

INFORME PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Enero a junio de 2026

El propósito del presente informe es evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos a partir del desempeño de los indicadores estratégicos definidos para el primer semestre de la vigencia 2026. La información presentada en este informe constituye un insumo para el análisis del Plan Estratégico por parte de la Alta Dirección y de los líderes de las dependencias, al proporcionar elementos que facilitan la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, el seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el impulso de la mejora continua.

La gestión de la entidad para esta vigencia, se enfoca en garantizar la calidad, continuidad y sostenibilidad de los servicios, proteger los derechos de los usuarios y promover mayores niveles de eficiencia en la prestación y en la gestión sectorial, así como el fortalecimiento de la gestión misional y de apoyo de la entidad.

La ejecución del plan estratégico institucional para este periodo, con corte al 30 de junio, presenta un cumplimiento del 42.35% como se refleja en la siguiente ilustración:

Ilustración No. 1 Desempeño del Plan Estratégico Institucional



OBJETIVO 1. LIDERAR LA PROFUNDIZACIÓN DE LA DEMOCRATIZACIÓN DEL ACCESO AL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO EN EL MARCO DEL ENFOQUE DE SEGURIDAD HUMANA.

Con un nivel de cumplimiento del 28.83%, el desempeño de este objetivo se refleja en los resultados obtenidos a través de los siguientes indicadores estratégicos:



1

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



Indicadores Estratégicos:

0%

Toma y análisis de muestras para fortalecer Inspección, Vigilancia y Control - IVC

✓ Se avanzó en la consolidación de los criterios para priorizar los prestadores con mayor riesgo sanitario asociado a la calidad del agua por región.

33.33%

Modelo IVC diferencial para OCSAS.

✓ Se elaboró la propuesta del Modelo de Vigilancia Diferencial para Gestores Comunitarios de Agua y Saneamiento Básico para las acciones de IVC.

0%

Rediseñar modelo IVC para alcantarillado.

✓ Se inició la construcción del documento de diagnóstico del servicio y se efectuaron (4) visitas a prestadores priorizados.

82%

Implementar modelo IVC diferencial aprovechamiento.

✓ Se fortaleció el modelo de IVC mediante 176 talleres dirigidos a las ORO y 63 asistencias técnicas para la actividad de aprovechamiento.

Periodo Evaluado: De 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

Fuente: Aplicativo Sisgestión

1.1 Indicador estratégico: Muestras de calidad de agua como insumo para fortalecer las actividades de control y vigilancia a los prestadores de servicio público de acueducto tomadas y analizadas.

Como avance del indicador se definió el listado de prestadores priorizados para la toma de muestras y se optimizó la metodología de priorización de prestadores mediante el ajuste del algoritmo de clasificación de cinco a cuatro clústeres y la actualización de su georreferenciación. Simultáneamente, en articulación con el IDEAM, se consolidaron las bases de información necesarias para el análisis de obras inconclusas y del Índice de Calidad del Agua (ICA). Para soportar operativamente estos procesos, se diseñó una herramienta en AppSheet para la captura de información de los formatos técnicos, se adecuaron los códigos de validación de datos ICA 2025 para su cargue en el Sistema Único de Información (SUI) y se desplegaron tableros de visualización que permiten analizar la cobertura y los resultados de las muestras, consolidando capacidades instaladas para la gestión de los próximos años.

Adicionalmente, se adelantaron actividades de toma y análisis de muestras orientadas al fortalecimiento del modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), en el marco de la caracterización del riesgo asociado a la calidad del agua por regiones, adicionalmente, se avanzó en la consolidación de los criterios para la priorización de los prestadores con mayor riesgo sanitario.

1.2 Indicador estratégico: Modelo de Inspección, Vigilancia y Control para las Organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS) con enfoque diferencial implementado

Como avance del indicador, durante este periodo se construyó el documento metodológico denominado *“Propuesta de Modelo de Vigilancia Diferencial para Gestores Comunitarios de Agua y Saneamiento Básico”*, el cual presenta de manera integral los procesos, metodologías y herramientas orientadas al desarrollo de las actividades de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) diferencial dirigidas a las Organizaciones Comunitarias Prestadoras de los Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS).

La propuesta se fundamenta en los principios de diferencialidad, progresividad e integralidad, y se articula con la normativa vigente y los lineamientos técnicos del sector, con el propósito de adaptar las acciones de IVC a las capacidades y características técnicas, operativas, financieras y organizacionales de los gestores comunitarios. Asimismo, incorpora un esquema metodológico que integra los lineamientos normativos aplicables y los criterios técnicos definidos por las entidades competentes, fortaleciendo la implementación de un modelo de vigilancia diferencial acorde con las particularidades de estas organizaciones.

Para materializar este esquema, se definió la arquitectura de datos y los requerimientos funcionales con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), estructurando el proyecto SIOCSAS y la fase II de los formularios de vigilancia.

Adicionalmente, se gestionó la integración del RUPS Simplificado al Portal SUI para Gestores Comunitarios y se ajustaron las especificaciones de los formularios (en sus componentes comunitario, comercial, financiero y técnico), garantizando que el modelo reconozca las particularidades territoriales y sociales de estas organizaciones. Como soporte transversal a estas acciones, se desplegó un tablero de control preventivo que optimiza la segmentación de indicadores clave, facilitando la toma de decisiones institucionales y el control social participativo; un esfuerzo técnico que se complementó con mesas de trabajo ante el MVCT y la CRA para identificar oportunidades de fortalecimiento en el marco regulatorio comunitario.

1.3 Indicador estratégico: Modelo de Inspección, Vigilancia y Control - IVC para la prestación de servicio de alcantarillado implementado.

Como parte del fortalecimiento del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) dirigido a los prestadores del servicio público de alcantarillado, la entidad logró la consolidación del modelo mediante la elaboración y validación de sus Lineamientos Técnicos. Este documento unificado, alineado con el marco normativo vigente, permitió estandarizar los procesos, métodos y criterios de supervisión para estructurar su despliegue en 80 prestadores priorizados durante 2026. Para soportar operativamente esta arquitectura, se robustecieron las capacidades tecnológicas de captura y análisis de datos a través

de la actualización de formularios en Survey123, la validación de históricos en Infovisitas, el diseño de nuevos formatos de registro y la optimización de consultas al Sistema Único de Información (SUI).

A nivel territorial, este esfuerzo institucional se materializó con la ejecución de 33 visitas de campo en los departamentos de Boyacá, Santander y Tolima; un ejercicio que garantizó la recopilación de información administrativa, comercial, técnica y operativa, insumo fundamental para la caracterización y evaluación integral del servicio prestado.

De igual manera, se desarrolló el análisis de inconsistencias en la información reportada, el cruce de bases de datos de prestadores y la revisión de los formatos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), con el fin de fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control y optimizar las acciones de seguimiento a los prestadores de este servicio y se avanzó en la elaboración de los documentos requeridos para adelantar la contratación del muestreo de aguas residuales.

1.4 Indicador estratégico: Modelo de inspección, vigilancia y control para la actividad de aprovechamiento implementado.

Con el fin de dar cumplimiento al indicador estratégico se adaptó su enfoque institucional hacia un esquema de regularización en respuesta a la transición normativa entre el Decreto 596 de 2016 y el nuevo Decreto 1381 de 2024. Bajo este marco actualizado, se formuló el Manual del Modelo de IVC Diferencial y se establecieron lineamientos técnicos precisos para la caracterización de la población recicladora mediante censos municipales, evaluando simultáneamente los ajustes requeridos para optimizar el reporte al Sistema Único de Información (SUI).

Para materializar y fortalecer este modelo en los territorios, se desplegó una estrategia integral de capacitación que logró la ejecución de 271 talleres dirigidos a las Organizaciones de Recicladores de Oficio (ORO), enfocados en potenciar sus capacidades técnicas, operativas y tarifarias frente a los procesos de formalización y los requisitos de las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECA). Este esfuerzo social y técnico se complementó con 89 asistencias a entidades territoriales, orientadas a mejorar la formulación y el seguimiento de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y a garantizar la correcta validación de los formatos institucionales, consolidando una supervisión articulada y adaptada a la realidad del servicio de aseo.

Adicionalmente, se avanzó en la implementación del plan piloto del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) para la actividad de aprovechamiento mediante el fortalecimiento del documento técnico de lineamientos. En este proceso se consolidó una versión metodológica, que incorpora criterios para la identificación y caracterización de los recicladores de oficio, la estrategia “*Contarte es reconocerte*”, la estandarización de conceptos técnicos, lineamientos de economía circular con enfoque en las 9R y la actualización del marco normativo y jurisprudencial aplicable.

Asimismo, se fortaleció el soporte técnico del modelo mediante la consolidación de información sectorial, la incorporación de referentes académicos y la elaboración de un normograma que orienta su implementación por parte de las entidades territoriales, constituyéndose en un insumo para la aplicación del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control en la actividad de aprovechamiento.

OBJETIVO 2. IMPULSAR ACCIONES DE ADAPTABILIDAD AL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

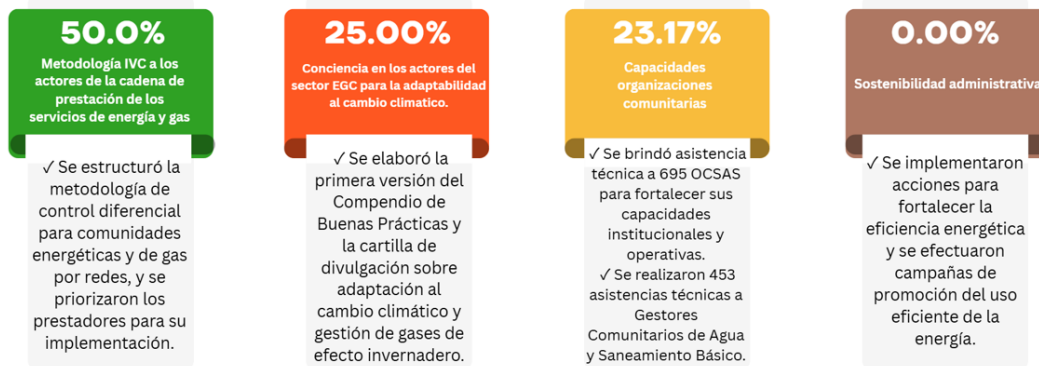
El cumplimiento de este objetivo, con corte al 30 de junio corresponde al 24.54%, este resultado corresponde al desempeño de los siguientes indicadores estratégicos:



2 Impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



Indicadores Estratégicos:



Periodo Evaluado: De 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

Fuente: Aplicativo Sisgestión

2.1 Indicador estratégico: Metodología de las acciones y factores diferenciales de IVC a los prestadores de energía y gas combustible en el marco de la transición energética.

Como gestión la entidad implementó un modelo de supervisión adaptado a los desafíos del cambio climático, en este sentido, se diseñó el modelo piloto de vigilancia para Comunidades Energéticas, en articulación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y a partir de mesas técnicas conjuntas con el Ministerio de Minas y Energía, el IPSE y otros agentes del sector. Este trabajo interinstitucional permitió consolidar un diagnóstico técnico y regulatorio sólido frente a la incorporación de microrredes y soluciones individuales solares fotovoltaicas (SISFV). Para la prueba piloto de este esquema diferencial, se priorizaron tres prestadores dadas las características de estas comunidades y se desarrollaron dos herramientas especializadas de recolección de información. Finalmente, se validó en territorio con la ejecución de este plan piloto, aplicando los instrumentos diseñados durante los meses de mayo y junio en las visitas y evaluaciones integrales a los prestadores, garantizando así una vigilancia efectiva y acorde con las nuevas dinámicas del sector.

Para el sector eléctrico, el análisis de los Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático (PIGCC) permitió identificar y caracterizar diversas medidas de mitigación, adaptación, gobernanza y buenas prácticas con un alto potencial de réplica. De manera complementaria, en el sector de gas combustible se evaluaron los reportes de 185 empresas prestadoras, un ejercicio diagnóstico que evidenció tanto

los avances como las brechas existentes en su gestión climática y de gases de efecto invernadero (GEI), destacando aspectos operativos clave como la institucionalización, la medición de emisiones, el seguimiento, la capacitación y los sistemas de incentivos.

De manera complementaria, se consolidó el inventario de indicadores que integrarán el panel de seguimiento del servicio de Gas por Redes y se culminó la primera etapa del proyecto con la elaboración del documento metodológico. Este documento establece las necesidades de información, las fuentes de datos y el proceso de extracción, transformación y carga (ETL) requerido para la construcción del panel. Actualmente, se desarrolla la fase de comprensión, depuración y evaluación de la información, con el propósito de calcular los indicadores definidos y avanzar en la implementación del sistema de seguimiento.

2.2 Indicador estratégico: Documento de recomendaciones a los actores sobre las acciones para la adaptabilidad al cambio climático en la prestación del servicio de energía y gas combustible.

En cumplimiento del indicador, se logró la consolidación y el análisis sistemático de la información correspondiente a los sectores de energía eléctrica y gas combustible. En el sector eléctrico, el análisis de los Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático (PIGCC) permitió identificar y caracterizar diversas medidas de mitigación, adaptación, gobernanza y buenas prácticas con un alto potencial de réplica. De manera complementaria, en el sector de gas combustible se evaluaron los reportes de 185 empresas prestadoras, un ejercicio diagnóstico que evidenció tanto los avances como las brechas existentes en su gestión climática y de gases de efecto invernadero (GEI), destacando aspectos operativos clave como la institucionalización, la medición de emisiones, el seguimiento, la capacitación y los sistemas de incentivos.

Con base en estos resultados se estructuró la primera versión del Compendio de Buenas Prácticas en Adaptación al Cambio Climático y Gestión de GEI y se avanzó en la conformación del banco institucional de experiencias. Finalmente, y tomando como referente los hallazgos de dicho compendio, se elaboró y presentó para revisión la primera versión de la cartilla de divulgación de buenas prácticas, consolidando de esta forma las herramientas técnicas y pedagógicas necesarias para orientar la sostenibilidad de los actores del sector.

2.3 Indicador estratégico: Asistencias técnicas asociadas al fortalecimiento de las capacidades de las Organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico- OCSAS

Como parte de las acciones para fortalecer las capacidades de las OCSAS, se brindaron 695 asistencias técnicas a Gestores Comunitarios de Agua y Saneamiento Básico, mediante jornadas presenciales y virtuales, se logró impactar a 652 organizaciones comunitarias. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades administrativas, técnicas y regulatorias de las organizaciones, mediante el acompañamiento en temas como la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI), la implementación del subsidio comunitario, la contribución especial, la formalización de prestadores y el fortalecimiento organizacional.

De manera complementaria, se realizaron jornadas presenciales en los municipios de Malambo, Sabanalarga y Repelón (Atlántico) para socializar el modelo de vigilancia diferencial establecido en el

Decreto 960 de 2025 y las obligaciones sectoriales aplicables a los gestores comunitarios. Asimismo, se apoyó la organización y desarrollo del Taller Regional “Voces del Agua”, realizado en Cali, espacio que permitió identificar oportunidades para la simplificación del RUPS, promover el intercambio de experiencias entre los actores del sector y fortalecer el acompañamiento institucional para la implementación del modelo de vigilancia diferencial.

2.4 Indicador estratégico: Eficiencia energética en las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD mejorada.

En el marco del fortalecimiento e implementación de acciones de eficiencia energética institucional, se radicarón los documentos precontractuales para la contratación del servicio de verificación de eficiencia energética en las Direcciones Territoriales.

Asimismo, en cumplimiento de la Circular No. 40021 de 2026 del Ministerio de Minas y Energía, se diseñó e implementó una campaña institucional sobre el uso eficiente de la energía, acompañada de la divulgación de piezas comunicativas orientadas a promover buenas prácticas entre los colaboradores. Como parte de esta estrategia, se realizó una mentoría sobre eficiencia energética, dirigida al fortalecimiento de las capacidades institucionales en esta materia institucionales y promover uso eficiente de la energía en la entidad.

OBJETIVO 3 PROMOVER EL EJERCICIO DEL CONTROL SOCIAL DE LA CIUDADANÍA EN SUS TERRITORIOS.

El cumplimiento del objetivo para el periodo, fue del 59.19%. Los indicadores estratégicos asociados a este objetivo, presentaron el siguiente comportamiento:



3

Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios.



Indicadores Estratégicos:

54.83%

Acciones articuladas implementadas

✓ Se realizaron 90 Mesas Superservicios y se gestionaron más de 14.000 trámites.

63.55%

Red nacional comunitaria implementada

✓ Avance en la estructuración del modelo de operación de la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) y reactivación de CDCS en municipios donde se encontraban inactivas

Periodo Evaluado: De 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

Fuente: Aplicativo Sisgestión

3.1 Indicador estratégico: Acciones articuladas implementadas.

Con el propósito de caracterizar las soluciones concertadas frente a las problemáticas de los servicios públicos domiciliarios en materia de protección al usuario, durante el primer semestre de la vigencia se realizaron 90 Mesas Superservicios. La metodología de estos encuentros se fundamentó en el principio de corresponsabilidad, articulando activamente a los usuarios, a las empresas prestadoras como responsables primarias de la atención ciudadana, a las autoridades territoriales y nacionales, y a los entes de regulación.

Adicionalmente, estos espacios permitieron avanzar desde la identificación de alertas y la realización de auditorías operativas hasta la definición de compromisos concretos, acompañados de cronogramas de cumplimiento para el segundo semestre, orientados a fortalecer la transparencia en la gestión comercial, la protección de los derechos de los usuarios y la sostenibilidad de la infraestructura. Asimismo, se evidenciaron avances en la implementación de medidas encaminadas a prevenir y restringir prácticas que afectan a los usuarios, como la facturación por estimación.

A través de este mecanismo, la Superintendencia fortalece el seguimiento a los acuerdos establecidos, procurando que estos se traduzcan en acciones efectivas y mejoras tangibles en la prestación de los servicios y en el bienestar de las comunidades en todo el territorio nacional. En este marco, se realiza el seguimiento al cumplimiento efectivo de 249 compromisos adicionales, contribuyendo a fortalecer la gestión preventiva y la respuesta institucional frente a las situaciones identificadas.

De manera complementaria, y con el fin de garantizar la atención oportuna, eficiente y eficaz de los trámites a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, durante el primer semestre se gestionaron 6.764 trámites del Servicio de Atención Prioritaria (SAP) y 7.258 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), para un total de 14.022 trámites atendidos con corte al 30 de junio.

3.2 Indicador estratégico: Red Nacional Comunitaria por el Control Social implementada.

En el marco del fortalecimiento del modelo de operación y articulación de la Red de Comunidades por el Control Social en los territorios, se actualizó el Modelo de Operación, transformándose en el Manual del Modelo de Funcionamiento de la Red de Comunidades por el Control Social. De manera complementaria, se formuló una versión preliminar del mapeo de actores correspondiente a la vigencia 2026, orientada a identificar los actores que intervienen en los escenarios de participación ciudadana para el ejercicio del control social sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Asimismo, se adelantó la articulación y alineación del Manual de Funcionamiento con la Estrategia de Participación Ciudadana definida para la vigencia 2026, garantizando la coherencia entre ambos instrumentos.

Se formuló la versión preliminar del mapeo de actores clave en los territorios, orientada a identificar los actores que intervienen en los escenarios de participación ciudadana para el ejercicio del control social. En términos de impacto operativo y territorial, se logró la consolidación de esta red nacional que cuenta con 1.000 vocales de control activos y logró convocar a 2.247 participantes a nivel nacional mediante su estrategia pedagógica. Finalmente, el fortalecimiento de este tejido comunitario facilitó la

conformación y reactivación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) en municipios donde se encontraban inactivos tales como Tenjo, Arauquita, Mesetas y Santa Lucía, afianzando el diálogo, el control social y la construcción conjunta de soluciones para la mejora continua de los servicios públicos domiciliarios.

OBJETIVO 4. MONITOREAR E IMPULSAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS COMO GARANTÍA DE DERECHOS.

El cumplimiento del objetivo para el periodo, fue del 32.44%, y los indicadores estratégicos tuvieron el siguiente comportamiento:



Periodo Evaluado: De 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

Fuente: Aplicativo Sisgestión

4.1 Indicador estratégico: Observatorio en servicios públicos creado e implementado.

Como avance del indicador y en el marco de la implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios (OSP), la entidad logró su institucionalización como un activo estratégico para la gestión del conocimiento y el aprovechamiento de datos institucionales y la toma de decisiones basada en evidencia. La creación y formalización se materializó mediante la Resolución No. 2026100300885 de 2026, lo que permitió consolidar una capacidad permanente para integrar, analizar y divulgar información e indicadores sobre el estado real de los servicios públicos en los territorios; fortaleciendo la analítica institucional, la transparencia y el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control. Como parte de su puesta en marcha, se realizó la primera sesión del Comité Directivo, en la cual se definió la agenda temática que orientará la gestión del Observatorio.

En desarrollo de esta capacidad institucional, se avanzó en la estructuración y consolidación de metodologías, modelos de datos e indicadores sectoriales para los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, mediante la elaboración de documentos metodológicos que establecen criterios, fuentes

y variables de análisis. Asimismo, se estructuró el Manual del Modelo (V1) para acueducto, como instrumento base para la operación del Observatorio y para garantizar criterios de calidad, consistencia y trazabilidad de la información.

Adicionalmente, se finalizaron las investigaciones enfocadas en la gestión comunitaria y el acceso al agua en La Guajira, así como estudios sobre la brecha entre la percepción y la realidad en la prestación de servicios, y la insatisfacción de los usuarios (basada en la NSU). En este sentido, se consolidó la versión final del visor de La Guajira y la visión territorial de suscriptores y hogares de energía, logrando además el ajuste de los tableros de la IBPR y la NSU 2025 para su publicación.

En materia de monitoreo y control técnico, se lograron avances significativos en la construcción del Tablero Estratégico de Alertas Tempranas para la infraestructura, operación y mercado de energía y gas. Este proceso abarcó el diagnóstico integral de necesidades, la estructuración de bases de datos, el diseño de prototipos y la creación de un módulo específico para el seguimiento a las interrupciones del servicio de gas. Además, utilizando información del SUI sobre continuidad, infraestructura e impacto social, se completó el diagnóstico y la identificación de fuentes para el inventario sectorial. Esto permitió el desarrollo de un tablero de inventario de infraestructura de energía eléctrica que fortalece directamente las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), junto con la validación de indicadores estratégicos y la arquitectura de datos del nuevo Geovisor Energía Caribe.

Por su parte, desde la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión (OARES), se impulsó el desarrollo funcional y la divulgación de instrumentos analíticos sectoriales. Se logró la publicación en el Geoportal institucional del producto territorial sobre La Guajira. Paralelamente, se consolidaron herramientas clave como Pulso Ciudadano, RUPS, información financiera y desincentivos, las cuales avanzan en su proceso de documentación y revisión para su posterior publicación.

Finalmente, el Observatorio amplió su producción de conocimiento mediante la elaboración de productos analíticos orientados a comprender las principales dinámicas y desafíos del sector. En este marco, se elaboró el Boletín Analítico sobre Transición Energética y la Guía Práctica de Alternativas Sostenibles para Cocción de Alimentos, en proceso de aprobación. En conjunto, estos avances consolidan al Observatorio como una herramienta institucional para transformar datos en información y conocimiento útil, facilitar la consulta y comprensión de las dinámicas sectoriales y territoriales, y fortalecer la toma de decisiones, la transparencia y las acciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia. Con corte al 30 de junio de 2026, el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra en la página web de la entidad y presenta los resultados consolidados hasta la fecha para consulta de los usuarios y grupos de valor.

4.2 Indicador estratégico: Red de Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales de la Superservicios implementada.

Como parte del avance del indicador la Superservicios, se logró la proyección normativa y operativa de su Red de Cooperación, para lo cual, se estructuró el proyecto de resolución para la adopción e implementación formal de dicha red. Este acto administrativo, el cual se encuentra en revisión, la red será el soporte legal y técnico para robustecer integralmente el modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC).

De manera complementaria, y con el propósito de expandir las alianzas estratégicas interinstitucionales, se logró el acercamiento formal con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) mediante la radicación de una comunicación de intención para suscribir un convenio interadministrativo. Esta alianza representa un avance de supervisión sectorial, ya que le permitirá a la Superintendencia acceder a la facturación electrónica de los servicios públicos. Con esta herramienta, será posible verificar la validez de las facturas y realizar un contraste de la información financiera y comercial reportada por los prestadores y los datos validados por la DIAN.

4.3 Indicador estratégico: Modelo de IVC para la entidad, en los aspectos de protección del usuario implementado.

Con el propósito de consolidar el modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) en materia de protección al usuario, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio (SDPUGT) realizó visitas de inspección a 16 empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible en diversas regiones del país, con el fin de examinar los procesos de atención, trámite y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por las empresas. Es importante mencionar que este modelo, articula el análisis de información, la evaluación técnica y el seguimiento permanente.

Derivado de estas actuaciones, se suscribieron 189 compromisos de mejoramiento orientados a optimizar los procesos de atención al usuario y asegurar el cumplimiento del marco legal y regulatorio vigente. Estas actuaciones de control, permitieron evidenciar fallas críticas en la gestión de algunas empresas prestadoras, documentando hallazgos principales que están directamente relacionados con debilidades en la aplicación uniforme de la normativa vigente, deficiencias significativas en el reporte de información obligatoria al Sistema Único de Información (SUI) e insuficiencias en la implementación de medidas de accesibilidad para la debida atención de los usuarios.

4.4 Plan piloto de vigilancia del programa de basura cero para las empresas intervenidas de aseo implementado.

En línea con el avance del indicador, la entidad pretende dar continuidad con la implementación del plan piloto de la empresa intervenida P&K SAS ESP, en articulación con las entidades competentes; los resultados de indicador se reflejarán en el segundo semestre de la vigencia 2026.

4.4 Indicador estratégico: Modelo de IVC del servicio de aseo en transición hacia el programa de basura cero

La gestión y avance del indicador se encuentra programada para el segundo semestre de la vigencia 2026, una vez inicie la ejecución del proyecto de inversión que sustenta este indicador estratégico.

4.6 Indicador estratégico: Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios en funcionamiento.

Como gestión del indicador, se crearon en este periodo cinco (5) módulos de formación permanente, alineados con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo: (i) Basura Cero; (ii) Transición Energética;

(iii) Protección al Usuario; (iv) Ordenamiento Territorial alrededor del Agua; (v) Gestión Comunitaria del Agua. Para soportar esta oferta, se realizó la instalación de la plataforma Moodle 5.1, que permitirá habilitar un espacio e-learning con disponibilidad ininterrumpida (24/7) para su plena implementación en el segundo semestre de la vigencia 2026.

Adicional, este despliegue tecnológico y pedagógico facilita el acceso a la información con un enfoque diferencial, beneficiando a actores clave como las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS) y las organizaciones de aprovechamiento. Para asegurar la apropiación de los nuevos marcos regulatorios y promover el conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Finalmente, como parte integral de la estrategia de despliegue territorial, se ha proyectado la realización de lanzamientos en diversas regiones del país. El propósito fundamental de estas jornadas es socializar los contenidos desarrollados por la Escuela y fomentar la vinculación activa de nuevos actores a los procesos de formación.

OBJETIVO 5. MEJORAR Y FORTALECER LA INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A NIVEL ORGANIZACIONAL HACIENDO USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - TIC.

El cumplimiento del objetivo para el periodo, fue del 66.76%, los indicadores estratégicos asociados presentaron el siguiente comportamiento:



5

Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.



Indicadores Estratégicos:

66.76%

SUI mejorado en el marco de la Inspección, Vigilancia y Control – IVC

✓ Fortalecimiento del RUPs, para diagnosticar, validar y corregir tramites y solicitudes se los prestadores.

75.00%

Modelo de Inspección y Vigilancia preventivo implementado (Sistema de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas).

✓ Validación y aprobación técnica del Modelo de Inspección y Vigilancia Preventiva .
✓ Avance en la herramienta tecnológica de monitoreo preventivo

Periodo Evaluado: De 01 de enero de 2026 a 30 de junio de 2026.

Fuente: Aplicativo Sisgestión

Indicador estratégico: SUI mejorado en el marco de la Inspección, Vigilancia y Control – IVC.

Como gestión del indicador, se consolidó la gobernanza de las Tecnologías de la Información (TI) a través de la optimización técnica y tecnológica del Sistema Único de Información (SUI). Esta actualización lo ratifica como una plataforma fundamental que facilita y garantiza el derecho de los usuarios a acceder a información completa, precisa y oportuna sobre la operación y prestación de los servicios. Este avance representa un aporte significativo a la transparencia, al acceso a la información pública y al control ciudadano.

En el marco de la estrategia de supervisión inteligente, la entidad logró un avance del 70 % en la consolidación del Repositorio Único de Datos (RUD). Este progreso incluye el fortalecimiento de su modelo de gobernanza, arquitectura tecnológica y modelo semántico, integrando dominios comerciales, de recaudo y de indicadores financieros. Con este desarrollo, se eleva la calidad, la interoperabilidad y el aprovechamiento de los datos institucionales, garantizando una toma de decisiones basada en evidencia.

De manera complementaria a esta centralización de datos, se desplegaron tableros analíticos y funcionales en entornos AWS y OCI. Estas herramientas habilitan la visualización y el análisis de la información de forma directa, eliminando la necesidad de realizar transferencias entre plataformas. De este modo, se deja una sólida capacidad instalada que permitirá ampliar los dominios de información y potenciar la analítica institucional de cara al 2026.

Asimismo, se fortaleció el Modelo de Gobierno de Datos e Información del SUI como un documento institucional específico, en el que se definieron el marco conceptual, los ámbitos de actuación, los principios, los roles y los lineamientos para el gobierno de los datos y la información. Este documento fue articulado con el marco institucional vigente y formalizado en SIGME bajo el código GIC-M-007.

Indicador estratégico: Modelo de Inspección y Vigilancia preventivo implementado (Sistema de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas).

En línea con el indicador, se implementó el Sistema de Monitoreo Preventivo y Alertas Tempranas, como una herramienta orientada a la identificación anticipada de posibles eventos que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, facilitando la prevención de emergencias y la activación oportuna de medidas de contingencia. Este modelo contribuye al fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar riesgos, anticipar situaciones potencialmente adversas y adoptar acciones preventivas de manera oportuna, en beneficio de los usuarios.

De otra parte, se elaboró el Modelo de IVC Preventiva para los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante la actualización de su metodología, criterios, indicadores y mecanismos de implementación. En este marco, se fortaleció el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, incorporando criterios para evaluar la calidad y confiabilidad de los datos, realizar una segmentación diferenciada de los prestadores e integrar variables endógenas y exógenas que permitan una valoración más integral de los riesgos asociados a la prestación de los servicios.

De igual manera, se establecieron criterios para la priorización de indicadores técnicos, financieros, comerciales y tarifarios, así como lineamientos orientados a la automatización del monitoreo, la generación de alertas tempranas y el desarrollo de tableros de control. Estas herramientas permiten focalizar y fortalecer las acciones de inspección y vigilancia, facilitando la identificación oportuna de riesgos y la adopción de medidas preventivas por parte de la entidad.