



Superservicios

Informe ejecutivo avance PTET 1er Semestre – 2026

Plan de Transparencia y Ética Pública

15 JULIO

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional**

| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional |



Contenido

- 1. Presentación del Informe3
- 2. Contexto Plan de Transparencia y Ética Pública4
- 3. Avance del Plan de Transparencia y Etica Pública Primer Semestre vigencia 2026 . 6
 - 3.1 Administración del Riesgo 6
 - 3.2 Modelo Estado Abierto8
 - 3.3 Redes y Articulación..... 11
 - 3.4 Iniciativas adicionales 12

1. Presentación del Informe

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de su misión constitucional y legal de vigilancia, inspección y control, reconoce la integridad pública como el pilar fundamental para fortalecer la confianza ciudadana y asegurar la transparencia en el ejercicio de sus funciones. En un entorno institucional moderno, la gestión pública exige eficiencia y también un compromiso inquebrantable con la ética y el libre acceso a la información.

Con este propósito, la entidad ha diseñado e implementado una estrategia orientada a fortalecer la cultura de transparencia institucional e integridad pública. Este enfoque se soporta en un sistema continuo de monitoreo y análisis de procesos, estructurado para:

- Prevenir riesgos por falta de integridad en los servidores públicos de la entidad
- Promover el cumplimiento ético en todos los niveles de la organización
- Asegurar el derecho constitucional de acceso ciudadano a la información pública

El alcance de este plan de ejecución y monitoreo de transparencia y ética pública es integral, abarcando de manera transversal los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Superintendencia.

En este contexto, del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), se ha articulado con la estrategia institucional, el estado y avance de ejecución del primer cuatrimestre se presentan de forma detallada en el siguiente documento.

El Plan de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2026 contempla 136 actividades las cuales, en cumplimiento del Decreto 612 de 2018, se encuentran alineadas con el Plan de Acción Institucional; de esta manera se armoniza los productos y entregables establecidos por los Superintendentes Delegados, la Secretaría General, directores y jefes de oficina, los cuales se encuentran debidamente registrados en el sistema de información SISGESTIÓN.

1. Administración de Riesgos "Integridad"

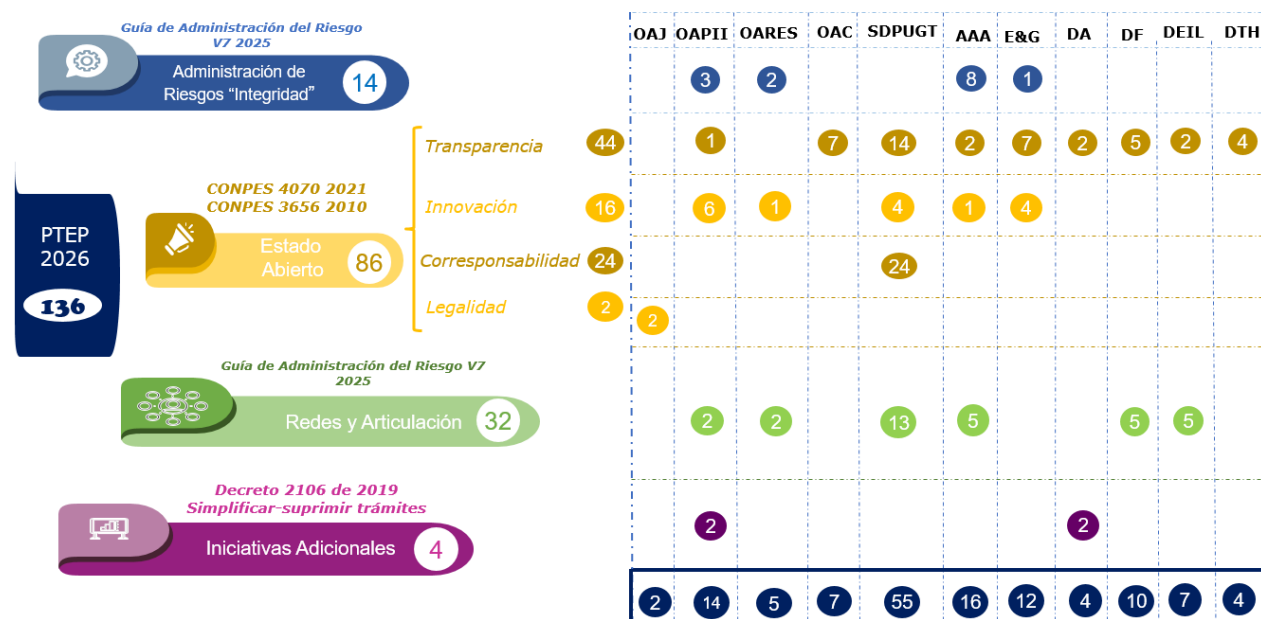
2. Redes y Articulación

3. Modelo de Estado Abierto

4. Iniciativas Adicionales

A continuación, se presenta la matriz de doble entrada con las 136 actividades que hacen parte del Plan de Transparencia y Ética Pública; las actividades están distribuidas por dependencias y por componentes como se presenta a continuación:

Superservicios



Distribución de actividades por dependencias:

Las dependencias que participan en el Plan de Transparencia y Ética Pública son:

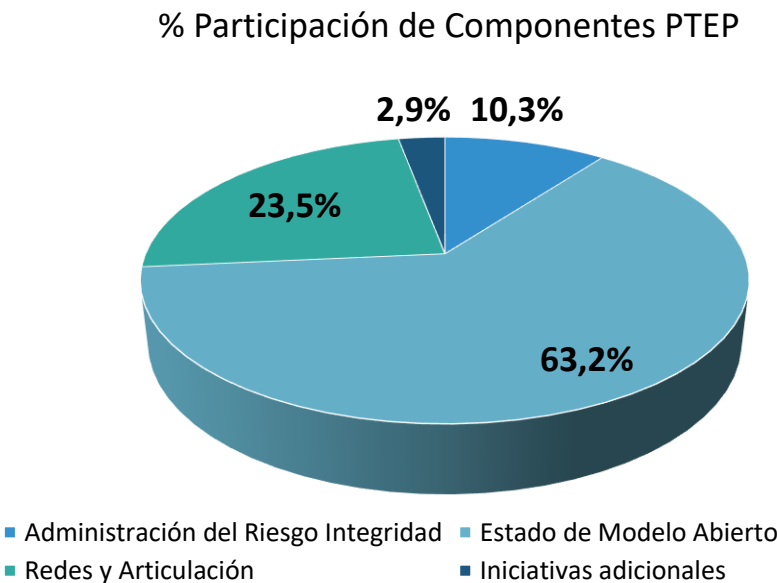
- Oficina Asesora Jurídica (OAJ)
- Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII)
- Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (OARES)
- Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)
- Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT)
- Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA)
- Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (E&G)
- Dirección Administrativa (DA)
- Dirección Financiera (DF)
- Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación (DEIL)
- Dirección de Talento Humano (DTH)

La Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio lidera el Plan de Transparencia y Ética Pública con un total de 55 actividades, cifra que incluye la gestión realizada por las Direcciones Territoriales y que representa una participación porcentual del 40.44%.

Distribución de actividades por componentes:

De las 136 actividades que conforman el Plan de Transparencia y Ética Pública el 63,2% hacen parte del componente de Estado de Modelo Abierto, como se presenta a continuación:

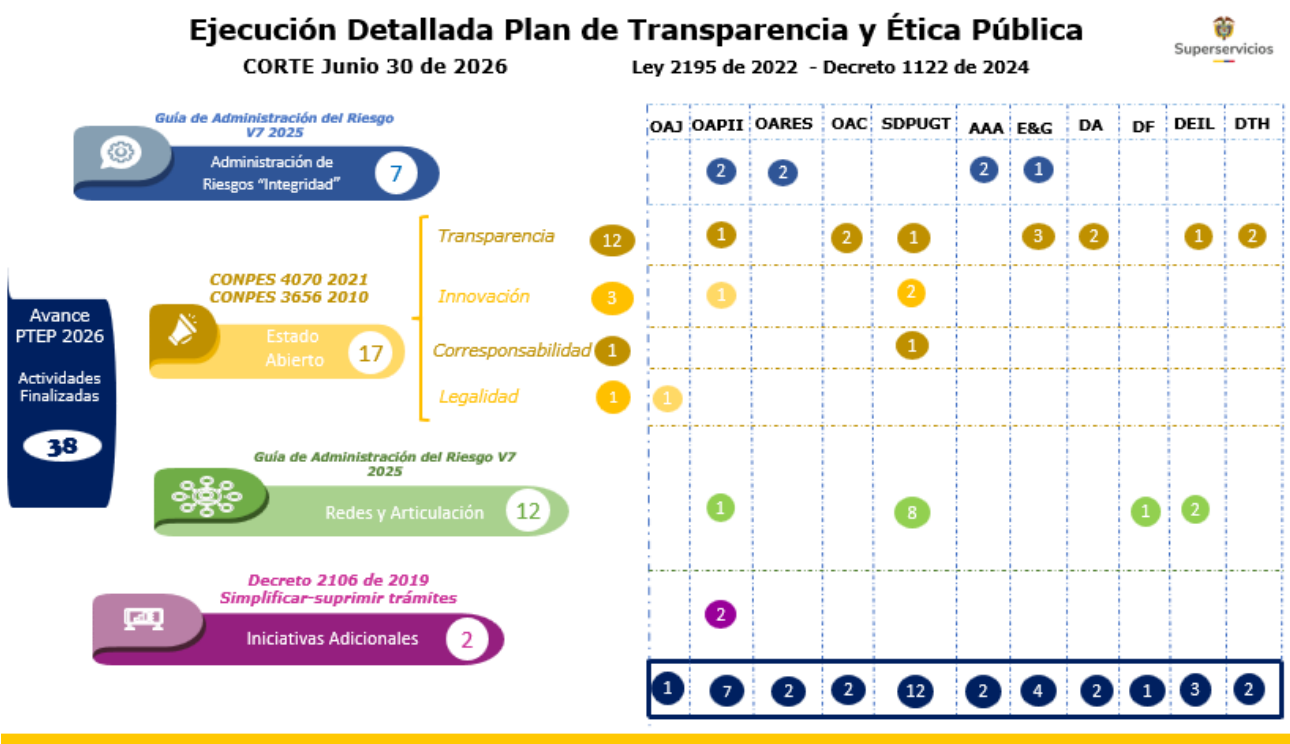
Gráfica 3. Participación de componentes en el Plan de Transparencia y Ética Pública



3. Avance del Plan de Transparencia y Ética Pública Primer Semestre vigencia 2026

Con corte al 30 de junio, el Plan de Transparencia y Ética Pública registra que, de las 136 actividades programadas, 38 han finalizado; asimismo, se reportaron avances en 60 acciones de seguimiento periódico, mientras que las 38 actividades restantes están proyectadas para ejecutarse a partir del mes de julio de 2026 en adelante hasta diciembre de la misma vigencia.

Gráfica 4. Distribución de las Actividades Finalizadas del Plan de Transparencia por Dependencia y Componente
1er semestre de la vigencia 2026



A continuación, se describe la gestión realizada en cada uno de los cuatro componentes del plan:

3.1 Administración del Riesgo

- **OAPII** Redefinición de los riesgos de la entidad pasando de 134 a 95 riesgos con la siguiente distribución:

Tabla 1. Optimización de riesgos institucionales

Tipología de Riesgos	2026	2025	Variación	
			Absoluta	Porcentual
Riesgos de Gestión	30	46	-16	-34,8%
Riesgos de Integridad	30	72	-42	-58,3%
Riesgos Fiscales	14	0	14	-
Riesgos Digitales	21	16	5	31,3%
TOTAL	95	134	-39	-20,62%

Como resultado, se ha logrado una reducción del 20,62% en el volumen total de riesgos, consolidando aquellos con causas comunes y eliminando redundancias operativas. Esta depuración no implica una menor vigilancia, sino una mayor capacidad de respuesta institucional, permitiendo concentrar los recursos y esfuerzos de cumplimiento en los puntos críticos que verdaderamente impactan la probidad y la ética de nuestra gestión.

Respecto al componente de gestión de riesgos de integridad, se actualizó el mapa de riesgos de integridad bajo la metodología de Función Pública emitida en septiembre de 2025 Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas.

Para la vigencia 2026, la definición de los riesgos de integridad migró de un inventario extensivo hacia un enfoque de gestión estratégica; esto permitió una reducción del 58,3% en el volumen de riesgos pasando de 72 a 30, mediante la consolidación de causas comunes y la eliminación de redundancias, permitiendo así concentrar los esfuerzos de recursos, evaluación y análisis.

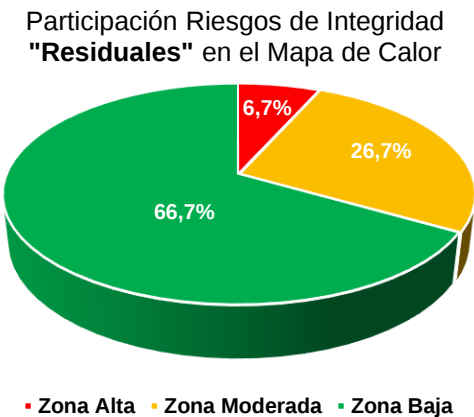
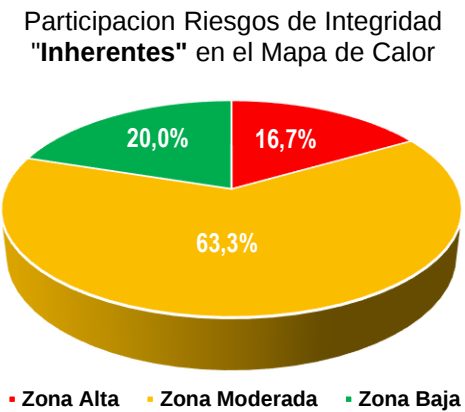
La Política de Gestión Integral del Riesgo, fue actualizada y remitida a la Oficina de Control Interno para su revisión y posterior presentación para aprobación en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI.

En el mes de mayo, se realizó el seguimiento y evaluación cuatrimestral a los 30 riesgos de integridad identificados, encontrando que los controles definidos e implementados lograron mitigar el impacto y la probabilidad en el mapa de calor; los riesgos inherentes ubicados en la zona baja con el 20% aumentaron al 66,7% en el riesgo residual, como se detalla a continuación:

Grafica 5. Riesgos Inherentes y Riesgos Residuales

	% Riesgos Inherentes Mapa de Calor	Cant. Riesgos Absolutos
Zona Alta	16,7%	5
Zona Moderada	63,3%	19
Zona Baja	20,0%	6
	100,0%	30

	% Riesgos Residuales Mapa de Calor	Cant. Riesgos Absolutos
Zona Alta	6,7%	2
Zona Moderada	26,7%	8
Zona Baja	66,7%	20
	100,0%	30



En cuanto a los niveles de criticidad, la zona alta disminuyó del 16,7% (riesgo inherente) al 6,7% (riesgo residual), y la zona moderada bajó del 63,3% al 26,7%.

Adicionalmente, el seguimiento de los controles por parte de la primera y segunda línea de defensa reporta cero materializaciones de riesgos de integridad.

- **AAA** Definición de criterios establecidos (técnicos, financieros, comerciales, tarifarios) para la priorización de prestadores a verificar
- **AAA** Programa de vigilancias o inspecciones especiales, detalladas o concretas
- **OARES** Durante el mes de mayo se avanzó en la construcción del Tablero en Power BI, incorporando a la consulta del RUPS, la consulta del IRCA y cálculos de Priorización de prestadores. Así mismo se construyó la base teórica del indicador complementario IROCA y la evaluación de los datos históricos. Se definieron próximos pasos con la Delegada AAA.

Durante junio se consolidó la versión funcional del ejercicio analítico priorizado “Gestión comunitaria y acceso al agua en La Guajira”, mediante la disposición del visor en el geoportal institucional, la revisión temática por parte de la Delegada AAA, la implementación de ajustes temáticos, visuales y funcionales, y la elaboración de una matriz de control de cambios que documenta la respuesta técnica frente a las observaciones recibidas y la aprobación del mismo por parte de la Delegada AAA. De manera complementaria, se registraron avances en otros productos del portafolio del Observatorio.

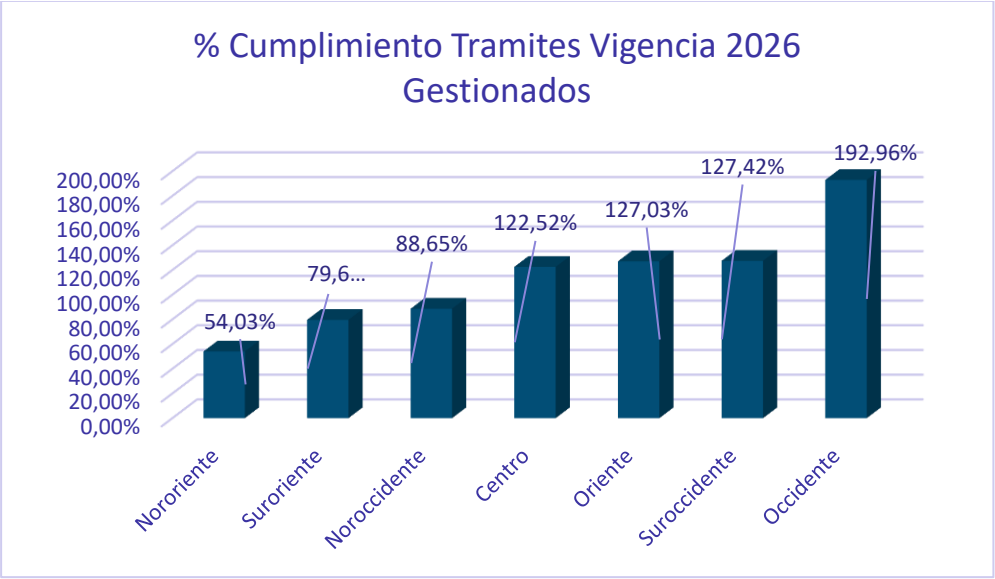
3.2 Modelo Estado Abierto

- Aprobación, publicación y socialización de:
 - ✓ **OAPII -DA – DTH – TICS** Planes del Decreto 612 de 2018 (Plan de Acción Institucional, Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR, Plan Anual de Adquisiciones, Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información).
 - ✓ **E&G** Boletín Tarifario de Energía Eléctrica y Gas Combustible vigencia 2025 – 2026
 - ✓ **E&G** Boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible IV Trim 2025.

- **DA** Diagnóstico integral fortalecimiento de la gestión contractual, mapeo de documentos internos, revisión marco normativo.
- **OAPII** Estructuración funcional y conceptual del observatorio diseñada.
- **SDPUGT** Establecimiento de la línea base del rezago de trámites, en el informe presentado como soporte en el Sistema de Información SISGESTION se indica que la documentación en rezago corresponde a 443.703, el Pareto **que corresponde a 80% se encuentra concentrado en 355.593 documentos** con la siguiente distribución:
 - ✓ DT Noroccidente 183.410
 - ✓ DT Centro 118.261
 - ✓ SDPUGT 53.922

Analizando la gestión de transparencia pasiva dada los trámites a las solicitudes y radicados de la vigencia 2026 y rezago 2025, se encuentra:

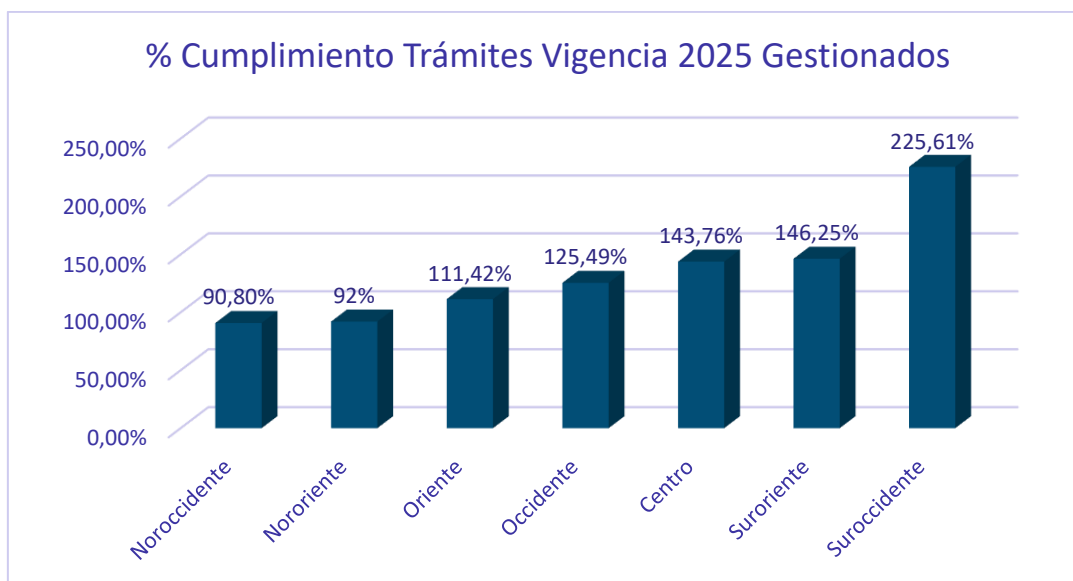
Gráfica 6. Trámites vigencia 2026



Direccion Territorial	% Cumplimiento	Ejecutado	Programado
Nororient	54,03%	1945	3600
Surorient	79,63%	3440	4320
Noroccidente	88,65%	10195	11500
Centro	122,52%	4434	3619
Oriente	127,03%	4878	3840
Suroccidente	127,42%	4587	3600
Occidente	192,96%	11896	6165

Fuente: SISGESTION 15 Julio 2026 – Corte a Junio 2026

Gráfica 7. Trámites vigencia 2025



Direccion Territorial	% Cumplimiento	Ejecutado	Programado
Noroccidente	90,80%	8535	9400
Nororiente	92%	4056	4400
Oriente	111,42%	5007	4494
Occidente	125,49%	2353	1875
Centro	143,76%	12447	8658
Suroriente	146,25%	2106	1440
Suroccidente	225,61%	3497	1550

Fuente: SISGESTION 15 Julio 2026 – Corte a Junio 2026

- **SDPUGT – DT** Esquema operativo para la descongestión de trámites, está en construcción el esquema se proyecta establecer en 4 etapas secuenciales: (i) depuración, (ii) gestión de trámites, (iii) cierre de trámites y revisión del proceso, las cuales llevarán a la disminución del rezago y atención de trámites 2026.
- **OAC** La Oficina Asesora de Comunicaciones avanzó en la estrategia de rendición de cuentas e información pública mediante la emisión del programa radial "*Superservicios al Aire*" con las siguientes entrevistas
 - ✓ Superservicios al Aire #1 Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Felipe Durán Carrón gestión que se ha venido desarrollando de seguimiento a las hidroeléctricas y también de las gestiones para fortalecer la Red de Comunidades por el Control Social, transmisión 23 de abril de 2026.

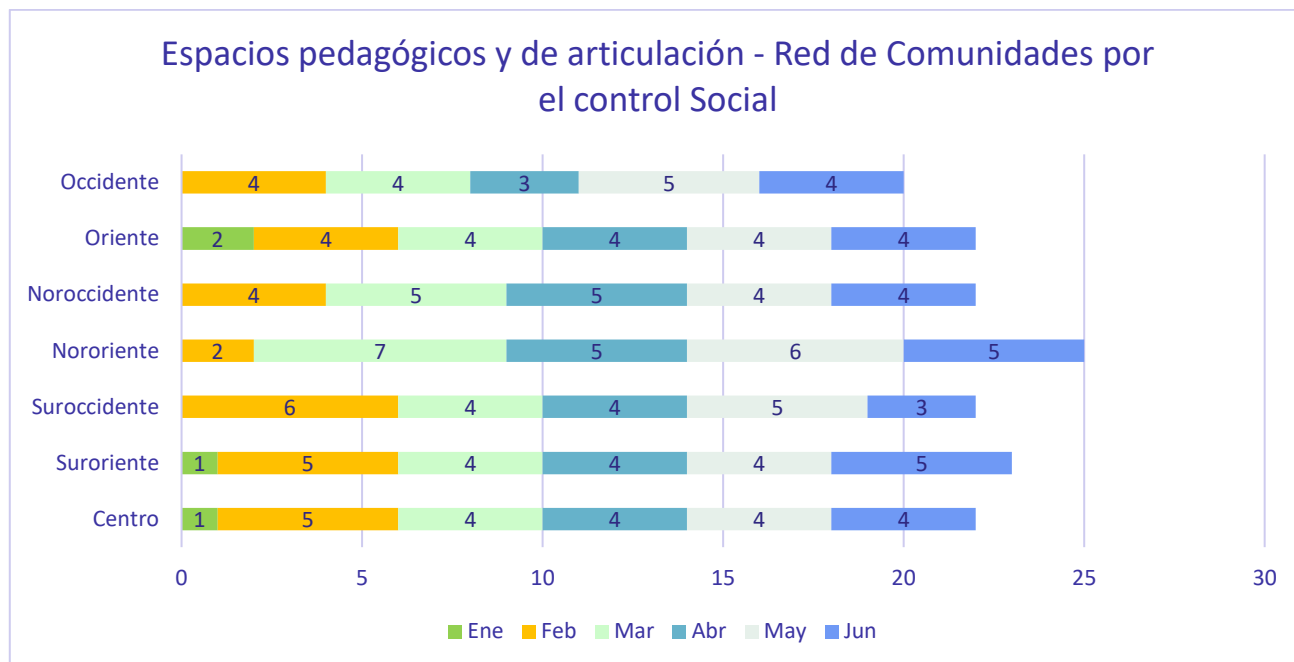
- ✓ Superservicios al Aire #2 | ¿Cómo avanzan Basura Cero y los servicios de aseo en Colombia? Transmisión 7 de mayo de 2026 invitada Superintendente Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Melissa Almario Patarroyo.
- ✓ Superservicios al Aire #3 | Reciclaje, organizaciones recicladoras y economía popular transmisión 21 de mayo de 2026, invitados Duván Baquero, Representante Legal Asociación de Recuperadores Natura (Soacha) y Mario Rincón, Coordinador Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales SENA.
- **DEIL** La Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación diseñó y documentó una herramienta para el seguimiento y monitoreo de las empresas intervenidas. Esta solución asegura la custodia de la información periódica —como las «Cifras Representativas» y los reportes de gestión— para preservar su unidad, integridad, autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad desde la recepción hasta su disposición final.

3.3 Redes y Articulación

- **SDPUGT – DT** Agenda 2026 de la Red de Comunidades para el Control Social – Espacios Pedagógicos (98/308) = 31,81%
- **DF** En abril la Dirección Financiera realizó el informe de recibos expedidos y recaudo obtenido de la liquidación de la contribución especial por concepto de primer pago de la vigencia 2026, por valor de \$2.861.971.000 y un acumulado a corte del 30 abril por valor de \$143.626.963.750. **AFORO** \$ 286.426.155.331.
- **SDPUGT** la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión al Territorio ha ejecutado de manera concertada por parte de las direcciones territoriales bajo el liderazgo de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio la agenda programada con las comunidades con el propósito de fortalecer el control social. A mayo de 2026 se han realizado 127 eventos, para articular recepción de solicitudes y peticiones, así como para capacitar formalmente a los usuarios, veedurías y líderes comunitarios (como los Comités de Desarrollo y Control Social y sus Vocales de Control), los talleres se enfocan en:
 - ✓ Derechos y deberes de los usuarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.
 - ✓ Régimen de servicios públicos (Ley 142 de 1994) y herramientas para radicar PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) de forma técnica y correcta.

- ✓ Monitoreo y lectura de facturación, calidad de los servicios y detección de fallas prestacionales.

Gráfica 8. Red de Comunidades por el Control Social



3.4 Iniciativas adicionales

- **TICS - OAPII** Definición y publicación de la Estrategia de Racionalización de Trámites. Contempla Ventanilla Única Institucional y el Botón aplicativo RUPS “Optimizar cargue de Documentos”
- **SDPUGT - OAC - OAPII** Rendición de cuentas realizada el 23 de abril de 2026, en la cual se presentó a la ciudadanía y grupos de interés los logros, retos y gestión de la entidad de la vigencia 2025.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
Vigencia 2025

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios te invita a conectarte a este espacio de diálogo y transparencia, donde presentaremos los principales logros y retos de nuestra gestión durante 2025.

23 de abril de 2026
10:00 a. m.
Sigue la transmisión en nuestro canal de YouTube

Superservicios

Red de Comunidades por el Control Social

Se adelantó la producción del material pedagógico de la *Escuela de Superservicios*, como lo es la estructuración de la ficha técnica, documentos pedagógicos para la temática:

- Ordenamiento territorial alrededor del agua
- Basura Cero.
- Cartilla de Comités de Control Social en Servicios Públicos
- Proceso para presentar reclamaciones ante la Superintendencia

En cuanto al seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites institucionales se tienen los siguientes procesos de optimización así:

- *Implementar la Ventanilla Única digital para la gestión de solicitudes ciudadanas* se cuenta con el plan de trabajo y las dependencias responsables informan que la mejora se encuentra en proceso de implementación y socialización.
- *Implementar un botón en el aplicativo RUPS que permita a los prestadores, en el estado "pendiente de documentos" reactivar la solicitud en curso y corregir la información suministrada*, los grupos SUI reportaron y evidenciaron la implementación de la mejora, se encuentra en desarrollo la difusión, así como los mecanismos de medición de beneficios.