIGME.</li> <li>En revisión de los registros correspondientes a las operaciones 12 y 13 del procedimiento auditado, se evidenció ausencia de los entregables en diversos periodos analizados de los proyectos auditados.</li> <li>Se evidenció que el esquema de riesgos actual no cubre integralmente la incertidumbre de los proyectos auditados ni atiende integralmente los lineamientos normativos ni institucionales para definir los riesgos y controles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Procedimiento Sancionatorio en SAP -<br>Procedimiento de Gestión De Cobro | <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez verificados los expedientes del proceso sancionatorio, se evidenció: Indebida Notificación. Falta de resolución del recurso de reposición. Emisión de actos administrativos que resuelven recursos posteriores a un año. Registro incorrecto de las sanciones en el aplicativo de cuentas por cobrar y falta de registro de firmezas en el aplicativo sancionados</li> <li>Se observa una falta de interoperabilidad entre los sistemas de Sancionados, Cuentas por Cobrar, lo cual ha causado problemas en el flujo de información y posibles pérdidas en la gestión de cobro de las sanciones impuestas.</li> <li>Del comparativo realizado entre Sancionados con firmeza emitido por la SDPUGT y el Anexo 1 de Cuentas por cobrar, se identificaron diferencias relevantes tanto en el número de registros como en los valores consolidados</li> <li>El registro contable del proceso de depuración aprobado en el segundo Comité Técnico de Sostenibilidad Contable de 2025 no se ha completado en su totalidad en el aplicativo SIIF Nación.</li> </ul> |

Fuente: Estadísticas Oficina de Control Interno

## **Informe de ley seguimientos**

En atención a lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 sobre el rol de evaluación y seguimiento asignado a las oficinas de control interno, los informes de ley que mayor relevancia tuvieron para la entidad fueron los siguientes: Informes de Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) 2024, Informes Programa de Transparencia y Ética III cuatrimestre 2024 y cuatrimestre I de 2025, Informes de Austeridad del Gasto IV trimestre 2024, trimestre I, II y III de 2025, Informes de ejecución presupuestal al 31 de diciembre de 2024, 30 de junio de 2025 y 31 de octubre de 2025, Informe de evaluación independiente del sistema de control interno primer semestre 2025, Informe de evaluación por dependencias 2024, Informe de Gestión de Riesgos cuatrimestres I y II de 2025, y Seguimientos al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte al 31 de diciembre de 2024 y 30 de junio de 2025.

## **Alertas preventivas**

En aplicación del Decreto 403 de 2020 y con el fin de prevenir la eventual materialización de riesgos y su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la entidad, se han emitido alertas a la Alta Dirección y/o a los procesos involucrados, identificando potenciales vulnerabilidades y recomendando la adopción de los mecanismos de control pertinentes. Dentro de las alertas de mayor alcance para la SSPD estuvieron: alertas automatizadas mediante software de auditoría ACL, alerta Proceso de selección Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), alertas preventivas relacionadas con las observaciones preliminares de la auditoría financiera de la CGR 2024, Alerta Preventiva Rendición de Cuentas Vigencia 2024, y seguimiento a las ACPM formuladas en 2023 y 2024 producto de auditorías internas e Informes de Ley.

## **Relacionamiento con entes de control**

En desarrollo de la Auditoría Financiera que adelantó la Contraloría General de la República (CGR), se coordinó la recepción y asignación de las solicitudes de información y respuestas a los requerimientos de dicho ente de control, asegurando que se atendieran de manera integral y oportuna. Adicionalmente, se realizó acompañamiento a todas las áreas y procesos involucrados en la formulación del plan de mejoramiento para dar tratamiento a los hallazgos del informe de auditoría financiera vigencia 2024 emitido por el ente de control, plan que fue reportado oportunamente en el aplicativo SIRECI de esa entidad. En el mismo sentido, durante el periodo se realizaron seguimientos periódicos al avance en la ejecución de las acciones de mejora contenidas en el Plan de Mejoramiento suscrito por la SSPD con la CGR.

Es de resaltar la mejora en la gestión institucional evidenciada en que, mientras en la auditoría del ente de control de la vigencia 2023 se formularon 16 hallazgos, para 2024 disminuyeron a sólo 12, como resultado del trabajo armónico realizado entre las áreas frente al control interno institucional.

## CAPÍTULO VI. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

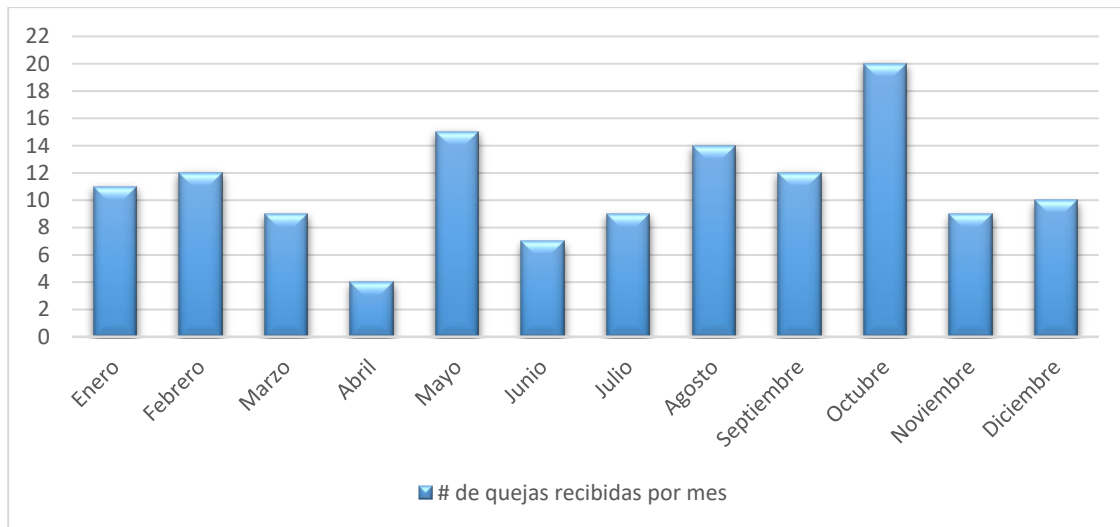
En ejercicio de sus facultades, la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) gestiona el trámite de noticias disciplinarias —quejas e informes— y los procesos derivados de estas. Asimismo, lidera una labor preventiva orientada a difundir los deberes legales entre los servidores de la entidad con el fin de mitigar la comisión de faltas disciplinarias.

Durante la vigencia objeto de este informe, el ejercicio de estas funciones representó un desafío institucional debido a la rotación de personal por concurso de méritos. Esta situación generó vacancias temporales y requirió procesos de adaptación y aprendizaje para el nuevo equipo de trabajo, aspectos que marcaron la dinámica operativa del periodo.

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento de la función asignada, la OCDI centró su gestión en tres hitos fundamentales orientados al debido ejercicio de la función disciplinaria y el desarrollo de la labor preventiva:

En primer lugar, se mantuvo la atención de las quejas e informes recibidos en un total de 132 mediante la expedición de 4 autos de incorporación, 26 autos inhibitorios, 12 autos de remisión por competencia y 51 autos de indagación previa, gestión que permitió la atención oportuna de las mismas.

**Gráfica No. 23 Noticias disciplinarias recibidas**



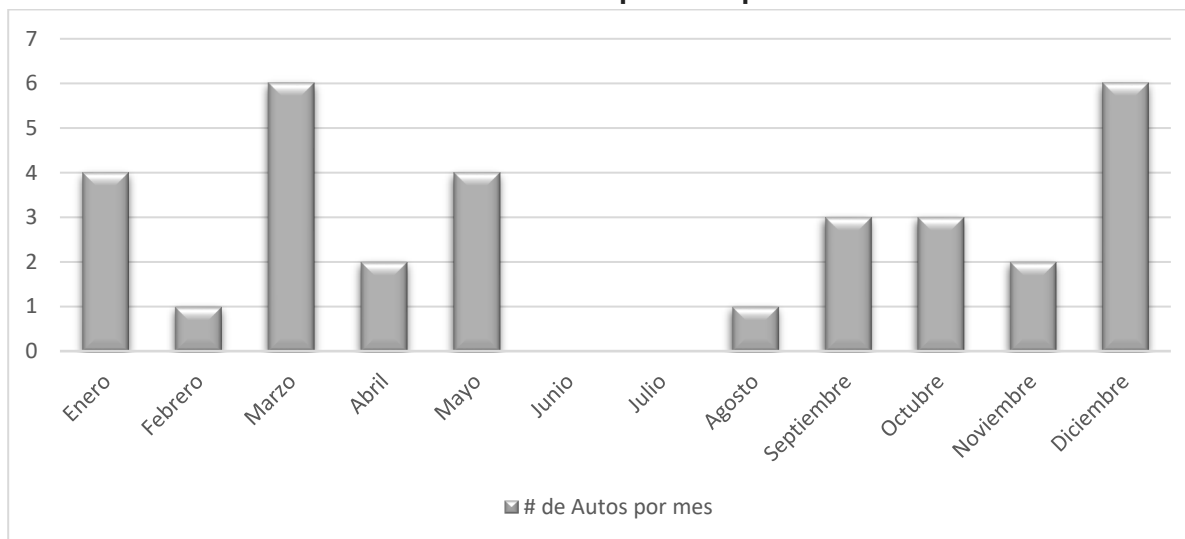
Fuente: Estadísticas Oficina de Control Disciplinario Interno

Cabe precisar que no necesariamente coincide el número de actuaciones con el número de quejas recibidas porque, en ocasiones, una decisión (auto inhibitorio o de remisión por competencia, etc.) puede tener origen en una o más quejas.

En segundo lugar, se consolidó el rol de instrucción del proceso disciplinario conforme a la Ley 1952 de 2019, dando prelación a la práctica de pruebas para el debido trámite de los procesos

disciplinarios en curso mediante la expedición de 32 autos de prueba y, en cumplimiento de estos, la gestión de 378 memorandos de solicitud de pruebas a las distintas dependencias de la entidad con el objeto de contar con la suficiencia probatoria requerida en cada caso para proferir decisión. Lo anterior permitió la expedición de 33 autos de investigación disciplinaria, 9 autos de cierre de investigación, 13 autos de archivo y 1 pliego de cargos.

**Gráfica No. 24 Auto de pruebas proferidos 2025**



Fuente: Oficina de Control Disciplinario Interno

Así también, en cumplimiento de las decisiones proferidas por la OCDI, se realizaron 117 notificaciones, distribuidas entre 95 notificaciones por correo electrónico, 14 notificaciones por edicto, 5 notificaciones personales, 2 notificaciones por estado y 1 por conducta concluyente.

En tercer lugar, se consolidó la labor preventiva mediante la publicación de 10 tips disciplinarios, 4 artículos y la realización de la capacitación "Aspectos relevantes de la función disciplinaria en la Superservicios" el 13 de noviembre de 2025, con alcance para todos los funcionarios de la entidad.

## LECCIONES APRENDIDAS 2025 Y AGENDA PRIORIZADA 2026

En el marco de las lecciones aprendidas en 2025, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo el lema "Colombia Potencia Mundial de la Vida", realiza un análisis reflexivo de la gestión ejecutada durante el periodo objeto de evaluación, identificando y valorando el trabajo en equipo y la articulación institucional como base para avanzar y mejorar continuamente en la IVC del sector de servicios públicos domiciliarios, centrada en el ciudadano, el territorio y el bienestar colectivo. En este sentido, se analizaron los factores que afectaron la gestión misional, así como los procesos clave que apoyan la gestión institucional, lo anterior con el fin de mejorar la toma de decisiones, optimizar la ejecución, innovar y evitar la reproducción de errores.

Desde la gestión estratégica institucional, apoyada mayoritariamente por los proyectos de inversión, la entidad deberá aunar esfuerzos y capacidades institucionales para adelantar la formulación de

estos proyectos que permitan dar solución a las necesidades del sector de los servicios públicos domiciliarios, que aporten a la reducción de desigualdades y a mejorar la calidad de vida de los colombianos a lo largo del territorio nacional. Lo anterior, aplicando las mejoras institucionales al proceso de Direccionamiento Estratégico en la vigencia 2025 a través del ejercicio de Arquitectura Empresarial, en particular a los procedimientos relacionados con la gestión de la inversión pública.

El cierre de la vigencia fiscal 2025 dejó en evidencia la capacidad de respuesta institucional de la entidad. Tras un inicio de año con desafíos en las dinámicas presupuestales, la gestión implementada por la alta dirección en el último trimestre permitió recuperar los niveles de ejecución presupuestal, garantizando los recursos necesarios para el cumplimiento misional.

Este escenario de recuperación acelerada permite trazar una hoja de ruta clara para 2026, teniendo en mente la importancia de la alineación directa de los objetivos institucionales con la programación y gestión presupuestal y contractual, tomando como lección aprendida el ritmo de ejecución alcanzado durante el último trimestre de 2025 para aplicarlo desde el mes de enero de 2026, evitando la concentración de compromisos al final de cada vigencia, de forma tal que se favorezca la operación y desarrollo de las prioridades institucionales y así materializar el cumplimiento de las apuestas del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026.

Desde el sector de energía y gas combustible, se evidenció la necesidad de priorizar la vigilancia preventiva basada en información del SUI mediante herramientas tecnológicas especializadas, criterios de completitud y validación, y analítica avanzada para el análisis masivo y oportuno de la información sectorial. Como aspecto importante, se sugiere una mayor articulación interinstitucional de las entidades que hacen parte del sector, como son el Ministerio de Minas y Energía (MME), la CREG y el Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas (IPSE), fundamental para abordar problemáticas estructurales en las Zonas No Interconectadas y en el marco de la transición energética.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, la entidad busca priorizar el ordenamiento territorial basado en el agua y la justicia ambiental, propender por la articulación institucional, garantizar el aumento de la cobertura nacional con soluciones alternativas e implementar políticas diferenciadas que permitan a grandes y pequeños prestadores reportar datos de calidad al SUI para asegurar las acciones de IVC.

Como parte de la agenda para la vigencia 2026, se pretende el fortalecimiento de las organizaciones de recicladores de oficio bajo el nuevo marco de regularización y alinearlos con la Política Basura Cero, con el fin de transformar la gestión de residuos y reducir drásticamente la disposición final en rellenos sanitarios, fomentando el consumo responsable, el aprovechamiento, la reutilización y el reciclaje.

Es fundamental que la Superservicios logre ejecutar, mediante la optimización de las acciones de IVC, la verificación de la calidad del agua suministrada a los usuarios del servicio de acueducto a nivel nacional, abarcando 38 Áreas de Prestación del Servicio (APS) adicionales a las 42 realizadas en 2025, con el fin de alcanzar la meta anual de 80 APS en 2026.

Con el fin de proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, la entidad considera dar continuidad a las acciones de supervisión adelantadas en las regiones, así como realizar seguimiento sistemático al cumplimiento de los compromisos adquiridos por los prestadores como instrumento fundamental para la prevención de conductas que vulneren los derechos de los usuarios y para el fortalecimiento de la atención en sede de la empresa.

Con respecto a las lecciones aprendidas desde los procesos en intervención y en liquidación, se espera contar con información detallada y confiable y con el monitoreo directo a las empresas bajo toma de posesión mediante grupos de trabajo que atiendan las necesidades reales de seguimiento, lo que permitirá avanzar en estos procesos, así como concluir su cierre exitoso y garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios a corto y largo plazo mediante las acciones de supervisión.

Como reto importante para la vigencia 2026, la entidad asume el compromiso de adelantar de manera prioritaria, articulada y sistemática las acciones necesarias para normalizar la liquidación de los contratos del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial.

Se describen a continuación los principales retos en las empresas intervenidas y en liquidación:

Como reto importante en EPQ E.S.P. en liquidación, se espera lograr la liquidación del convenio de colaboración que fue suscrito con EPM E.S.P. y que estuvo vigente durante más de 17 años, dar cumplimiento al esquema de solución aprobado por la CRA en cuanto a la implementación del marco tarifario, así como avanzar en los trámites necesarios para la aprobación y creación de la nueva empresa. Finalmente, se pretende orientar los mayores esfuerzos en la definición del esquema de prestación de servicio y la estabilización del mismo en el corto, mediano y largo plazo; la actualización del cálculo actuarial y el avance en el proceso de cierre de la liquidación.

Para el caso de Electricaribe, el mayor reto para la próxima vigencia está enfocado en gestionar los procesos judiciales en curso y avanzar en el cierre del proceso liquidatorio.

Como parte de los retos de ACUECAR S.A. E.S.P., se busca fortalecer la gestión contable, garantizando la debida justificación técnica de las variaciones significativas en las cuentas del balance y del incremento de la pérdida neta. Asimismo, avanzar en el esquema de solución a largo plazo en el que se contemple la deuda con el Fondo Empresarial, que supera los \$30.858 millones. Se debe definir e implementar una estrategia de viabilidad financiera más sólida y realista que la actual propuesta de pago a 50 años. En este sentido, se pretende mejorar la continuidad del servicio, que se encuentra en 70 %, correspondiente a 16,8 horas, considerado como un indicador no satisfactorio. El mayor reto se centra en definir la solución a largo plazo que garantice la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, sin que ese esquema dependa del financiamiento del Fondo Empresarial.

Con el fin de fortalecer la gestión en ESPUFLAN E.S.P., se espera elaborar los estudios y diseños para la construcción de la base de operaciones de aseo y ejecutar el plan de cierre de la PTAR El

Palmar; realizar la actualización del Plan de Gestión de Residuos Sólidos alineado con el Decreto 670 del 17 de julio de 2025, por medio del cual se reglamenta lo dispuesto en el artículo 227 de la Ley 2294 de 2023, mediante el cual se crea el "Programa Basura Cero". Adicionalmente, se pretende garantizar la recolección de los residuos producto de la actividad de barrido sin impactar la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos no aprovechables, y adelantar la suscripción del programa de gestión acordado para proceder con el levantamiento de la orden de toma de posesión.

Como reto importante en EMPREVEL E.S.P., se está llevando a cabo la suscripción del acuerdo de acreedores y la reestructuración administrativa, por lo cual se estima el levantamiento de la medida en la vigencia 2026. Además, se espera mejorar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto en épocas de sequía con las nuevas obras del plan maestro que están en ejecución, así como con la construcción de la nueva aducción de Pozo Verde. Adicionalmente, se busca ejecutar las obras pendientes del POIR e implementar la reestructuración administrativa. En cuanto a la deuda pretoma, asciende a \$1.270.835.132. En relación con la deuda con la CAS, se presentó solicitud de conciliación ante la Procuraduría.

Como parte de los aprendizajes y retos en P&K S.A.S. E.S.P., se busca gestionar la viabilidad financiera, ya que el comportamiento del activo, pasivo y patrimonio en conjunto permite concluir que P&K enfrenta una posición crítica de liquidez, caracterizada por alta dependencia del endeudamiento, insuficiencia de activos corrientes para respaldar las obligaciones financieras y un deterioro patrimonial que limita severamente la sostenibilidad operativa sin intervención o apoyo externo. La empresa, en su estado actual, no dispone de recursos propios suficientes para garantizar el normal desarrollo de sus actividades ni para responder oportunamente a los compromisos adquiridos.

Como segundo reto, está la contratación y ejecución de proyectos con recursos de hacienda nacional por cerca de \$30.000.000.000: 1. Sitio de Disposición Final, 2. Rehabilitación Alcantarillado Santa Catalina, 3. Equipo Optimización Sistema Eléctrico de Bombeo y PTAP. Debe definirse una solución a largo plazo que permita la prestación de servicios a cargo de la intervenida sin dependencia del Fondo Empresarial.

En el marco de los retos de ESSMAR E.S.P., se requiere la ejecución de inversiones significativas para dar una solución de largo plazo a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, y el desarrollo de proyectos que ayuden a optimizar el funcionamiento de la infraestructura existente, mejorar la presión del sistema y ampliar la capacidad de los sistemas de tratamiento de agua potable y residual. Igualmente, es necesario implementar un programa para reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) e implementar un plan efectivo de micromedición; avanzar en la valoración de activos y el sistema de costos ABC; y adelantar la actualización del catastro de usuarios y el catastro de redes.

Continuar con la revisión y ajuste al estudio tarifario, al igual que con la definición del procedimiento para mantener actualizado el POIR (Plan de Obras e Inversiones Reguladas). Además, se planteó como reto la contratación y ejecución de proyectos con recursos por aproximadamente

\$50.000.000.000 disponibles en el Fondo Empresarial de la SSPD, específicamente denominados: "1. Línea de conducción El Roble", "2. Optimización PTAP Mamatoco", "3. Eficiencia electromecánica de las EBAR y EBAB" y "4. Desarenador El Roble".

Como reto en EMDUPAR S.A. E.S.P., se espera un seguimiento riguroso al flujo de caja para identificar puntos críticos y realizar seguimiento a la ejecución de ingresos, costos y gastos; esto con el fin de garantizar la liquidez necesaria para el desarrollo de los proyectos estratégicos en el POIR y el plan estratégico. EMDUPAR tuvo una liquidez favorable en el año 2025, con la que se espera financiar los proyectos para la vigencia 2026 y 2027; sin embargo, la capacidad de generar caja positiva por la operación del negocio es limitada y no es suficiente para cubrir el aumento de los costos y proyectos adicionales en la siguiente vigencia. Así las cosas, depende del ahorro acumulado.

Otros retos incluyen la consolidación y gestión de la información financiera, el catastro de redes, la reducción del indicador de pérdidas IANC y el aumento del recaudo de cartera.

Air-e precisa la consecución de recursos financieros y de garantías para la compra de energía y la realización de inversiones y mantenimientos, así como dar continuidad a las gestiones para aumentar los niveles de contratación de energía de las próximas vigencias, con el fin de garantizar en el mediano plazo la prestación del servicio a los tres departamentos atendidos por la intervenida.

De igual forma, la empresa intervenida estima continuar gestionando la cartera con el fin de evitar la pérdida de recursos para la prestación del servicio público a su cargo. Se requiere la definición del esquema de solución a largo plazo que permita garantizar la prestación de los servicios a cargo de la intervenida.

Para la vigencia 2026, en EAAAY E.I.C.E. E.S.P., el principal reto se centra en consolidar el cierre técnico y administrativo de proyectos estratégicos, asegurar fuentes de financiación que permitan ejecutar las inversiones prioritarias, fortalecer la estrategia de reducción de pérdidas, mejorar la confiabilidad de la información técnica y patrimonial, y garantizar la continuidad y eficiencia en la prestación del servicio de acueducto. Es necesario dar seguimiento a las brechas existentes entre el presupuesto aprobado (que proyecta ingresos estables) y el comportamiento real del flujo de efectivo, lo que incrementa el riesgo de desfinanciación en el mediano plazo.

En COSERVICIOS S.A. E.S.P., como reto y lecciones aprendidas, es importante mencionar que se adelanta actuación de mediación ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, teniendo como partes al municipio de Sogamoso, COSERVICIOS S.A. E.S.P. y la Superservicios respecto del proceso en ejercicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho de la Resolución SSPD 20231000866565 del 27 de diciembre de 2023, que ordenó la toma de posesión de la empresa prestadora COSERVICIOS S.A. E.S.P. Dentro del proceso de mediación, las partes han considerado la posibilidad de adoptar formas de arreglo con el fin de lograr la terminación anticipada del proceso en ejercicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho.

Desde la planeación institucional, y como lección aprendida, se evidenció que se presentan imprevistos durante la vigencia que requieren contar con agilidad en el replanteamiento de los planes de acción a través de sus actividades, entregables y metas, los cuales se deben adoptar y adaptar para seguir asegurando el norte y la estrategia institucional. Adicionalmente, se demuestra que existen en el plan institucional excesivas actividades operativas que desvían la atención de las estrategias y proyectos de alto impacto institucional.

El desarrollo metodológico de la Supervisión Basada en Riesgos (SBR) demostró que la transición desde un enfoque reactivo y normativo hacia uno preventivo y focalizado implica un proceso gradual de apropiación técnica y cultural por parte de las dependencias. La socialización y retroalimentación con las direcciones técnicas permitió ajustar los componentes metodológicos y fortalecer su pertinencia operativa.

El proyecto del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios evidenció la importancia de contar con talento humano especializado suficiente para desarrollar, mantener y escalar las iniciativas de analítica y uso de la información, lo cual exige mecanismos de apoyo y fortalecimiento continuo.

Se pudo evidenciar que se requiere generar mayor valor al ciudadano y datos para control/vigilancia a partir de la priorización del cierre funcional de la Ventanilla Única y el Sistema Integrado de Facturación Electrónica (SIFE); la ampliación de dominios RUD (Técnico Operativo y Administrativo); la automatización DevOps; la implementación de la Plataforma Tecnológica para el Observatorio y de Control Social, y la implementación de nuevos marcos tarifarios.

De otra parte, y como parte de los desafíos de la entidad para la vigencia 2026, se mencionan a continuación los principales retos.

Como reto importante, la entidad debe continuar con la ejecución de las actividades establecidas en los proyectos de inversión vigentes para 2026, impulsando el fortalecimiento de los procesos de IVC de los servicios públicos domiciliarios y de la protección de los derechos de los usuarios con un enfoque territorial, la ejecución de asistencias técnicas a las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS) y el aporte a la Política Basura Cero a través de la promoción de la gestión adecuada de residuos sólidos y la dignificación de la labor de los recicladores, la implementación del observatorio de servicios públicos domiciliarios y el desarrollo de procesos en materia de modernización tecnológica e institucional sin sacrificar el rigor técnico, asegurando que la programación realizada permita alcanzar los objetivos propuestos.

En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se busca la implementación de un modelo de IVC diferencial y preventivo basado en el marco normativo de cada servicio, así como continuar el seguimiento a los sitios de disposición final con una vida útil menor a tres años, la implementación de la actividad de tratamiento como avances en la ejecución del programa Basura Cero, y el seguimiento a la transición al esquema de libre prestación en el Distrito Capital.

Para el sector de energía y gas combustible, se espera el fortalecimiento de las acciones de IVC en estos servicios mediante el uso estratégico de herramientas tecnológicas y de analítica avanzada

sobre la información reportada al Sistema Único de Información (SUI). Adicionalmente, implementar mecanismos de completitud y actualización de la información certificada, el desarrollo de modelos analíticos para la vigilancia tarifaria, operativa y de interrupciones; el control económico y de precios en gas por redes y Gas Licuado del Petróleo.

Realizar la supervisión de nuevos esquemas de prestación del servicio de energía, como son las Soluciones Individuales Solares Fotovoltáicas (SISFV), las microrredes y comunidades energéticas; la formalización de acuerdos de nivel de servicio con entidades estratégicas, la promoción de la gestión del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático en la prestación de estos servicios.

Mejorar el uso de información y la analítica de los datos provenientes de los sistemas de información para la gestión de trámites, con el fin de fortalecer la toma de decisiones para la protección de los derechos de los usuarios y la mejora en la articulación con los actores del sector.

Avanzar en el desarrollo de la metodología Supervisión Basada en Riesgos junto con la aplicación sistemática de la SBR en todos los servicios públicos domiciliarios, incorporando los riesgos identificados, los criterios de priorización y los mecanismos de seguimiento a la efectividad de las acciones de supervisión.

Continuar con la implementación de los planes de mejora derivados de los ejercicios de evaluación de calidad de datos, promover la estandarización de definiciones y fortalecer la interoperabilidad entre sistemas de información, con énfasis en el SUI y las fuentes externas relevantes.

En el marco de la gestión del talento humano, la entidad busca promover una identidad institucional orientada al servicio público de excelencia y cerrar brechas de conocimiento a través de los procesos de formación.

Teniendo en cuenta la conformación de un nuevo equipo de trabajo por vinculación del personal de concurso de méritos, se erige como reto importante para la entidad fortalecer la etapa de instrucción del proceso de control disciplinario al interior de la Superintendencia mediante el desarrollo de las actividades necesarias para atender los procesos disciplinarios en curso, profiriendo las decisiones de trámite y definitivas que se requieran de manera oportuna y con garantía de los principios de debido proceso, contradicción y defensa de los sujetos procesales.

Como aspecto financiero, se procura la aplicación de mecanismos de fortalecimiento para el recaudo de la cartera, con el fin de gestionar eficientemente el recaudo de las cuentas por cobrar, que para el corte del 31 de diciembre de 2025 ascienden a un capital de \$273.728.005,80 m/cte. Adicionalmente, avanzar en el saneamiento y depuración de la cartera institucional con el fin de asegurar que los estados financieros reflejen de manera razonable y precisa la situación económica, financiera y patrimonial de la entidad.

Es importante para la entidad fortalecer la infraestructura institucional, avanzando en la transición de sedes arrendadas hacia espacios planificados con vocación de permanencia, incluyendo el desarrollo del Proyecto de Sede Propia en el Plan Parcial de Renovación Urbana Ciudad CAN

(PPRU) y la Agencia Nacional Inmobiliaria (ANI). De igual forma, se busca implementar el plan integral de fortalecimiento de la infraestructura de las sedes —propias y en arriendo— a través de la Bolsa de Adecuaciones, incrementando la oportunidad, calidad y eficiencia de las intervenciones de mantenimiento preventivo y correctivo, con el fin de asegurar condiciones óptimas de operación y sostenibilidad para la entidad.

Continuar con la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico (PPDA) 2026-2027 que permita fortalecer la defensa jurídica de la entidad, así como consolidar la posición jurídica institucional en relación con la formulación de políticas, metodologías, estrategias y procedimientos para la eficaz inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios; mejorar la defensa de la entidad frente a las acciones de tutela en las que es vinculada.

Un reto importante es la generación de mayor valor al ciudadano y datos para control/vigilancia a partir de la priorización del cierre funcional de la Ventanilla Única y SIFE; la ampliación de dominios RUD (Técnico Operativo y Administrativo); la automatización DevOps; la implementación de la Plataforma Tecnológica para el Observatorio y de Control Social, y la implementación de nuevos marcos tarifarios.

Robustecimiento de la madurez institucional mediante la modernización híbrida, la continuidad o Plan de Recuperación ante Desastres (PRD); el fortalecimiento Zero Trust y el fortalecimiento de iniciativas (control social/observatorio) y marcos tarifarios.

Realizar ejercicios de evaluación y seguimiento más oportunos; para 2026, agilizar el análisis de grandes volúmenes de información, la automatización de tareas recurrentes, el monitoreo y auditorías en tiempo real, y la toma de decisiones mediante análisis predictivo y de tendencias.

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

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

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



Superservicios