

Informe de Rendición de Cuentas

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2025



Directivos

Felipe Durán Carrón

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Ana Melissa Almario Patarroyo

Superintendente Delegada 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

Laura Marcela García Cabana

Directora Administrativa

Iván Alberto Ordóñez Vivas

Director de Talento Humano

David Julián González Rey

Director Financiero

Giohana Catarine González Turizo

Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación (E)

María Nathalya Delgado Muñoz

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Olga Lucía 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

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Juan José Pedraza

Jefe Oficina de Control Interno

Fredy Alexander Revelo Barragán

Jefe Oficina Control Disciplinario Interno

Directores Territoriales:

- Natalia Amparo Delgado Yara
Directora Territorial Centro (E)
- Lenin Ernesto Rivera Escolar
Directora Territorial Noroccidente
- Esther Cecilia Zabaleta Meza
Directora Territorial Nororiente (E)

- María Isabel Fernández
Directora Territorial Occidente (E)
- Eugenia Aguilar Rueda
Directora Territorial Oriente
- Anyi Viviana Manrique Amaya
Director Territorial Suroccidente (E)
- Anyi Viviana Manrique Amaya
Directora Territorial Suroriente

Siglas

AAA: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ACPM: Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

APS: Área de Prestación del Servicio.

ASE: Áreas de Servicio Exclusivo.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

CDCS: Comités de Desarrollo y Control Social.

CGR: Contraloría General de la República.

CNSC: Comisión Nacional del Servicio Civil.

CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

CU: Costo Unitario de Prestación del Servicio.

DIAAA: Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

DTGA: Dirección Técnica de Gestión de Aseo.

E.S.P.: Empresa de Servicios Públicos.

FNCER: Fuentes No Convencionales de Energía Renovable.

FONECA: Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe.

GCASB: Gestores Comunitarios del Agua y el Saneamiento Básico.

GLP: Gas Licuado de Petróleo.

IRCA: Índice de Riesgo de la Calidad del Agua.

IVC: Inspección, Vigilancia y Control.

MinTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

OCSAS: Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

PAS: Puntos de Atención Superservicios.

POIR: Plan Operativo de Inversiones Reguladas.

PTAR: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

PTEP: Programa de Transparencia y Ética Pública.

RCCS: Red de Comunidades por el Control Social.

RUPS: Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos.

SDPUGT: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio.

SG-SST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

SISFV: Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas.

SUI: Sistema Único de Información.

SURICATA: Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario.

UAESP: Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

ZNI: Zonas No Interconectadas.

Índice

Introducción	4
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.	4
Objetivo estratégico II. Impulsar acciones de adaptabilidad al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	5
Objetivo estratégico III. Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios	6
Objetivo estratégico IV. Monitorear e impulsar la prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía de derechos.	7
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.	8
Gestión y Resultados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.....	11
Proyectos y temas especiales del Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo (GGPC)	24
Proyectos y temas especiales del Grupo de Pequeños y Medianos Prestadores de Aseo (GPMP)	25
Sanciones para proteger a los usuarios y fortalecer la legalidad	29
Difusión a través de Informes Sectoriales	30
Inventario de prestadores activos AAA	30
Soporte Técnico SUI – Resultados Vigencia 2025.....	32
Gestión Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).....	32

Mesa de Ayuda	33
Soporte Técnico – Sistema CRONOS.....	34
Innovación y soporte para la mejora continua.....	34
Gestión y resultados de Energía y Gas combustible	35
Fortalecimiento de la Gestión Comunitaria	53
Seguimiento a Entidades Intervenidas y en Liquidación.....	66
EMSIRVA E.S.P.....	68
EPQ E.S.P.	69
ELECTRICARIBE E.S.P.....	70
ELECTROLIMA E.S.P.....	71
ACUECAR SA ESP.....	72
ESPUFLAN	73
EMPREVEL.....	74
P&K.....	75
ESSMAR	76
EMDUPAR	76
AIR-E.....	77
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP	80
Protección al Usuario, Participación Ciudadana y Gestión En Territorio	84
Gestión Institucional, Transparencia y Ética Pública	97
Resultados del Plan de Acción Institucional 2025.....	100
Planeación estratégica para la vigencia 2026	102
Auditorías recibidas.....	130

Seguimiento Plan de Mejoramiento.....131

Planes de Mejora132

Retos 2026134

Tablas

Tabla No. 1 Avances y mejoras producto de los controles tarifarios	20
Tabla No. 2 Devoluciones, producto de los controles tarifarios.....	21
Tabla No. 3 Controles Tarifarios Año 2025	22
Tabla No. 4 Sitios de disposición final críticos 2025.....	26
Tabla No. 5 Distribución de Prestadores por servicio.....	31
Tabla No. 6 Usuarios Impactados por verificaciones tarifarias 2025	40
Tabla No. 7 Usuarios Impactados por verificaciones tarifarias 2025	44
Tabla No. 8 Actuaciones de la Dirección de investigación durante el 2025.....	47
Tabla No. 9 Puntos de Atención Superservicios 2025	90
Tabla No. 10 Gestión de Trámites por Dependencia	94
Tabla No. 11 Número de prestadores para liquidar la contribución especial vigencia 2025	107
Tabla No. 12 Recaudo detallado mensual 2025.....	109
Tabla No. 13 Pagos realizados al Fondo Empresarial para la vigencia 2025.....	110
Tabla No. 14 Recaudo Gestión Cobro Coactivo año 2025	113
Tabla No. 15 Provisión proceso de selección No. 2504 de 2023.....	120
Tabla No. 16 Provisión de la planta de personal por niveles.....	121
Tabla No. 17 Cumplimiento por Componente del Plan Transparencia y Ética Pública 2025	126
Tabla No. 18 Detalle de Actividades Asociadas al Componente Modelo de Estado Abierto	128

Gráficas

Gráfica No. 1 Número de prestadores priorizados vs. prestadores totales de acueducto y alcantarillado	13
Gráfica No. 2 Impacto verificaciones tarifarias 2025 por mes	41
Gráfica No. 3 Presencia institucional en departamentos	59
Gráfica No. 4 Tipo de Trámites Recibidos en 2025	95
Gráfica No. 5 Ejecución presupuestal 2025	106
Gráfica No. 6 Comportamiento contractual para la vigencia 2025	115
Gráfica No. 7 Porcentaje de contratación 2025	116
Gráfica No. 8 Contratos 2025	117
Gráfica No. 9 Ejecución actividades programa de bienestar vigencia 2025	122
Gráfica No. 10 Temáticas Vs participación Plan Institucional de Capacitación	125
Gráfica No. 11 Riesgos de Integridad Superservicios vigencia 2025	127
Gráfica No. 12 Resultados seguimiento Plan de Mejoramiento CGR.....	131
Gráfica No. 13 Plan Anual de Auditorías 2025.....	133

Mapas

Mapa No. 1 Departamentos con prestadores priorizados por la DTGAA para evaluaciones integrales y controles tarifarios.	15
Mapa No. 2 Caracterización energética ZNI	39
Mapa No. 3 Universo de Ubicación de gestores comunitarios de agua y saneamiento básico en Colombia (GCASB).....	57
Mapas de la ubicación de las empresas en liquidación	72
Mapas de la ubicación de las empresas en administración temporal con fines liquidatorios	79

Ilustraciones

Ilustración No. 1 Desempeño de los objetivos estratégicos SSPD vigencia 2025	9
Ilustración No. 2 Vigilancia de la calidad de agua	17
Ilustración No. 3 Actores del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico con relación a la Gestión Comunitaria del Agua	61
Ilustración No. 4 Modelo IVC diferencial.....	63
Ilustración No. 5 Año, modalidad y tipo de servicios presentados por las empresas intervenidas	68
Ilustración No. 6 Ciclo de inspección vigilancia y control	87
Ilustración No. 7 Trámites recibidos en 2025 asociados a Facturación y Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.....	97
Ilustración No. 8 Desempeño de los planes de acción por dependencias SSPD 2025	101
Ilustración No. 9 Cumplimiento de los planes de acción por SSPD 2025	102

Mensaje institucional

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

Presentamos este ejercicio de rendición de cuentas como una expresión de nuestro compromiso con la transparencia y con el derecho que tienen todas las personas a conocer cómo se protege su acceso a los servicios públicos domiciliarios. Para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, estos servicios no son únicamente infraestructuras o cifras: son condiciones fundamentales para vivir con dignidad, cuidar la salud, estudiar, trabajar y desarrollarse en comunidad.

Durante la vigencia 2025, nuestra gestión estuvo orientada a que estos derechos se hicieran realidad en los territorios, bajo el enfoque del Plan Nacional de Desarrollo *Colombia Potencia Mundial de la Vida*, que reconoce que la seguridad humana comienza en el hogar, cuando los servicios funcionan, son continuos y se pagan de forma justa. Este propósito también se alineó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial con el ODS 6, que promueve el acceso al agua y al saneamiento; el ODS 7, que impulsa una energía asequible y confiable; y el ODS 16, que exige instituciones cercanas, transparentes y al servicio de la ciudadanía.

En 2025 se gestionaron 133.392 trámites de atención, protección y garantía de derechos, permitiendo que miles de personas obtuvieran respuestas frente a cobros indebidos, fallas en la prestación del servicio o vulneraciones a sus derechos. De manera complementaria, se desarrollaron 1.031 actividades de participación ciudadana en 537 municipios, con la asistencia directa de 13.943 personas. Este contacto permanente con las comunidades nos permitió avanzar desde una supervisión reactiva hacia un modelo preventivo y basado en riesgos, que se anticipa a los problemas y prioriza los territorios donde más se requiere la presencia del Estado.

La defensa del ingreso de las familias fue una prioridad. Gracias a las actuaciones de inspección y control, se logró que los prestadores devolvieran 515 millones de pesos por cobros indebidos en los servicios de acueducto y alcantarillado, y se impusieron sanciones por más de 10.697 millones de

pesos a empresas que vulneraron los derechos de los usuarios. Estas decisiones protegieron la economía de los hogares y contribuyeron a reducir desigualdades, evitando que recursos esenciales se destinaran a pagos injustificados.

La protección de la salud y el bienestar también ocupó un lugar central en nuestra gestión. En el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, se realizaron 83 muestras de calidad de agua en 42 áreas de prestación del servicio en 11 departamentos, verificando que el agua fuera apta para el consumo humano. Asimismo, se publicaron 41 evaluaciones integrales que impactaron a más de 3,2 millones de usuarios, y se realizaron 57 controles tarifarios que beneficiaron a más de 719 mil personas. En energía y gas combustible, se ejecutaron 300 verificaciones tarifarias mensuales, que permitieron identificar cobros indebidos y ordenar su devolución, fortaleciendo la confianza en el sistema y promoviendo la justicia tarifaria.

La cercanía con la ciudadanía se fortaleció mediante 812 actividades de asesoría y acompañamiento, 213 espacios de articulación con actores del sector y la apertura de 13 Puntos de Atención Superservicios, que atendieron a 27.060 personas con un nivel de satisfacción del 83,15 %. A ello se sumó el programa radial *Superservicios al Aire*, transmitido a través de 73 frecuencias de Radio Nacional de Colombia y del Canal Institucional, llevando información clara sobre derechos y deberes a todos los rincones del país.

Desde la gestión interna, avanzamos en la consolidación de una entidad más fuerte, eficiente y transparente. Se alcanzó un Índice de Desempeño Institucional del 90,5 %, se ejecutaron proyectos de inversión por más de 38.000 millones de pesos, se proveyeron 578 empleos mediante concurso de méritos y se fortaleció la infraestructura tecnológica con la migración al Datacenter NEBULA. De manera coherente con nuestro compromiso ambiental, se redujo el consumo energético en un 13 % y la huella de carbono en un 38 %, aportando a la sostenibilidad y al cuidado del entorno.

De cara a 2026, profundizaremos este camino con un modelo de supervisión diferencial y preventivo, con énfasis en las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento, el fortalecimiento de la supervisión a 13 empresas bajo toma de posesión, la ampliación de la verificación de calidad del agua a 80 áreas de prestación y la consolidación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios

como herramienta para la toma de decisiones. También avanzaremos en la supervisión de nuevos esquemas como las Soluciones Individuales Solares Fotovoltaicas y las comunidades energéticas, contribuyendo a una transición energética justa y sostenible.

Reafirmamos que nuestra labor no es solo técnica ni administrativa: es profundamente humana. Cada actuación busca proteger derechos, fortalecer la confianza en las instituciones y garantizar que los servicios públicos domiciliarios sigan siendo un pilar para la vida digna de todas las personas. Agradecemos el compromiso de los servidores públicos de la Superintendencia, el trabajo de los prestadores, el acompañamiento de las entidades del sector y, especialmente, la participación activa de los ciudadanos, cuya voz guía y da sentido a nuestra gestión.

Felipe Durán Carrón

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Introducción

Durante 2025, la labor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se enfocó en generar beneficios directos para los ciudadanos. Más allá de realizar trámites de vigilancia, se priorizó la protección de los derechos de los usuarios y la mejora en la calidad de los servicios que reciben en sus hogares. Esta labor permitió que la vigilancia institucional se tradujera en impactos positivos para la salud, la economía de las familias y el bienestar en las regiones.

Bajo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, se garantizó que el acceso al agua, la energía y el gas fuera tratado como un derecho fundamental para una vida digna. Para lograrlo, se pasó de una supervisión que solo reaccionaba ante las fallas, a un modelo preventivo. Este cambio permitió identificar y atender de manera anticipada a las empresas y regiones con mayores problemas, evitando así mayores afectaciones a la comunidad.

Este compromiso se reflejó en el cumplimiento de metas internacionales de desarrollo sostenible, especialmente en el acceso a agua limpia y energía pagable. Como resultado concreto, se logró una supervisión más presente en los territorios, un control social más fuerte por parte de los ciudadanos y una administración pública que entrega cuentas claras y resultados visibles para todos.

Avances Estratégicos

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.

Durante este periodo, se priorizó el apoyo a las organizaciones y acueductos comunitarios, reconociendo que son estas asociaciones las que garantizan el acceso al agua en las zonas más apartadas del país. Este enfoque permitió validar la gestión de las comunidades como una forma legítima de asegurar este derecho fundamental, integrando la seguridad humana como el eje central de la supervisión en el territorio rural.

Para facilitar este proceso sin generar obstáculos administrativos, se diseñaron y pusieron en marcha nueve formularios simplificados que permiten el reporte de información de manera sencilla. Con esta medida, se logró que las organizaciones comunitarias ingresaran al sistema de vigilancia estatal de forma gradual, garantizando la transparencia de su operación sin poner en riesgo su sostenibilidad financiera o técnica.

De manera complementaria, se establecieron reglas de supervisión ajustadas a la realidad y capacidad económica de cada comunidad, siguiendo lo dispuesto en el Decreto 960 de 2025. Como resultado de estas acciones, se alcanzó una mayor presencia institucional en territorios históricamente excluidos, lo que se tradujo en un avance real hacia la meta de llevar agua limpia y saneamiento a todos los rincones del país, fortaleciendo la confianza entre el Estado y la ciudadanía.

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

Durante 2025, se priorizó la vigilancia de la potabilidad del agua en las zonas con mayores antecedentes de riesgo o falta de información confiable. Como resultado de este esfuerzo, se realizaron análisis técnicos en 11 departamentos del país, evaluando directamente el servicio en 42 áreas de prestación. Estas acciones permitieron obtener evidencia real sobre las condiciones del agua que llega a los hogares, asegurando que la supervisión estatal se base en la situación actual de los territorios y no solo en reportes de oficina.

Gracias a este monitoreo directo, se logró fortalecer un modelo preventivo que permite identificar posibles fallas antes de que afecten la salud de los usuarios. Esta capacidad de respuesta oportuna garantizó que la vigilancia de los servicios públicos funcione como una herramienta de protección a la vida y prevención de enfermedades. Al asegurar que el agua suministrada sea segura para el consumo, se avanzó en la construcción de confianza entre la ciudadanía y sus prestadores.

Finalmente, estas acciones consolidaron el compromiso de garantizar que el acceso al agua sea de calidad y no solo un trámite formal. Al alinear la supervisión con los objetivos de salud y bienestar, se logró que más familias cuenten con un servicio confiable que impacta positivamente en su economía y en su calidad de vida, especialmente en las regiones que históricamente habían tenido menos seguimiento técnico.

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

Durante 2025, se consolidó el apoyo a los usuarios como una prioridad para garantizar servicios públicos de calidad. A través de la Red de Comunidades por el Control Social, se brindó asesoría técnica en diversos territorios del país, logrando que los ciudadanos identifiquen con claridad sus derechos y los canales legales para exigirlos. Estas acciones permitieron que el rol de la Superintendencia fuera más cercano y comprensible, transformando la vigilancia en un ejercicio compartido con la comunidad.

Como resultado de este enfoque, se facilitó el diálogo directo entre las autoridades locales, las empresas prestadoras y la ciudadanía mediante espacios de concertación. En estos encuentros, se logró establecer compromisos concretos para resolver fallas en la prestación de los servicios y solucionar conflictos de manera pacífica. Este modelo de trabajo conjunto permitió que las decisiones sobre el agua, la energía o el gas no se tomaran de manera aislada, sino contando con la voz de quienes reciben el servicio en sus hogares.

El impacto de esta estrategia se reflejó en la participación de cerca de 14.000 personas, incluyendo líderes comunitarios y autoridades en ciudades como Facatativá, Cereté, Cali, Yopal, Armenia, Bucaramanga y Barranquilla. Con estos encuentros territoriales, se fortaleció la transparencia y se promovió una cultura donde el ciudadano es un actor activo en la vigilancia de sus servicios. Al final de la vigencia, se entregó una institucionalidad más abierta y participativa, asegurando que la gestión pública responda a las necesidades reales de cada región.

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

Durante 2025, se priorizó la vigilancia de las condiciones en las que las empresas atienden a los ciudadanos, con un enfoque especial en la accesibilidad y el trato digno. Mediante visitas técnicas en los puntos de atención, se verificó el cumplimiento de estándares de inclusión, como la señalización en braille, el acceso físico para personas con discapacidad y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación. Estas acciones permitieron asegurar que la información sobre los servicios públicos sea clara, comprensible y llegue a todos los sectores de la población sin discriminación.

Como resultado de estas verificaciones, se identificaron y documentaron las principales barreras que dificultan el acceso efectivo a los servicios, afectando principalmente a adultos mayores, personas con discapacidad y poblaciones en situación de vulnerabilidad. A partir de estos hallazgos, se consolidaron diagnósticos territoriales detallados que servirán como base para exigir cambios inmediatos a los prestadores durante el próximo año. Este proceso permitió pasar de una revisión general a una intervención específica sobre los problemas de atención que más afectan el día a día de los usuarios.

Este esfuerzo institucional se tradujo en un avance concreto hacia la reducción de las desigualdades en el acceso a los servicios públicos. Al fortalecer el principio de no discriminación, se logró que la vigilancia estatal no solo se ocupe de los aspectos técnicos de los servicios, sino también de la dignidad humana en cada interacción entre la empresa y el ciudadano. Con esto, se garantizó una gestión más equitativa y humana, orientada a proteger el derecho de cada persona a recibir una atención de calidad y sin barreras.

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.

Durante 2025, se transformó la forma de vigilar los sectores de energía eléctrica y gas combustible mediante el uso de nuevas tecnologías y el análisis inteligente de datos. Este avance permitió pasar de una revisión de documentos a un monitoreo preventivo y constante. Como resultado, se elaboraron diagnósticos precisos sobre el estado de la infraestructura y la calidad del servicio, lo que facilitó la realización de visitas técnicas y auditorías en los lugares donde realmente existían riesgos de fallas.

Gracias a este enfoque, se logró una supervisión más estratégica que permitió anticipar y prevenir cortes masivos de energía o gas, asegurando que el servicio llegue de manera continua a los hogares colombianos. Asimismo, se reforzó la vigilancia sobre los planes de emergencia de las empresas, garantizando que los prestadores estén mejor preparados para reaccionar ante desastres naturales o imprevistos. Esta capacidad de respuesta busca proteger la estabilidad de los servicios incluso en situaciones críticas, reduciendo la vulnerabilidad de las familias en sus territorios.

Con estas acciones, se alcanzó un avance significativo en la confiabilidad del sector energético en todo el país. El fortalecimiento de la vigilancia tecnológica se tradujo en una gestión más eficiente que protege la economía de los usuarios y asegura que el acceso a la energía y al gas sea seguro y constante. De esta manera, se consolidó un modelo de supervisión que no solo vigila el cumplimiento de las normas, sino que trabaja activamente para evitar interrupciones que afecten el día a día de la ciudadanía.

Ilustración No. 1 Desempeño de los objetivos estratégicos SSPD vigencia 2025



Fuente: Reporte Aplicativo SisGestión corte diciembre de 2025 (2026)

Conocimiento para decidir mejor

Durante el último trimestre de 2025, se puso en marcha el Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, creado para mejorar la forma en que se genera y analiza la información del sector. Como resultado, se logró centralizar datos clave que permiten identificar tendencias y tomar decisiones basadas en la realidad actual de los servicios. Esta herramienta asegura que la supervisión estatal cuente con información oportuna y veraz, facilitando una respuesta más eficiente ante las necesidades de la comunidad.

De manera complementaria, se estableció el modelo educativo de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios, diseñada para ofrecer formación en modalidades virtuales y presenciales. Se avanzó en la creación de programas sobre temas vitales como el manejo de residuos y el ordenamiento del territorio en torno al agua. Con esta iniciativa, se fortaleció el conocimiento técnico y se promovieron

prácticas sostenibles que ayudan a proteger el medio ambiente, asegurando que tanto los prestadores como los ciudadanos cuenten con mejores capacidades para gestionar los recursos.

Los logros descritos en esta sección consolidan una ruta de supervisión que pone la seguridad y el bienestar de las personas en el centro de cada acción. A partir de aquí, el informe detalla los resultados operativos y financieros alcanzados en los sectores de agua, energía y gas, resaltando cómo la vigilancia preventiva protege la economía de los hogares. Finalmente, se presenta el seguimiento a las empresas intervenidas y las estrategias de defensa de los usuarios, reafirmando el compromiso con una gestión pública ética, transparente y orientada a entregar resultados concretos para toda la ciudadanía.

Gestión y Resultados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Protección del Usuario	Fortalecimiento de la vigilancia para asegurar el suministro constante y a precios justos, reduciendo brechas de desigualdad regional. 15 millones de personas impactadas por las acciones de control y vigilancia a nivel nacional.
Vigilancia Preventiva	Implementación de herramientas inteligentes para la detección de alertas tempranas en 80 empresas de alcantarillado en 22 departamentos. 50 visitas técnicas de diagnóstico realizadas para mitigar riesgos de salud pública y ambiental.
Calidad del Agua	Intensificación del monitoreo técnico mediante el análisis de muestras en zonas críticas o con escasa información previa. 83 muestras técnicas analizadas en 43 zonas del país para garantizar agua apta para consumo.
Gestión Comunitaria	Creación de un modelo de inspección y apoyo para organizaciones populares de agua en zonas rurales y apartadas. 461 asistencias técnicas brindadas para mejorar la operación de acueductos comunitarios.
Transparencia e Información	Publicación de evaluaciones integrales sobre la situación real de los prestadores para fomentar el control social. 41 evaluaciones integrales publicadas, beneficiando a más de 3 millones de usuarios con información veraz.
Control Tarifario	Verificación rigurosa de los cobros en facturación para evitar sobrecostos y asegurar la aplicación correcta de fórmulas legales. \$515 millones de pesos devueltos a los usuarios; protección económica para 719.000 ciudadanos.
Justicia Ambiental (Aseo)	Vigilancia estricta sobre sitios de disposición final y formalización de la labor de recicladores de oficio. 31 solicitudes de investigación por fallas técnicas y financieras; protección de 364.000 personas ante botaderos ilegales.
Saneamiento del Registro	Depuración del Registro Único de Prestadores (RUPS) para asegurar que solo operen entidades legalmente constituidas. 254 registros cancelados por inactividad y 1.165 empresas requeridas por falta de información.

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Soporte Técnico y SUI	Optimización de los canales de atención y herramientas tecnológicas para el reporte de información sectorial. 24.647 solicitudes de soporte atendidas y 98% de cumplimiento en trámites del registro oficial.

Durante 2025, la vigilancia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se enfocó en asegurar que el suministro de agua y la limpieza de los municipios se realicen en condiciones seguras, constantes y a precios justos. Esta labor permitió que el cumplimiento de las normas legales se tradujera en una protección real de los derechos de los usuarios, garantizando que la supervisión estatal sirva como un respaldo para mejorar la calidad de vida en las comunidades.

El logro principal de esta gestión fue la protección del derecho fundamental al agua potable y a un ambiente sano, mediante una estrategia que permitió reducir las brechas de desigualdad entre las regiones. Se priorizaron aquellos municipios con mayores riesgos en la prestación del servicio y con menores recursos, asegurando que el apoyo institucional llegara a donde más se necesitaba. Este enfoque permitió que el acceso al agua no fuera solo una meta escrita, sino una realidad que aporta directamente a una vida digna y a la salud de las familias en todo el territorio nacional.

Como resultado de estas intervenciones con los prestadores priorizados, se logró beneficiar directamente a cerca de 4 millones de usuarios. Si se consideran las acciones de investigación y control extendidas, el impacto de la vigilancia alcanzó a más de 15 millones de personas en el país. Con estas cifras, se consolidó una gestión orientada a resultados masivos, donde cada acción de supervisión se reflejó en un servicio más confiable y en la garantía de que los derechos de los ciudadanos son la prioridad en la agenda de los servicios públicos.

Gráfica No. 1 Número de prestadores priorizados vs. prestadores totales de acueducto y alcantarillado



Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Supervisión basada en riesgos para proteger la salud y el ambiente

Durante 2025, se implementó una nueva herramienta inteligente que permite identificar de manera anticipada los riesgos en la prestación de los servicios. Este avance facilitó el paso de una vigilancia que solo reaccionaba ante las quejas, a un modelo preventivo que genera alertas tempranas. Con esta metodología, se seleccionaron 80 empresas de alcantarillado en 22 departamentos, enfocando los esfuerzos principalmente en municipios pequeños y zonas rurales que históricamente han contado con menos apoyo técnico.

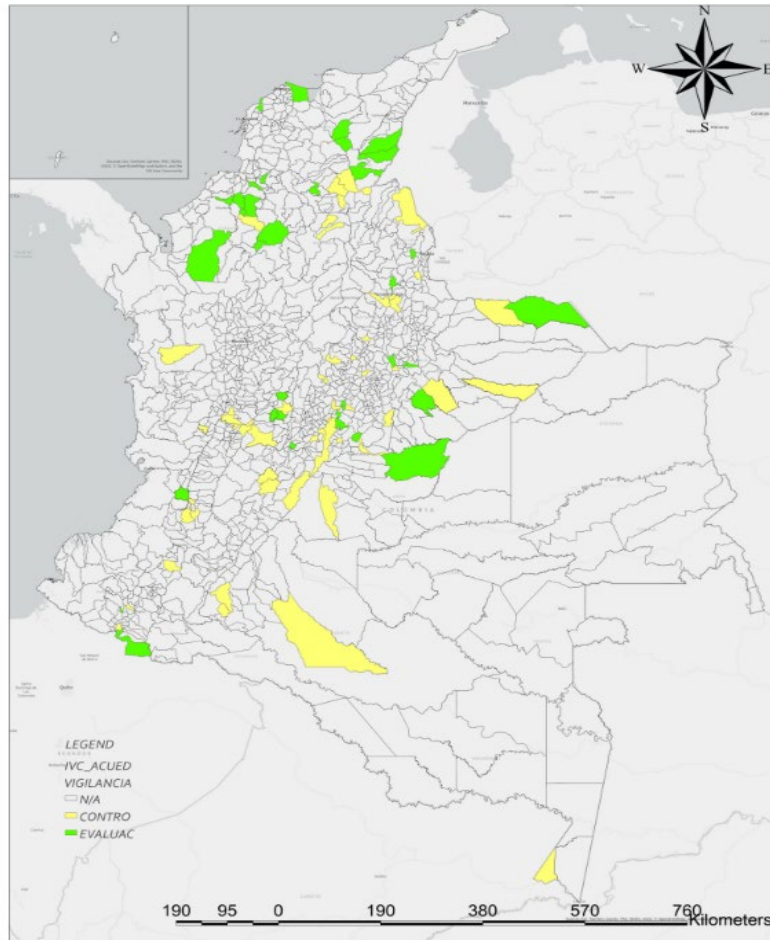
Como resultado de esta priorización, se realizaron 50 visitas técnicas de diagnóstico en las que se detectaron problemas críticos, como fallas en el mantenimiento de las redes y falta de información

sobre las plantas de tratamiento de aguas residuales. La identificación de estos riesgos permitió que la supervisión se centrara en los lugares donde existe un mayor peligro de afectación a la salud pública o al medio ambiente. Gracias a este enfoque, se logró optimizar el uso de los recursos del Estado, dirigiéndolos hacia los territorios que presentan mayores niveles de vulnerabilidad.

Este modelo preventivo permitió, además, identificar riesgos asociados a los sistemas de alcantarillado que mezclan aguas lluvias con aguas residuales, lo cual es fundamental para prevenir inundaciones y emergencias sanitarias. Al detectar estas debilidades de manera oportuna, se sentaron las bases para exigir a las empresas planes de mejora que aseguren un servicio más estable y una protección real del entorno natural de las comunidades beneficiadas.

Mapa No. 1 Departamentos con prestadores priorizados por la DTGAA para evaluaciones integrales y controles tarifarios.

ACCIONES IVC DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



Fuente: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (2026)

La detección oportuna de estas fallas permitió poner en marcha acciones correctivas diseñadas para reducir la contaminación de los ríos y fuentes de agua en las regiones intervenidas. Como resultado principal, se logró disminuir el contacto de las comunidades con aguas residuales, eliminando focos de infección y previniendo riesgos para la salud de las familias. Este esfuerzo aseguró que la vigilancia no se quedara solo en informes técnicos, sino que generara un entorno más higiénico y seguro para los habitantes.

De esta manera, se fortaleció el derecho de los ciudadanos a disfrutar de un ambiente sano y se avanzó hacia un modelo de saneamiento más confiable. Al mejorar la gestión de los residuos líquidos, se garantizó una mayor protección de los ecosistemas locales y se evitó la degradación de los recursos naturales de los que dependen muchas comunidades. Con estos logros, la gestión institucional se consolidó como un apoyo directo al bienestar público, transformando la supervisión técnica en resultados visibles para la salud y la naturaleza.

Control de calidad del agua para el consumo humano

Durante 2025, se intensificó el seguimiento a la calidad del agua que llega a los hogares colombianos. Mediante la ejecución de proyectos de inversión específicos, se recolectaron y analizaron 83 muestras técnicas en 43 zonas del país, enfocando los esfuerzos en territorios donde la información era escasa o donde se habían detectado problemas de salubridad de manera repetitiva. Este monitoreo directo permitió obtener un diagnóstico real y actualizado sobre la seguridad del agua que consume la población.

Como resultado de estos análisis, se logró identificar a las empresas que entregaban agua sin el tratamiento adecuado o con niveles de riesgo para el consumo humano. Esta detección temprana permitió activar de inmediato medidas de inspección y seguimiento para obligar a los prestadores a corregir sus procesos. Con estas acciones, se garantizó una protección efectiva contra enfermedades relacionadas con el agua no apta, asegurando que el derecho al agua segura sea una realidad tangible en los hogares y no solo una expectativa legal.

A partir de estos logros, el proceso de vigilancia de la calidad del agua se desarrolla bajo un modelo que prioriza el bienestar ciudadano, siguiendo estos criterios de actuación:

Ilustración No. 2 Vigilancia de la calidad de agua



Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Fortalecimiento de la gestión comunitaria del agua

Un eje central de los resultados alcanzados fue la puesta en marcha de un modelo de inspección diseñado específicamente para las organizaciones comunitarias de agua y saneamiento. Se reconoció que, en gran parte de las zonas rurales y apartadas del país, estas asociaciones son la única opción para acceder al servicio. Por ello, la labor institucional se orientó a fortalecer estas formas de organización popular, asegurando que cuenten con el respaldo necesario para operar de manera estable.

Durante el año, se logró la identificación y formalización de estos gestores comunitarios, logrando que la gran mayoría ingresara formalmente al registro oficial de prestadores del Estado. Como resultado, se brindaron 461 asistencias técnicas que permitieron mejorar la administración y operación de sus

sistemas de agua. Este fortalecimiento de capacidades permitió que las comunidades rurales no solo mantuvieran su autonomía, sino que también mejoraran la calidad y sostenibilidad del servicio que entregan a sus vecinos.

Estos logros representaron un avance significativo en la reducción de las brechas de desigualdad en los territorios que históricamente habían sido excluidos. Al reconocer y apoyar legalmente la gestión comunitaria, se garantizó que más familias rurales puedan ejercer su derecho al agua en condiciones más seguras y confiables. De esta manera, el Estado dejó de ser solo un vigilante para convertirse en un aliado de la gestión popular, asegurando que el acceso al agua sea una realidad en cada rincón del país.

Información pública para fortalecer la transparencia

Durante 2025, se consolidó la transparencia como el motor principal para mejorar el bienestar social en el sector de aseo. A través de inspecciones técnicas detalladas a 31 empresas prestadoras en 25 municipios, se lograron identificar alertas tempranas en su funcionamiento administrativo, financiero y operativo. Estos hallazgos se transformaron en hojas de ruta concretas que hoy permiten corregir fallas y prevenir crisis en la recolección y disposición de residuos. Esta gestión no solo optimiza la eficiencia de las empresas, sino que garantiza a más de 612.000 habitantes entornos más limpios y una mejor calidad de vida.

Como parte de este compromiso con la claridad, se publicaron 41 evaluaciones integrales que detallan la situación real de los prestadores de servicios públicos. Estos informes permitieron diagnosticar incumplimientos y definir las acciones correctivas necesarias para mejorar la atención. Al hacer pública esta información, se logró impactar a más de 3 millones de usuarios, quienes ahora cuentan con datos precisos sobre la calidad del servicio que llega a sus hogares. Este ejercicio de apertura institucional facilita que la ciudadanía conozca la realidad de sus prestadores y pueda participar de manera informada en la vigilancia de los mismos.

El acceso a estos resultados fortalece el control social y fomenta una cultura de corresponsabilidad entre las empresas y los usuarios. Con la entrega de información comprensible, se garantiza que los ciudadanos tengan las herramientas necesarias para exigir mejoras y tomar decisiones que protejan sus derechos. De esta manera, la transparencia deja de ser un proceso interno para convertirse en un beneficio tangible que promueve instituciones más abiertas y servicios públicos más eficientes para todos.

Protección de la economía de los hogares mediante controles tarifarios

Durante 2025, se realizaron 57 controles para verificar que los cobros realizados por las empresas de servicios públicos se ajustaran estrictamente a la ley. Estas acciones de vigilancia permitieron proteger a más de 719.000 usuarios, evitando que se realizaran cobros indebidos o excesivos en sus facturas. Como resultado directo de esta gestión, se ordenó a las empresas la devolución de más de 515 millones de pesos a favor de los ciudadanos en los sectores de acueducto y alcantarillado. Este alivio económico benefició a más de 106.000 suscriptores en los departamentos de Quindío, Santander, Cundinamarca y Tolima, garantizando que el dinero cobrado injustamente regresara a los hogares.

Actualmente, estos procesos se encuentran en una fase de cierre que se completará durante 2026. Esta etapa consiste en un seguimiento riguroso para asegurar que los prestadores corrijan definitivamente sus errores. Entre los logros esperados de este seguimiento se encuentran el ajuste de la información en los sistemas oficiales de reporte y la aclaración detallada de los costos que sirven de base para fijar las tarifas. Asimismo, se exige a las empresas la entrega de pruebas concretas de las devoluciones efectuadas, soportadas con muestras reales de las facturas enviadas a los usuarios, asegurando que cada peso ordenado sea efectivamente reintegrado.

Además de la recuperación de recursos para las familias, los controles tarifarios generaron mejoras estructurales en el comportamiento de las empresas prestadoras. Se logró que las entidades reportaran información más precisa y aplicaran de manera correcta las fórmulas para calcular los

precios de los servicios. Este proceso de corrección no solo resuelve los problemas del pasado, sino que previene futuros cobros no autorizados al aclarar las dudas de los prestadores sobre la normativa vigente. Como evidencia de estos avances y del compromiso con la mejora continua en la atención al ciudadano, se destacan los casos de éxito de los siguientes prestadores:

Tabla No. 1 Avances y mejoras producto de los controles tarifarios

ID	PRESTADOR	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	SERVICIO		ACCIÓN	ESTADO
				ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO		
21436	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALBANIA S.A. E.S.P.	CAQUETÁ	ALBANIA	X	X	Producto del CT el prestador ha completado el cargue al SUI de la información requerida en relación con las tarifas	En proceso de cierre
2381	EMPRESAS MUNICIPALES DE TIBASOSA E.S.P	BOYACÁ	TIBASOSA	X	X	Producto del CT el prestador ha completado reportes de información y solicitado la reversión y ajuste de reportes de información en SUI y en SURICATA	En proceso de cierre y pronunciamiento final

Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

En el marco de la protección al ahorro de los hogares, se destacan los avances logrados por diversos prestadores que, tras las acciones de control, han iniciado los procesos de corrección y reintegro de valores a la ciudadanía. Estas empresas han presentado evidencias claras sobre el cumplimiento de las órdenes de devolución, ajustando sus procesos de facturación y corrigiendo las fallas detectadas en el cobro de los servicios. A continuación, se relacionan las entidades que han mostrado progresos significativos en la aplicación de estas medidas correctivas, demostrando un compromiso con la transparencia y el respeto a los derechos económicos de sus suscriptores:

Tabla No. 2 Devoluciones, producto de los controles tarifarios

ID	PRESTADOR	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	SERVICIO		VALOR	ESTADO
				ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO		
20382	ASOCIACION DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO REGIONAL DE PEÑA NEGRA MUNICIPIO DE CACHIPAY Y DE LOS MUNICIPIOS DE ANOLAIMA Y LA MESA	CUNDINAMARCA	CACHIPAY	X		\$ 174,537.39	Cerrado
25500	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN ANTONIO DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.	CUNDINAMARCA	SAN ANTONIO DE TEQUENDAMA		X	\$ 398,064.84	Devolución parcial En revisión por requerimiento de ajuste
176	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DE LAS VEREDAS DEL NORTE DE FUSAGASUGÁ - AGUAS DEL NORTE E.S.P.	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGÁ	X	X	\$ 6,860,916	Cerrado
20037	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CRUZ - EMPOCRUZ E.S.P	NARIÑO	LA CRUZ	X		\$ 47,529,588 (en 2025)	En proceso de devolución, remisión de muestras de facturación y cronograma de devoluciones ajustado

Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Los resultados obtenidos demuestran que los controles tarifarios realizados durante 2025 fueron fundamentales para asegurar que los valores cobrados en las facturas de acueducto y alcantarillado sean justos y transparentes. Estas acciones de vigilancia permitieron verificar que las empresas apliquen correctamente las fórmulas legales, logrando detener cobros indebidos y asegurar que el

dinero regrese a los ciudadanos mediante procesos de devolución efectivos. Este esfuerzo institucional no solo protege la economía de los hogares, sino que fortalece la estabilidad de los servicios, especialmente en los municipios y zonas rurales donde operan prestadores pequeños que requieren un mayor acompañamiento técnico.

En lo que respecta al servicio de aseo, se realizaron 15 controles detallados que permitieron verificar los costos aplicados a más de 2.700.000 habitantes. Este proceso de revisión exhaustiva identificó que, aunque las empresas intentan seguir las normas, aún persisten errores en la precisión de los datos y en la interpretación de las fórmulas de cobro. La intervención institucional en este sector garantizó que la estructura de costos sea técnica y clara, asegurando que los ciudadanos paguen únicamente por lo que corresponde a la realidad operativa del servicio de aseo en sus territorios.

Gracias a estas acciones, se logró transformar la supervisión técnica en un beneficio directo para el bolsillo de los usuarios. Al exigir que cada cobro esté debidamente justificado y respaldado por la ley, se avanzó en la construcción de una relación de mayor confianza entre la ciudadanía y las empresas prestadoras. De esta manera, la vigilancia tarifaria se consolida como una herramienta esencial para garantizar servicios públicos de calidad que respeten los derechos económicos de toda la población.

Tabla No. 3 Controles Tarifarios Año 2025

PRESTADOR	DEPARTAMENTO PRESTACIÓN	MUNICIPIO	SUSCRIPTORES
INTERASEO S.A.S E.S.P.	LA GUAJIRA	RIOHACHA	43.257
URBASER COLOMBIA S.A. E.S.P.	CÓRDOBA	MONTERÍA	130.520
SERVICIOS AMBIENTALES DE CORDOBA S.A.S. E.S.P.	CÓRDOBA	MONTERÍA	459
ASEO ESPECIAL SOLEDAD S.A.S. E.S.P.	ATLÁNTICO	SOLEDAD	152.017
SERVICIOS AMBIENTALES S.A.S E.S.P.	CUNDINAMARCA	RICAUORTE	21.545
CAJA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ANAPOIMA	CUNDINAMARCA	ANAPOIMA	7.337
EMPRESA DE SOLUCIONES AMBIENTALES PARA COLOMBIA S.A E.S.P.	TOLIMA	NATAGAIMA	3.207

PRESTADOR	DEPARTAMENTO PRESTACIÓN	MUNICIPIO	SUSCRIPTORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SESQUILÉ CUNDINAMARCA SA ESP	CUNDINAMARCA	SESQUILE	3.010
EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SARAVERA	ARAUCA	SARAVERA	16.949
ALCALDIA DE LETICIA	AMAZONAS	LETICIA	9.103
INTERASEO S.A.S E.S.P.	TOLIMA	IBAGUÉ	226.115
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P. ID 640	BOYACA	SOGAMOSO	51.371
URBASER TUNJA S.A. E.S.P.	BOYACA	TUNJA	85.616
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE OCAÑA S.A. E.S.P.	NORTE DE SANTANDER	OCAÑA	44.759
PROYECTOS DE INVERSIÓN LATAM SAS ESP	CUNDINAMARCA	CÁQUEZA	2.256

Fuente: Dirección Técnica de Gestión de Aseo (DTGA) (2026)

A través de la aplicación de la medida de aplazamiento, se logró proteger la economía de los usuarios al impedir cobros por servicios que no fueron debidamente comprobados. Esta medida consiste en suspender el cobro en la factura de aseo por aquellas toneladas de residuos sólidos que las empresas reportan como aprovechadas, hasta que no se verifique que dicho proceso se realizó de manera efectiva. Gracias a esta intervención preventiva, se evitó que se facturaran de forma injustificada un total de 433.458 toneladas, asegurando que el ciudadano solo pague por actividades que efectivamente generan un beneficio ambiental y que han sido plenamente validadas por la autoridad de vigilancia.

Solicitudes de investigación

Como consecuencia directa de las evaluaciones y controles realizados, durante 2025 se pusieron en marcha 110 solicitudes de investigación técnica. Estas actuaciones están orientadas a asegurar que las empresas que incumplen la normativa sean evaluadas y, de ser necesario, sancionadas conforme

a la ley. El objetivo principal de este proceso es corregir las fallas detectadas y prevenir futuros riesgos que puedan afectar la calidad o el costo de los servicios públicos. Con estas medidas, se busca enviar un mensaje de rigor institucional que garantice que la operación de los servicios se mantenga bajo los más altos estándares de eficiencia.

En conjunto, este ejercicio de supervisión y control logró proteger a más de 11 millones de usuarios en todo el territorio nacional. Al actuar con firmeza frente a las irregularidades, se asegura que las empresas prestadoras ajusten su comportamiento a las normas vigentes, respetando los derechos de los ciudadanos en cada interacción. De esta manera, el proceso de investigación se convierte en una herramienta fundamental para restablecer el orden técnico y financiero en el sector, garantizando que el acceso al agua, al alcantarillado y al aseo sea siempre adecuado, justo y de calidad superior.

Gestión del servicio de aseo y justicia ambiental

Proyectos y temas especiales del Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo (GGPC)

Como resultado de las acciones de supervisión, se presentaron 31 solicitudes de apertura de investigación contra empresas prestadoras del servicio de aseo. Estas acciones legales se fundamentan tanto en los hallazgos técnicos detectados en las visitas de inspección como en las inconsistencias identificadas en el reporte de la información financiera de los últimos años. Con este rigor en la vigilancia, se busca asegurar que las empresas operen con transparencia y cumplan estrictamente con sus obligaciones financieras y técnicas, evitando que cualquier irregularidad administrativa afecte la calidad de la limpieza y recolección de residuos.

De manera simultánea, se puso en marcha un plan de acción especial en Bogotá para gestionar la transición hacia un nuevo modelo de prestación del servicio de aseo. El objetivo de esta coordinación institucional fue mitigar los riesgos que podrían surgir con el fin de los contratos actuales y la entrada de nuevos prestadores al mercado. Con estas medidas preventivas, se buscó garantizar que el

cambio de esquema no afecte la frecuencia ni la calidad de la recolección en el Distrito Capital, asegurando una ciudad limpia y un servicio constante para todos los habitantes durante este proceso de transformación.

En conjunto, estas acciones de control y planeación estratégica permitieron beneficiar a más de 14 millones de colombianos. Al actuar de manera anticipada frente a los cambios en los modelos de prestación y ejercer una vigilancia estricta sobre el comportamiento de las empresas, se logró consolidar un entorno de mayor seguridad y confianza en los servicios públicos. De esta forma, la gestión institucional garantiza que las transiciones legales o los procesos administrativos no se conviertan en obstáculos para el bienestar y la salud pública de la ciudadanía.

Proyectos y temas especiales del Grupo de Pequeños y Medianos Prestadores de Aseo (GPMP)

Como resultado del seguimiento estricto a las empresas, se presentaron 62 solicitudes de investigación contra prestadores del servicio de aseo que registran irregularidades. La gran mayoría de estas acciones legales se originaron por fallas en el reporte de información financiera, mientras que otras se activaron por cobros inadecuados o reportes de mala disposición de los residuos. Con este ejercicio de autoridad, se busca garantizar que las empresas manejen sus recursos con transparencia y que el proceso final de las basuras no ponga en riesgo la salud de los habitantes ni la sostenibilidad del servicio.

En cuanto a la continuidad del servicio, se mantuvo una estrategia de vigilancia técnica sobre los sitios de disposición final considerados críticos en el país. Este seguimiento se centró en aquellos lugares que tienen poco tiempo de vida útil, carecen de los permisos ambientales necesarios o enfrentan procesos judiciales que podrían poner en riesgo su operación. El objetivo de esta supervisión es anticiparse a posibles cierres o emergencias que impidan a los municipios disponer de sus residuos, asegurando que la recolección y el manejo de basuras no se interrumpan en los territorios afectados.

La identificación de estas situaciones críticas permite actuar de manera preventiva para evitar afectaciones a la prestación integral del servicio. A través de este control permanente, se garantiza que los problemas técnicos o legales de los rellenos sanitarios se gestionen a tiempo, protegiendo así el bienestar de las comunidades y la limpieza de los municipios. A continuación, se detallan los puntos específicos donde se concentra esta vigilancia prioritaria para asegurar la estabilidad del sector:

Tabla No. 4 Sitios de disposición final críticos 2025

NOMBRE DEL SITIO	MUNICIPIO DONDE SE UBICA	CANTIDAD DE MUNICIPIOS ATENDIDOS
El Carrasco	Bucaramanga	4
Palangana	Santa Marta	1
Celda de contingencia de Riohacha	Riohacha	1
Marmolejo	Quibdó	1
Magic Garden	San Andrés	1
Las Tángaras	Ciénaga de Oro	27
Córdoba	Valle del Cauca	1
Pirgua	Tunja	107
La Pradera	Medellín	44
Doña Juana	Bogotá D.C.	8
El Cortijo	Puerto Tejada	1
Botadero Barrancominas	Barrancominas	1
Bucheli	Tumaco	1
Botadero de Mitú	Mitú	1
El Jaguar	Leticia	1
El Olímpico	Guapi	1

NOMBRE DEL SITIO	MUNICIPIO DONDE SE UBICA	CANTIDAD DE MUNICIPIOS ATENDIDOS
Sitionuevo	Sitionuevo	1
Relleno Sanitario Gujhire Meane	Puerto Nariño	1
El Colibrí	Inírida	1
Blue Lizard	Providencia	1
Nuquí	Nuquí	1
Acandí	Acandí	1
Capurganá (Acandí)	Capurganá	1
Biorgánicos del Sur del Huila	Pitalito	1

Fuente: Dirección Técnica de Gestión de Aseo (DTGA) (2026)

La estrategia de vigilancia se extendió a un trabajo conjunto con el Ministerio de Vivienda y la Procuraduría General de la Nación, con el fin de realizar un seguimiento estricto a los lugares de disposición de basuras no autorizados, como botaderos y enterramientos ilegales. Estas acciones de control permitieron proteger el entorno natural y la salud de más de 364.000 colombianos, asegurando que el manejo de los residuos se realice bajo condiciones técnicas que no pongan en riesgo a las comunidades ni a los ecosistemas locales.

En cuanto al control sobre las empresas, se realizó una depuración profunda del registro oficial de prestadores para garantizar que solo las entidades que cumplen con la ley operen en el país. Como resultado de este proceso, se identificaron 1.165 empresas que no estaban al día con su información y se confirmó que otras 254 no estaban prestando el servicio realmente, por lo cual se inició el proceso para cancelar su registro de forma definitiva. Este saneamiento administrativo asegura que la vigilancia estatal se centre en las empresas reales, mejorando la transparencia y la confianza en el sector.

De manera complementaria, se puso en funcionamiento una nueva herramienta tecnológica diseñada específicamente para que las pequeñas empresas de aseo reporten su información tarifaria de manera más sencilla y precisa. Este avance facilita que los prestadores de menor escala cumplan con las reglas de cobro establecidas, permitiendo una supervisión más ágil y efectiva. Con estas medidas, se garantiza que la información que sirve de base para las tarifas sea confiable, protegiendo así el bolsillo de los usuarios en los municipios donde operan estos prestadores.

Sanciones para proteger a los usuarios y fortalecer la legalidad

Durante 2025, se ejerció de manera rigurosa la función de control sobre las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando que sus actuaciones se ajusten estrictamente a la ley. El objetivo principal de este ejercicio de autoridad es proteger el interés general y garantizar que los ciudadanos reciban servicios públicos eficientes y de alta calidad. Bajo esta premisa, se adelantaron procesos administrativos transparentes que buscan corregir comportamientos que afecten la debida prestación de los servicios en el país.

Como resultado de estas acciones, se impusieron 51 sanciones económicas que sumaron más de 10.600 millones de pesos. Este ejercicio de sanción se realizó bajo el estricto cumplimiento del debido proceso, lo que también permitió el archivo de una investigación al verificarse que no existían motivos legales para continuar con el cargo. Estas medidas enviaron un mensaje claro de responsabilidad al sector, reforzando la idea de que el incumplimiento de las normas que protegen al usuario tiene consecuencias reales y efectivas.

Del total de sanciones, se logró que 21 quedaran en firme de manera inmediata, mientras que sobre las 30 restantes se dio trámite a los recursos de defensa presentados por las empresas. Durante el mismo periodo, se demostró una alta capacidad institucional al resolver 58 recursos de reposición por un valor superior a los 13.900 millones de pesos. La atención oportuna de estos trámites legales asegura que la justicia administrativa se cumpla dentro de los plazos establecidos, evitando retrasos en la aplicación de las medidas correctivas.

Con estos resultados, se reafirmó el compromiso con una supervisión técnica y objetiva, diseñada para fortalecer la prestación de los servicios públicos. Al actuar con firmeza y transparencia frente a las irregularidades, se logró salvaguardar los derechos de los usuarios y promover un entorno donde las empresas prioricen la calidad y el respeto a la normativa. De esta manera, la labor de control se consolidó como una herramienta indispensable para que los servicios en los hogares sean cada día más confiables.

Difusión a través de Informes Sectoriales

Durante 2025, se produjeron y publicaron cuatro informes estratégicos diseñados para ofrecer una visión clara y completa sobre el estado de los servicios públicos en el país. A través de estos documentos, se logró medir detalladamente la cobertura de agua y alcantarillado tanto en las ciudades como en el campo, permitiendo identificar con precisión dónde se encuentran las mayores necesidades de inversión. Esta labor de análisis facilitó la evaluación del desempeño de las empresas, asegurando que la información sobre su gestión sea pública y fácil de consultar para cualquier interesado.

De manera paralela, se documentó la situación del servicio de aseo bajo dos enfoques fundamentales para la sostenibilidad. Por un lado, se realizó un seguimiento estricto a los lugares donde se depositan las basuras para asegurar el cumplimiento de las políticas ambientales; por otro, se evaluaron las actividades de aprovechamiento de residuos. En este punto, se destacó el avance en la formalización de los recicladores de oficio, reconociendo su labor como una pieza clave para el cuidado del entorno y la economía circular en las regiones.

La publicación de estos informes consolidó una base de datos estratégica y veraz que sirve como una herramienta de diagnóstico para todo el país. Al entregar información transparente sobre los retos actuales del sector, se facilitó la proyección de soluciones reales que respondan a las demandas de la ciudadanía. Con estos insumos, la labor institucional no solo se limitó a la vigilancia, sino que contribuyó activamente a que el país cuente con una hoja de ruta clara para mejorar el acceso y la calidad de los servicios esenciales.

Inventario de prestadores activos AAA

En la actualidad, se ejerce supervisión sobre un total de 4.796 empresas de servicios públicos que se encuentran operando en todo el país. Esta amplia cobertura permite asegurar que, sin importar el tamaño de la organización, exista un seguimiento estatal que proteja los derechos de los usuarios. De este grupo, se destaca que más de la mitad de las entidades vigiladas (el 58.8%) son pequeños

prestadores, lo que demuestra un esfuerzo institucional por llevar la vigilancia a las comunidades locales y rurales donde operan estas empresas.

Asimismo, se mantiene el control sobre 1.515 organizaciones dedicadas exclusivamente a las actividades de aprovechamiento de residuos, lo que representa cerca de la tercera parte del total de los vigilados. El grupo restante corresponde a las grandes empresas prestadoras que operan en las principales ciudades y regiones del país. Este equilibrio en la supervisión garantiza que la vigilancia no se concentre únicamente en las grandes industrias, sino que abarque a todos los actores del sector, desde las asociaciones locales de reciclaje hasta los grandes operadores nacionales.

Esta distribución permite entender la complejidad y el alcance de la gestión pública para asegurar que los servicios de agua, energía, gas y aseo lleguen a los hogares bajo condiciones de legalidad. Al clasificar y monitorear a cada tipo de empresa según su impacto y ubicación, se logra una administración más eficiente de los recursos de inspección, garantizando que cada ciudadano, sin importar si vive en una gran metrópoli o en una zona rural, cuente con el respaldo de la autoridad de vigilancia.

Tabla No. 5 Distribución de Prestadores por servicio

Distribución Servicio	No. Prestadores
Acueducto	1696
Solo Aprovechamiento	1515
Acueducto - Alcantarillado - Aseo	845
Acueducto - Alcantarillado	341
Aseo	298
Acueducto - Aseo	58
Alcantarillado - Aseo	23
Alcantarillado	20

Distribución Servicio	No. Prestadores
TOTAL	4.796

Fuente: Boletín RUPS al 30 de octubre de 2025 (2026)

Durante la vigencia 2025, el Grupo SUI se enfocó en los siguientes temas:

Soporte Técnico SUI – Resultados Vigencia 2025

Durante 2025, se consolidó una estrategia de soporte técnico orientada a garantizar que la información de los servicios públicos sea procesada de manera oportuna y correcta. Como resultado de este esfuerzo, se atendieron satisfactoriamente 24.647 solicitudes a través de los diversos canales de atención institucional. Esta labor aseguró que las empresas prestadoras contaran con el apoyo necesario para reportar sus datos, lo que finalmente se traduce en una mayor transparencia para el ciudadano al momento de consultar el estado de sus servicios.

Más allá del trámite administrativo, se realizaron acciones de capacitación y acompañamiento directo que permitieron fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas por parte de los prestadores. Este enfoque preventivo no solo facilitó el reporte de la información, sino que también mejoró la calidad de los datos recolectados, asegurando que las decisiones de vigilancia se tomen sobre bases reales y actualizadas. De esta manera, se logró transformar el soporte técnico en un motor de mejora institucional, garantizando que el flujo de información entre las empresas, el Estado y la ciudadanía sea constante y eficiente.

Gestión Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)

Durante 2025, se logró una gestión del 98% de los trámites relacionados con el registro oficial de empresas de servicios públicos. De las más de 4.800 solicitudes recibidas, la gran mayoría correspondieron a actualizaciones de información, lo que demuestra un avance importante en el

compromiso de los prestadores por mantener sus datos al día frente a la autoridad. Asimismo, se tramitaron 796 nuevas inscripciones y se procedió a la cancelación de aquellas empresas que no se encontraban operando. Esta depuración administrativa permitió fortalecer la calidad de la base de datos institucional, asegurando que la vigilancia se concentre en los actores que realmente impactan el bienestar de la ciudadanía.

Para hacer este proceso más ágil y transparente, se implementaron mejoras tecnológicas que modernizaron el sistema de trámites. Gracias a la automatización de procesos, como la radicación y las validaciones electrónicas, se eliminaron los envíos manuales y se redujeron significativamente los errores en la información reportada. La incorporación de notificaciones electrónicas y sistemas de revisión obligatoria garantizó una respuesta más rápida para las empresas y una mayor trazabilidad de cada trámite. Con estos avances, se logró un sistema más eficiente que facilita la formalización y asegura que el Estado cuente con información veraz para proteger los derechos de los usuarios en todo el país.

Mesa de Ayuda

Durante 2025, se gestionaron más de 12.600 solicitudes de soporte técnico, lo que representó una tasa de atención superior al 80%. Este resultado se alcanzó mediante un uso eficiente del talento humano interno, asumiendo la totalidad de la carga operativa sin recurrir a servicios externos de contratación. De manera complementaria, se brindó orientación directa a través de más de mil llamadas telefónicas, asegurando un canal de comunicación constante para resolver las inquietudes de los usuarios del sistema.

Este nivel de atención se logró bajo condiciones de alta exigencia operativa, manteniendo la continuidad del servicio con un equipo humano limitado. El incremento sostenido en la demanda de soporte técnico refleja una confianza creciente en las herramientas institucionales, pero también señala la importancia de avanzar hacia un fortalecimiento estructural de estas áreas. Al garantizar la sostenibilidad y calidad en la resolución de trámites, se asegura que el flujo de información sobre los servicios públicos no se detenga, permitiendo que el Estado cuente con los datos necesarios para proteger los derechos de la ciudadanía de manera oportuna.

Soporte Técnico – Sistema CRONOS

Durante el periodo reportado, se gestionaron más de 3.200 solicitudes relacionadas con la administración de sistemas de información, alcanzando un cumplimiento superior al 80%. Un componente esencial de esta labor fue la creación y activación de usuarios y contraseñas seguras, lo que garantizó que el acceso al sistema oficial de datos se realice bajo estrictos estándares de protección. Con estas acciones, se priorizó la agilidad en los tiempos de respuesta y la reducción de trámites pendientes, asegurando que el flujo de información institucional no sufriera interrupciones.

En cuanto al desarrollo de capacidades, se implementó una estrategia integral de formación que benefició a más de 2.500 personas a través de jornadas de entrenamiento técnico. Estas sesiones alcanzaron un nivel de satisfacción del 82%, lo que refleja la utilidad de los temas tratados para mejorar el reporte de información. Asimismo, durante el segundo semestre, se realizaron transferencias de conocimiento internas para asegurar que el personal nuevo cuente con las herramientas necesarias para prestar un servicio de alta calidad.

Este esfuerzo de acompañamiento se complementó con 68 mesas de trabajo personalizadas con empresas de acueducto, alcantarillado y aseo, facilitando la resolución de dudas técnicas de manera directa. Además, se fortaleció la comunicación mediante la publicación de boletines informativos y la emisión de 13 alertas tempranas. Estas alertas permitieron identificar de manera preventiva fallas en el cargue de datos e incumplimientos en la actualización de registros, logrando que las empresas corrigieran su situación a tiempo y garantizando que la información que llega al Estado sea veraz, oportuna y útil para la vigilancia de los servicios.

Innovación y soporte para la mejora continua

Como parte de la gestión estratégica, se realizaron actividades de mantenimiento y pruebas técnicas sobre las herramientas digitales utilizadas para el reporte y análisis de información, producto del trabajo articulado que innovó en el respaldo tecnológico y sus formas de seguimiento. Estas acciones aseguraron que los sistemas de cargue masivo y los formularios electrónicos funcionaran de manera

óptima, garantizando que el flujo de datos entre las empresas y la entidad no presentara fallas. Este respaldo tecnológico es el que permite que los procesos de cálculo tarifario y de vigilancia se realicen con la mayor precisión técnica posible.

Asimismo, se brindó apoyo especializado a las áreas técnicas encargadas de la supervisión de los servicios, facilitando consultas avanzadas en las bases de datos para obtener diagnósticos detallados sobre el comportamiento del sector. Este acompañamiento fue fundamental para el desarrollo de los procesos tarifarios y el análisis de la demanda, asegurando que cada decisión institucional esté respaldada por información técnica sólida y verificada.

Con estas labores de soporte integral, se fortaleció la infraestructura digital de la entidad, permitiendo que las herramientas tecnológicas se conviertan en un aliado estratégico para la protección de los usuarios. Al mantener la integridad y disponibilidad de la información, se garantizó que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo cuenten con una supervisión moderna, eficiente y basada en la evidencia.

Gestión y resultados de Energía y Gas combustible

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Protección Económica (Gas)	Orden de devolución de cobros indebidos mediante programas de cumplimiento normativo y corrección de sobrepagos. \$6.584 millones de pesos devueltos a usuarios por la empresa Alcanos de Colombia.
Vigilancia Tarifaria	Replicación técnica de cálculos de costos para validar la exactitud de las facturas frente a la normativa vigente. 9.268.354 usuarios de gas impactados positivamente por la verificación de facturación.
Justicia en Energía	Ajustes tarifarios en 25 casos específicos y vigilancia en Zonas No Interconectadas (ZNI). 233.000 familias en zonas rurales y apartadas beneficiadas por supervisión en sistemas solares e híbridos.
Control Sancionatorio	Firmeza en procesos administrativos para corregir fallas en calidad del servicio y vulneración de derechos. \$22.400 millones de pesos en multas dejadas en firme (11 casos en energía y 9 en gas).

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Estabilidad del Sector	Diagnóstico financiero preventivo para detectar amenazas a la continuidad de la prestación del servicio. 8 empresas con riesgo alto y 24 con riesgo medio-alto bajo vigilancia prioritaria.
Inspección Técnica	Evaluaciones integrales y visitas de campo para verificar infraestructura, operación y cumplimiento comercial. 12 visitas de inspección y 9 evaluaciones integrales realizadas a prestadores en todo el país.
Transición Energética	Diseño de modelos de vigilancia para microrredes, comunidades energéticas y soluciones fotovoltaicas. Consolidación de pilotos de control adaptados a nuevas tecnologías del Plan Nacional de Desarrollo.
Resiliencia Climática	Verificación de planes de emergencia y estrategias de adaptación frente al cambio climático en prestadores. 147 empresas evaluadas en sus planes de respuesta y mitigación de riesgos ambientales.
Innovación en Datos	Implementación de la herramienta Visión 360 para el monitoreo en tiempo real de indicadores de desempeño. 93% de eficiencia en soporte técnico del SUI, garantizando información veraz para la vigilancia.

Durante 2025, las acciones de la entidad permitieron consolidar un seguimiento riguroso a la infraestructura energética del país. Estos logros se tradujeron en una mayor estabilidad del suministro, asegurando que las plantas de generación y las redes de transporte operen bajo los estándares técnicos exigidos. Gracias a esta vigilancia, se identificaron puntos críticos de mejora que hoy forman parte de los planes de inversión de las empresas para evitar apagones o fallas en el servicio de gas.

De igual forma, los resultados obtenidos en la verificación de la facturación permitieron detectar cobros que no se ajustaban a la realidad del consumo de los hogares. Al corregir estas inconsistencias, se devolvió la tranquilidad económica a miles de familias, demostrando que la supervisión estatal es una herramienta efectiva para proteger el bolsillo de los colombianos. Estas actuaciones refuerzan el compromiso institucional con la eficiencia y la transparencia en cada kilovatio y metro cúbico que llega a los usuarios.

Vigilancia tarifaria para proteger la economía de los hogares

Durante 2025, se consolidó un esquema permanente de verificación que permitió a la entidad replicar con exactitud los cálculos del costo de energía, contrastarlos con lo que las empresas publican y validar que coincidan con la realidad reportada. Este logro técnico se convirtió en una herramienta fundamental de control, al permitir identificar de manera oportuna cobros injustificados, errores en las fórmulas y cualquier práctica que pudiera afectar la economía de los hogares.

Como parte de estos resultados, se realizaron aproximadamente 300 verificaciones en el sistema nacional y un seguimiento constante en las Zonas No Interconectadas, incluyendo aquellas comunidades que reciben energía a través de paneles solares o plantas diésel. Este alcance permitió llevar la supervisión más allá de las grandes ciudades, llegando a territorios con mayores brechas de acceso y mayor vulnerabilidad. Gracias a estas acciones, para el mes de septiembre de 2025, se logró impactar positivamente a más de 194.000 usuarios de sistemas híbridos y a cerca de 39.000 familias con soluciones solares fotovoltaicas.

En cuanto a la corrección de irregularidades, se ordenaron ajustes tarifarios en 25 casos concretos donde se detectaron fallas en el cobro. Asimismo, el seguimiento preventivo permitió identificar a las empresas con mayores niveles de riesgo, como Electrovichada, Gendecar, Electronuquí y AMBAR, sobre las cuales se mantiene una vigilancia prioritaria para asegurar que mejoren su desempeño. Estos avances garantizan que la energía sea cobrada de manera justa y transparente, sin que ninguna empresa del sector eléctrico requiera actualmente la imposición de programas especiales de intervención, lo que refleja una mayor efectividad en las labores de supervisión preventiva.

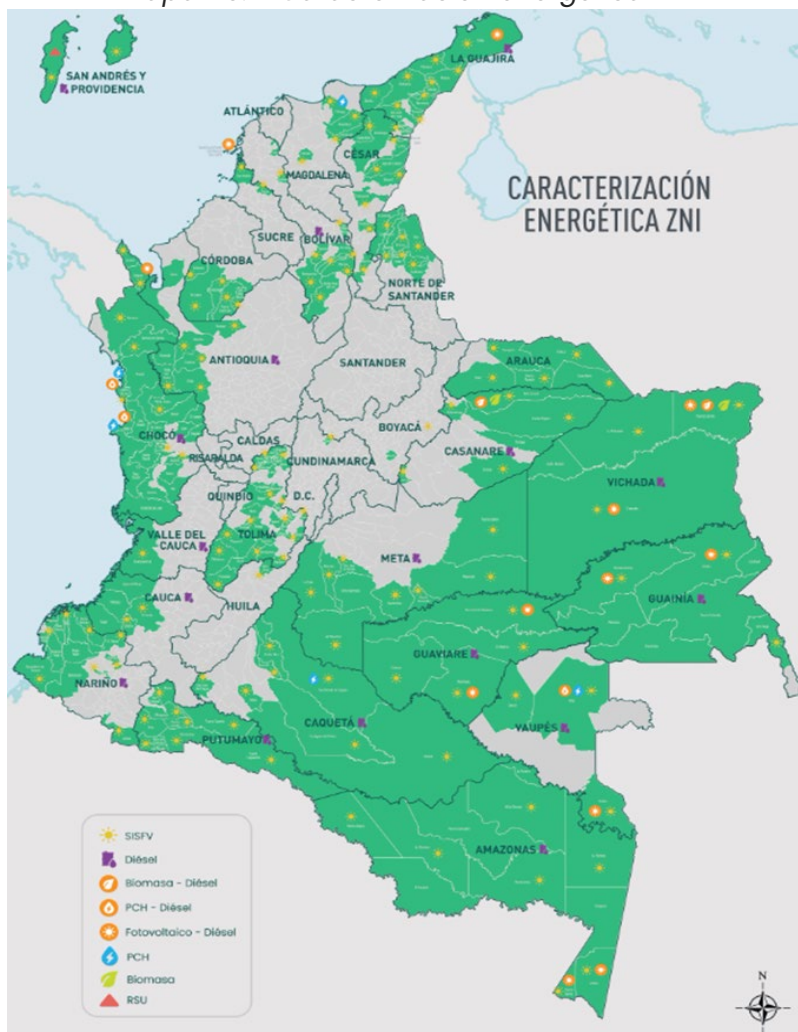
Ahorros o devoluciones generadas para los usuarios

En el marco de la transparencia económica, se garantizó que los cobros aplicados por las empresas fueran los correctos según la normativa vigente. Durante este periodo, los resultados de la vigilancia confirmaron la adecuada aplicación de los costos por parte de los prestadores, lo que aseguró que los usuarios pagaran el valor justo por el servicio recibido sin que se requirieran órdenes de devolución

adicionales. Este monitoreo constante actúa como una medida preventiva que fortalece la confianza ciudadana en el sistema de facturación.

Por otro lado, la caracterización de las Zonas No Interconectadas permite observar los avances en la cobertura energética de los territorios más aislados del país. Se ha identificado una amplia diversidad de alternativas tecnológicas que permiten llevar electricidad a estas regiones, adaptándose a las necesidades geográficas de cada comunidad. Entre las soluciones implementadas se destacan los sistemas solares fotovoltaicos para hogares dispersos y las soluciones híbridas que combinan energía solar o biomasa con plantas diésel para asegurar el servicio las 24 horas. También se resalta el uso de pequeñas centrales hidroeléctricas, así como proyectos de biomasa y transformación de residuos sólidos urbanos.

Mapa No. 2 Caracterización energética ZNI



Fuente: Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (2026)

Durante 2025, se adelantaron verificaciones tarifarias mensuales dirigidas a las diez empresas con mayor participación en el mercado de gas combustible en el país. Estos resultados permitieron realizar una vigilancia permanente de los precios tanto en los mercados mayoristas como de reventa, lo que facilitó la identificación de márgenes de intermediación y la detección temprana de posibles riesgos que pudieran afectar el costo final para los ciudadanos. A través de este monitoreo técnico, se

aseguró que las variaciones en los precios del gas se mantuvieran dentro de los límites permitidos, protegiendo la economía de los hogares y comercios.

Como consecuencia de estas acciones de verificación, se logró impactar positivamente a un total de 9.268.354 usuarios con corte a noviembre de 2025. Este alcance masivo demuestra la efectividad de la supervisión estatal para garantizar que la facturación del servicio de gas sea transparente y justa en la mayor parte del territorio nacional. Al validar la consistencia de los datos reportados por los grandes prestadores, se fortaleció la confianza en el sistema y se aseguró que el acceso a este combustible esencial se realice bajo condiciones de equidad y legalidad.

Los logros obtenidos en este periodo también permitieron un análisis detallado del comportamiento de cada uno de los principales actores del mercado. A continuación, se detallan los resultados específicos alcanzados por cada empresa, resaltando el cumplimiento de las normativas vigentes y el impacto individual en sus respectivos mercados de atención, lo que consolida una visión clara sobre la eficiencia y transparencia en la prestación del servicio de gas en Colombia.

Tabla No. 6 Usuarios Impactados por verificaciones tarifarias 2025

Empresa	Usuarios	Porcentaje
VANTI	2.605.642	28,1%
EPM	1.506.034	16,2%
GASOCCIDENTE	1.308.910	14,1%
GASCARIBE	1.193.893	12,9%
ALCANOS	1.094.113	11,8%

Empresa	Usuarios	Porcentaje
SURTIGAS	856.041	9,2%
EFIGAS	703.721	7,6%
Total	9.268.354	100,0%

Fuente: Dirección Técnica de Gas Combustible (2026)

Gráfica No. 2 Impacto verificaciones tarifarias 2025 por mes



Fuente: Dirección Técnica de Gas Combustible (2026)

Casos concretos de correcciones tarifarias ordenadas.

Como uno de los resultados más destacados en materia de defensa del usuario, la empresa ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., en cumplimiento de lo ordenado mediante la Resolución 20251000227825 del 19 de mayo de 2025, procedió a la devolución y compensación de las sumas cobradas en exceso y sin justificación a los usuarios de sus mercados de gas combustible. Estas acciones permitieron resarcir económicamente a los ciudadanos afectados, garantizando que los cobros por el servicio se ajusten estrictamente a lo que dicta la ley y la regulación vigente.

Este logro institucional no solo representó una protección directa al bolsillo de las familias, sino que también envió un mensaje de rigor a todas las empresas prestadoras sobre la importancia de aplicar correctamente las tarifas. Con este tipo de actuaciones, se reafirma el compromiso de asegurar que la prestación de los servicios públicos no derive en cobros arbitrarios. La efectividad de estas medidas correctivas consolida la transparencia en el sector y fortalece la confianza de la comunidad en los mecanismos de vigilancia, demostrando que existen garantías reales para la defensa de sus derechos económicos.

Resultados de los programas de gestión impuestos.

Durante la vigencia 2025, se establecieron programas de cumplimiento obligatorio para las empresas Vanti S.A. ESP y Alcanos de Colombia S.A. E.S.P., como consecuencia de los resultados obtenidos en las labores de inspección y vigilancia. Estas actuaciones se derivaron del hallazgo de cobros indebidos y sobreprecios en el consumo de gas, situaciones que vulneraban directamente los derechos económicos de los ciudadanos. El objetivo de estas medidas fue corregir de manera inmediata las irregularidades y asegurar que las empresas ajusten sus procesos de facturación a la normativa legal vigente.

Como uno de los logros más significativos de este proceso, al cierre de 2025, la empresa Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. procedió a la devolución de 6.584 millones de pesos a sus usuarios en el marco del programa de cumplimiento impuesto. Esta recuperación masiva de recursos constituye una

prueba de la efectividad de la supervisión estatal para resarcir los daños económicos causados por prácticas tarifarias inadecuadas. En el caso de la empresa Vanti S.A. E.S.P., se avanzó en el trámite legal correspondiente para dar respuesta al recurso de reposición presentado, garantizando el debido proceso sin desistir en la protección del interés general.

Estos resultados reafirman que la imposición de medidas correctivas no es solo un trámite administrativo, sino una herramienta de justicia que devuelve la confianza a los hogares colombianos. Al obligar a las empresas a devolver los cobros no debidos, se envía un mensaje de firmeza sobre la responsabilidad que tienen los prestadores de gas combustible en la correcta aplicación de las tarifas. Estas acciones consolidan un modelo de vigilancia orientado a la reparación del usuario y a la transparencia en el cobro de los servicios esenciales.

Empresas con mayor nivel de riesgo identificado

Como parte de los resultados obtenidos en el monitoreo preventivo de las empresas de energía y gas, se realizó un análisis detallado de la salud financiera de los prestadores para identificar posibles amenazas a la continuidad de los servicios. A partir de esta evaluación, se identificaron 8 empresas que presentan un nivel de riesgo financiero alto, situándolas en una categoría de vigilancia prioritaria. Esta detección temprana permite a la autoridad actuar de manera anticipada para evitar que las dificultades económicas de estas entidades se traduzcan en una interrupción del suministro para los hogares colombianos.

De igual manera, las acciones de supervisión permitieron clasificar a 24 empresas en un nivel de riesgo medio-alto. Estos logros en materia de diagnóstico financiero son fundamentales para asegurar que el sistema energético nacional mantenga su solidez y sostenibilidad. Al contar con un mapa claro de la situación financiera de cada prestador, se pueden implementar medidas preventivas que garanticen la eficiencia y protejan el derecho de los ciudadanos a recibir energía y gas de forma ininterrumpida, fortaleciendo así la transparencia y la seguridad en todo el sector.

Tabla No. 7 Usuarios Impactados por verificaciones tarifarias 2025

NOMBRE DE LA EMPRESA	Riesgo
SUPERGAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	3
TURGAS S.A. E.S.P.	3
WATTLE PETROLEUM COMPANY S.A.S.	3
PROMIGAS S.A. E.S.P.	3
DISTRIBUIDORA DE GAS MONZAGAS S.A. E.S.P.	3
ESP DIGASPRO SA	3
COMERCIALIZADORA G.L.P DEL ORIENTE SAS ESP	3
CENIT TRANSPORTE Y LOGISTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S	3
VELOGAS DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.	2
RAPIDGAS SAS ESP	2
REFINERIA DE CARTAGENA S.A.	2
GAS DE LA REGION S.A.S. E.S.P.	2
SUPERGAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	2
CND DISTRIBUIDORA DE GAS S.A.S E.S.P.	2
LA LLAMA OLÍMPICA S.A, E.S.P.	2
GAS EL SOL S.A. E.S.P.	2
VALGASIN SAS ESP	2
COMPAÑIA DE CONSTRUCCION ESPECIALIZADA PARA GAS SAS ESP	2
GAS SUMAPAZ S.A. E.S.P.	2
GASES ANDINOS DE COLOMBIA S.A.S. E.S.P.	2
A&A ENERGY SAS ESP	2
TURGAS S.A. E.S.P.	2
PAREX RESOURCES COLOMBIA LTD SUCURSAL	2
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	2
VP INGENERIA S.A. E.S.P.	2

NOMBRE DE LA EMPRESA	Riesgo
SERVICIOS PUBLICOS COLOMBIANOS S.A.S. E.S.P.	2
DISTRIBUIDORA DE GAS DEL FONCE SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICOS DOMICILIARIOS S.A.S. E.S.P.	2
CENTRAL DE HIDROCARBUROS GC SAS ESP	2
ENERCER S.A E.S.P	2
PAREX RESOURCES COLOMBIA LTD SUCURSAL	2
VIDA GAS POR NATURALEZA S.A. E.S.P.	2
FRONTERA ENERGY COLOMBIA CORP., SUCURSAL COLOMBIA	2

Fuente: SUI - DTGGC (2026)

Ahorros o devoluciones generadas para los usuarios

Como uno de los logros más destacados en la defensa del ciudadano, la empresa Alcanos de Colombia S.A. E.S.P., como consecuencia de las acciones de inspección y vigilancia, procedió a la devolución de 6.584 millones de pesos a sus usuarios. Este reembolso masivo de recursos, derivado de un programa de cumplimiento normativo, representa una medida efectiva para resarcir a los hogares frente a cobros que no se ajustaban a la regulación. Esta actuación no solo restituye el equilibrio económico para miles de familias, sino que reafirma el compromiso de la entidad con la aplicación rigurosa de la ley en el sector de gas combustible.

De manera complementaria, se realizaron verificaciones tarifarias mensuales a los prestadores que atienden el mercado regulado de energía, mediante la replicación técnica de los cálculos de cada componente del costo del servicio. Estos resultados se obtuvieron tras validar las tarifas aplicadas frente a la información reportada por los prestadores y los administradores del sistema nacional. Este ejercicio de control impacta positivamente a la totalidad de los usuarios, al asegurar que el régimen tarifario vigente se aplique de forma exacta. Cuando se identifican discrepancias, se adelantan de

inmediato las acciones necesarias para ordenar los ajustes correspondientes, garantizando que el ciudadano pague únicamente lo que establece la normativa.

Como resultado final, la vigilancia tarifaria se consolidó como un mecanismo preventivo y correctivo de alto impacto que fortalece la transparencia en la fijación de precios. Estas acciones no solo permiten detectar irregularidades de manera temprana, sino que promueven un comportamiento responsable por parte de las empresas y protegen directamente el ingreso de los hogares colombianos. Al asegurar una relación más equilibrada entre los prestadores y los ciudadanos, se logra que el acceso a la energía y al gas sea un proceso justo, veraz y respaldado por la autoridad técnica del Estado.

Inspección y sanciones para garantizar la continuidad y calidad del servicio

Dentro de los resultados obtenidos en el seguimiento al mercado de gas, se evaluó la contratación de gas importado en siete empresas prestadoras para analizar con precisión su impacto en los costos del servicio y en la aplicación de las tarifas. Estas acciones de vigilancia se complementaron con el desarrollo de nueve evaluaciones integrales y doce visitas de inspección técnica a prestadores de energía y gas en todo el país. Durante estas jornadas, se verificaron aspectos críticos como la operación, la construcción de infraestructura y el cumplimiento de los indicadores financieros y comerciales, asegurando que el crecimiento del sector se realice bajo estándares de calidad y seguridad para la ciudadanía.

En materia de control administrativo, se tramitaron diez solicitudes de investigación y se establecieron dos programas de cumplimiento normativo, priorizando las actuaciones de inspección en aquellos mercados que presentan mayores riesgos operativos y regulatorios. Este enfoque diferencial permitió que la presencia del Estado fuera más efectiva en los territorios donde la vulnerabilidad del servicio es mayor. Gracias a estas labores de supervisión, se logró que las empresas ajusten sus comportamientos a la normativa, promoviendo una prestación de servicios más confiable y transparente.

Como consecuencia directa del ejercicio de vigilancia y la función sancionatoria, durante 2025 se resolvieron veinte recursos de reposición contra actos administrativos, lo que permitió dejar en firme multas por un valor total superior a los 22.400 millones de pesos. Estos logros corresponden a once decisiones en el sector de energía eléctrica y nueve en el sector de gas combustible. La firmeza en estas sanciones envía un mensaje claro de responsabilidad sectorial, garantizando que los incumplimientos que afectan al usuario tengan consecuencias económicas efectivas y contribuyan al fortalecimiento del orden legal en la prestación de los servicios públicos.

Tabla No. 8 Actuaciones de la Dirección de investigación durante el 2025

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: Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (2026)

Como resultado de la rigurosidad en los procesos, en la mayoría de los casos analizados se confirmaron las decisiones iniciales, lo que demuestra la solidez técnica y jurídica de las actuaciones administrativas. Estas medidas se centraron en corregir incumplimientos relacionados con la calidad del servicio, la vulneración de derechos de los ciudadanos y las fallas recurrentes en la prestación de energía y gas. Asimismo, se sancionaron de manera efectiva las irregularidades en la aplicación del régimen tarifario y las deficiencias en el reporte de información oficial, asegurando que las empresas cumplan con sus deberes de transparencia frente al Estado y la sociedad.

De manera complementaria, la autoridad competente profirió cuarenta y tres actos administrativos en ejercicio de la función sancionatoria, fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas. Estos logros se vieron respaldados por la publicación constante de boletines de decisiones y comunicados

que permitieron a la ciudadanía conocer el estado de las investigaciones. Estas acciones también incluyeron un monitoreo permanente para evitar la caducidad de los procesos, garantizando que ninguna falta quedara sin la debida evaluación y, de ser procedente, su respectiva sanción.

En conjunto, este paquete de actuaciones permitió identificar riesgos estructurales y operativos de manera anticipada, facilitando la emisión de alertas tempranas y la adopción de medidas correctivas inmediatas. Estos resultados contribuyen directamente a la estabilidad, confiabilidad y transparencia del sector energético en el país. Al fortalecer la protección de los usuarios y exigir un comportamiento empresarial responsable, se consolidó un entorno donde la eficiencia técnica y el respeto a la ley son los pilares de la prestación de los servicios de energía eléctrica y gas combustible.

Supervisión del mercado de gas combustible

Como parte de los resultados obtenidos en el sector de gas combustible, se adelantaron verificaciones tarifarias mensuales a las diez empresas con mayor participación en el mercado nacional. Este seguimiento constante a los precios en los niveles primario y secundario permitió realizar un análisis profundo de la estructura de costos y los márgenes de intermediación, asegurando que el traslado de estos valores a la factura final del usuario se realice bajo los principios de legalidad y proporcionalidad. Estas acciones de vigilancia permanente facilitan la detección de cualquier distorsión en los precios, garantizando que el cobro por el servicio refleje fielmente las condiciones del mercado.

De manera complementaria, se evaluaron los logros en la supervisión de la contratación de gas importado en siete empresas específicas. El objetivo de este análisis fue determinar el impacto que tiene el combustible extranjero en el régimen tarifario local, identificando los riesgos asociados a la volatilidad de los precios internacionales y la dependencia de fuentes externas. Estos avances en la supervisión técnica permiten anticipar posibles variaciones que afecten la estabilidad de las tarifas, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones que protejan el presupuesto de las familias colombianas.

Finalmente, las actuaciones en el mercado de gas se consolidaron como una herramienta fundamental para fortalecer la justicia tarifaria y promover la transparencia en toda la cadena de suministro. Al prevenir prácticas que puedan afectar la economía de los hogares y asegurar una vigilancia estricta sobre los contratos de importación, se logró un entorno más equilibrado entre los prestadores y los ciudadanos. Estos resultados reafirman el papel del Estado como garante de que el acceso a los energéticos esenciales se realice bajo condiciones de equidad, transparencia y sostenibilidad económica.

Avances en transición energética y democratización de la generación

Durante 2025, se fortaleció el papel institucional en la transición energética mediante una supervisión articulada de los esquemas tradicionales y emergentes de prestación del servicio. Como parte de estos logros, se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo con autoridades del sector y agentes especializados, con el fin de consolidar un diagnóstico sobre la integración de microrredes, comunidades energéticas y soluciones solares fotovoltaicas. Estas acciones permitieron avanzar en el diseño de un modelo piloto de vigilancia adaptado a las nuevas formas de generación de energía, asegurando que la transición sea justa y que los marcos de control evolucionen a la par de las innovaciones tecnológicas del Plan Nacional de Desarrollo.

En lo referente al mercado de gas, los resultados se centraron en el fortalecimiento de la transparencia y la legalidad. Se garantizó la publicación oportuna de los boletines tarifarios para gas por redes y gas licuado de petróleo (GLP), permitiendo que los ciudadanos cuenten con información veraz sobre los precios del servicio. Asimismo, se finalizó el informe de cumplimiento sobre las revisiones periódicas obligatorias y se realizaron jornadas de transferencia de conocimiento enfocadas en combatir prácticas restrictivas y la competencia desleal. Estas actuaciones aseguran que el mercado de gas opere bajo reglas claras, protegiendo tanto la seguridad de las instalaciones en los hogares como la economía de los usuarios.

Finalmente, se adelantó una estrategia de articulación regional para combatir la ilegalidad en el sector de GLP, coordinando esfuerzos con diversas entidades para proteger la integridad de la cadena de suministro. Estos avances institucionales permitieron robustecer el control sobre el mercado, mejorar la claridad de la información tarifaria y desarrollar capacidades técnicas para enfrentar los retos de la transición energética. De esta manera, se consolidó un modelo de supervisión que no solo vigila el cumplimiento de las normas actuales, sino que proyecta soluciones efectivas para los desafíos futuros del mercado de energía y gas combustible en Colombia.

Prevención de riesgos y resiliencia frente al cambio climático

En cumplimiento de la normativa nacional sobre desastres, se verificaron los planes de respuesta y prevención de diez empresas del sector energético, con el fin de asegurar que cuenten con las estrategias necesarias para enfrentar emergencias. Como parte de estos resultados, se solicitó información detallada a 137 prestadores adicionales sobre sus acciones de adaptación y mitigación frente al cambio climático. Este ejercicio técnico permitió evaluar la manera en que las empresas están incorporando las variables climáticas en su planeación operativa, garantizando que la infraestructura del país esté preparada para los retos ambientales actuales.

La información recopilada a través de este proceso permitió construir un diagnóstico sectorial profundo sobre la capacidad de respuesta de las empresas frente a eventos climáticos extremos. Estos logros en materia de supervisión permitieron identificar la necesidad de fortalecer las medidas de prevención para asegurar que el servicio de energía y gas no sufra interrupciones prolongadas debido a fenómenos naturales. De esta manera, se avanzó en la consolidación de un sistema energético más resiliente, orientado a proteger la continuidad del suministro y la seguridad de los usuarios frente a los efectos del cambio climático.

Estas actuaciones institucionales reafirman el compromiso con un modelo de vigilancia que trasciende lo administrativo para enfocarse en la sostenibilidad a largo plazo. Al exigir que los prestadores evalúen y mitiguen sus riesgos ambientales, se logran resultados directos en la estabilidad del sector, reduciendo la vulnerabilidad de las redes y asegurando que la prestación de los servicios esenciales sea constante y confiable en todo el territorio nacional, incluso bajo condiciones climáticas adversas.

Información confiable para una supervisión transparente

El fortalecimiento del Sistema Único de Información (SUI) permitió alcanzar resultados significativos en la calidad y confiabilidad de los datos entregados por las empresas, lo que facilitó una supervisión más ágil y sustentada en evidencia real. Como parte de estos logros, se puso en funcionamiento la herramienta Visión 360 para Energía y Gas, una plataforma que permite una lectura completa de los indicadores de desempeño y facilita la detección temprana de posibles riesgos operativos o financieros. Esta innovación tecnológica asegura que la vigilancia estatal se anticipe a los problemas, protegiendo la estabilidad de los servicios para la ciudadanía.

De manera complementaria, se alcanzaron niveles de eficiencia superiores al 93% en la atención de solicitudes de soporte técnico, lo que fortaleció la capacidad de los prestadores para cumplir con sus reportes de manera oportuna y correcta. Estas acciones permitieron que el flujo de información entre las empresas y el Estado fuera constante, eliminando barreras técnicas que dificultaban la rendición de cuentas. Gracias a estos avances, el sistema de información se consolidó como un pilar fundamental de la transparencia institucional y como un recurso estratégico para la adopción de medidas que aseguren la calidad en la prestación de energía y gas.

Fortalecimiento de la Gestión Comunitaria

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Formalización de Prestadores	Consolidación del inventario nacional de organizaciones comunitarias y su transición al registro oficial. 3.106 organizaciones caracterizadas y 1.980 inscritas en el RUPS (64% de formalización).
Despliegue Territorial	Ejecución de estrategias de soporte técnico directo en los entornos operativos de las comunidades. 458 operadores capacitados en 63 municipios de 12 departamentos del país.
Impacto Social	Mejora en la calidad de la prestación del servicio mediante el fortalecimiento de capacidades técnicas locales. 189.984 suscriptores beneficiados directamente por el acompañamiento institucional.
Articulación Normativa	Participación técnica en el diseño de políticas públicas que reconocen la naturaleza de la autogestión. Aportes técnicos fundamentales para la formulación del Decreto 960 de 2025.
Vigilancia Diferencial	Simplificación de trámites administrativos para reducir las barreras de reporte de las pequeñas organizaciones. Diseño y puesta en marcha de 9 formularios simplificados en el Sistema SUI.
Dignificación del Reciclador	Integración del reciclaje de oficio como componente estratégico del servicio público bajo la Política Basura Cero. Implementación de un modelo de inspección y control diferencial para organizaciones de recicladores.
Justicia Social y Tarifaria	Mesas de trabajo para asegurar una remuneración justa y mayor transparencia en el pago por aprovechamiento. Diseño de mecanismos para proteger el mínimo vital de la población recicladora de oficio.

La organización comunitaria constituye un eje estratégico para garantizar el acceso equitativo a los servicios públicos, especialmente en territorios con limitaciones geográficas o estructurales que dificultan la operación de esquemas tradicionales. Los resultados de este enfoque permiten reconocer que el acceso al agua y al saneamiento básico requiere la integración de formas organizativas locales que comprenden las dinámicas sociales de sus regiones. En este contexto, se valora la labor de las comunidades no solo como operadores, sino como actores fundamentales para la cohesión social y la sostenibilidad ambiental en zonas que históricamente han estado al margen de los sistemas formales.

Bajo esta visión, las organizaciones locales y los recicladores de oficio son entendidos como piezas clave para la garantía efectiva de derechos y la dignidad humana. Los logros alcanzados mediante su reconocimiento fortalecen la justicia social y contribuyen a cerrar brechas históricas de cobertura. Al valorar estos esfuerzos colectivos, se promueve un modelo donde la prestación de servicios públicos se adapta a las realidades territoriales, asegurando que el bienestar llegue incluso a los lugares más apartados mediante sistemas de autogestión y participación ciudadana que han demostrado ser resilientes y efectivos.

Durante la vigencia 2025, las acciones adelantadas reflejaron un tránsito desde un enfoque predominantemente sancionatorio hacia un modelo de acompañamiento y supervisión diferenciada. Este cambio permitió comprender las realidades de cada territorio y valorar el impacto social de las formas comunitarias de prestación, integrándolas de manera progresiva al sistema de vigilancia. Estos avances institucionales aseguran que la supervisión no sea un obstáculo para las pequeñas organizaciones, sino un motor de fortalecimiento que les permita cumplir con sus objetivos sociales bajo estándares de calidad y legalidad, protegiendo siempre los derechos de los usuarios.

Reconocimiento de las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS) como Gestores Comunitarios del Agua y el Saneamiento Básico (GCASB).

Durante la vigencia 2025, el proyecto de inversión enfocado en la aplicación de acciones de inspección, vigilancia y control diferencial para las organizaciones comunitarias de agua y saneamiento básico alcanzó hitos significativos en la consolidación de un modelo de acompañamiento técnico. Estos logros permitieron fortalecer a los actores locales, quienes, bajo el nuevo marco de la política comunitaria, han sido reconocidos formalmente como Gestores Comunitarios del Agua y el Saneamiento Básico. Este reconocimiento no es solo nominal, sino que representa un avance en la integración de estas organizaciones al sistema oficial, validando su capacidad para proveer servicios esenciales en sus territorios.

En el marco del desarrollo de la reglamentación sectorial, se implementaron estrategias orientadas a robustecer la estructura operativa y administrativa de estos gestores. Los resultados obtenidos reflejan un tránsito efectivo hacia una supervisión que comprende las particularidades de la autogestión comunitaria, alejándose de los estándares rígidos diseñados para grandes operadores urbanos. De esta manera, las actuaciones institucionales se enfocaron en brindar herramientas que aseguren la potabilidad del agua y la sostenibilidad de los sistemas, protegiendo así la salud pública y el derecho al agua en las zonas más vulnerables del país.

Finalmente, los avances cuantitativos y cualitativos registrados durante este periodo demuestran la efectividad de la política comunitaria en el territorio. Se ha logrado una mayor cercanía entre la autoridad de vigilancia y las comunidades, facilitando la resolución de problemas técnicos y promoviendo la transparencia en la administración de los recursos locales. Estos esfuerzos conjuntos consolidan un modelo de prestación del servicio que es resiliente, inclusivo y respetuoso de las dinámicas sociales, asegurando que el agua y el saneamiento básico sean una realidad tangible para miles de hogares rurales y periurbanos.

Universo de GCASB identificadas, caracterizadas y formalizadas en 2025

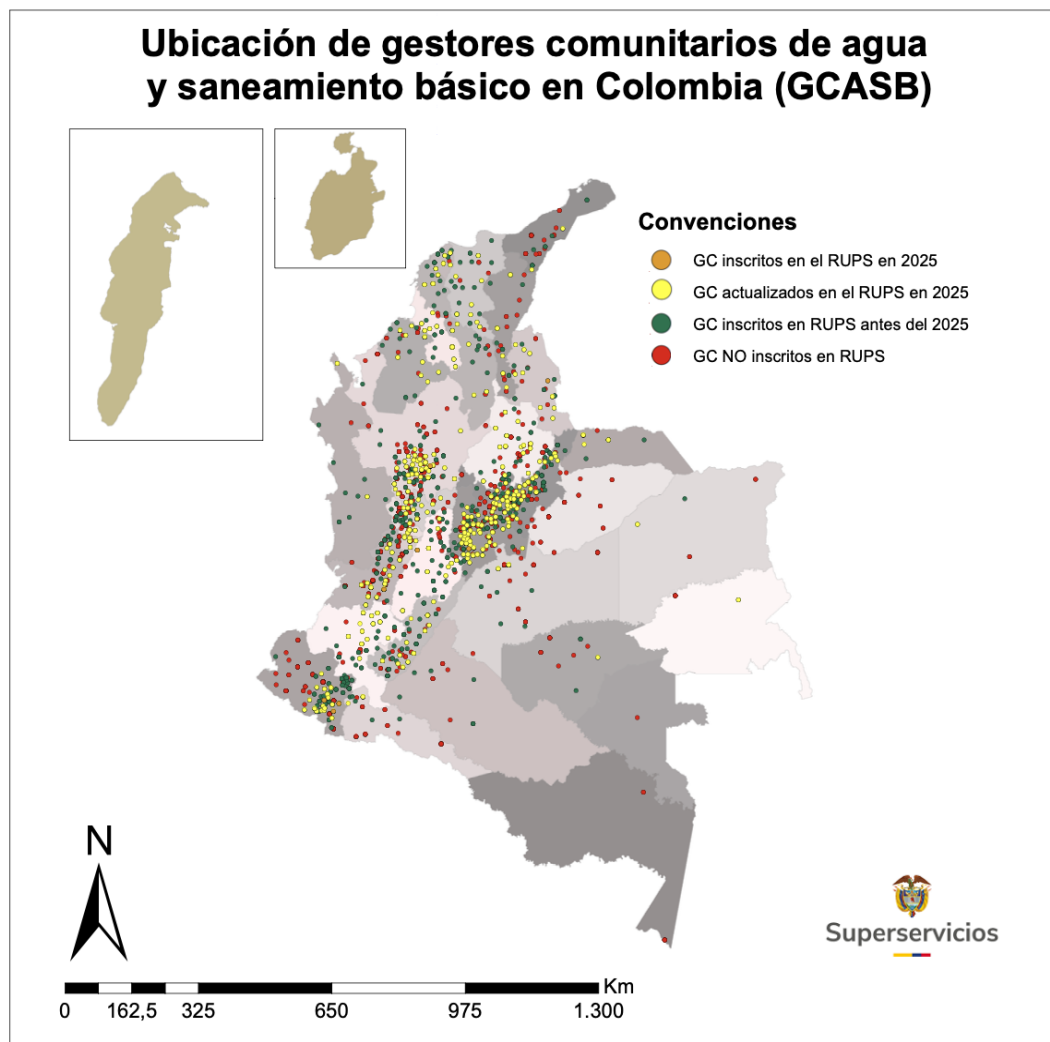
Con corte al 31 de diciembre de 2025, se consolidó un inventario nacional que permitió identificar y caracterizar a 3.106 organizaciones de comunidades, ahora reconocidas como Gestores Comunitarios del Agua y el Saneamiento Básico. De este total, 1.980 organizaciones se encuentran oficialmente inscritas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), lo que representa un logro significativo al alcanzar una cobertura del 64 % en términos de formalización nacional. Este registro es fundamental para que el Estado reconozca la existencia de estos sistemas y pueda orientar de manera más efectiva los recursos y el apoyo técnico.

Como parte de las acciones desarrolladas durante la vigencia, se logró la formalización e inscripción de 12 nuevos gestores en el registro oficial, mientras que 710 organizaciones adicionales realizaron la actualización de su información técnica y administrativa. Estos resultados son consecuencia directa

del acompañamiento brindado en el territorio, facilitando que las comunidades cumplan con sus deberes de reporte y transparencia. El fortalecimiento de estos datos permite que la entidad cuente con un diagnóstico veraz sobre la capacidad operativa de los sistemas locales de agua.

En cuanto a la naturaleza de los servicios prestados por las organizaciones inscritas, se observa un predominio del servicio de acueducto, el cual es operado por 1.635 gestores. Asimismo, se identificaron esquemas que integran múltiples servicios, donde 149 organizaciones operan sistemas de acueducto y alcantarillado, y 145 brindan una solución integral que incluye acueducto, alcantarillado y aseo. Estos avances demuestran la versatilidad de las comunidades para responder a las necesidades de saneamiento básico en sus entornos, consolidando su papel como aliados estratégicos en la garantía de derechos fundamentales.

Mapa No. 3 Universo de Ubicación de gestores comunitarios de agua y saneamiento básico en Colombia (GCASB)



Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Departamentos con presencia institucional

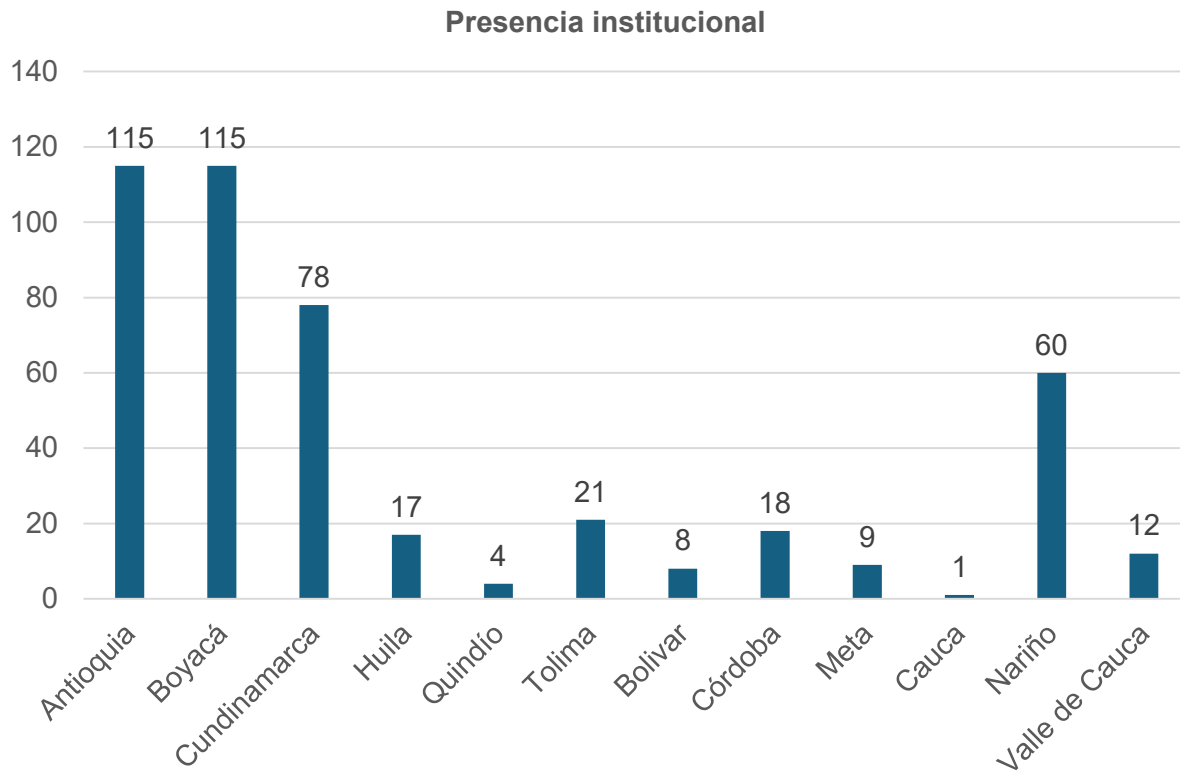
Durante la vigencia 2025, se desplegó una estrategia territorial intensiva, concentrada especialmente en el último trimestre del año, con el fin de brindar soporte directo a las organizaciones en sus propios

entornos. Como parte de estos logros, se brindó asistencia técnica a 458 personas vinculadas a la operación de los servicios, logrando impactar a un total de 441 organizaciones reconocidas como Gestores Comunitarios del Agua y el Saneamiento Básico. Estas acciones permitieron que el conocimiento técnico llegara a 63 municipios del país, asegurando que las comunidades cuenten con mejores herramientas para la administración de sus sistemas hídricos.

La cobertura institucional alcanzó una presencia efectiva en 12 departamentos, evidenciando un esfuerzo por descentralizar la supervisión y el acompañamiento. En términos de distribución regional, los resultados muestran que la región Andina concentró el mayor número de intervenciones con 350 asistencias, debido a la alta densidad de organizaciones comunitarias en esta zona. Asimismo, se extendieron las actividades a las regiones Pacífica, Caribe y Orinoquía, adaptando el soporte a las particularidades geográficas y sociales de cada territorio.

Estos avances en el despliegue territorial consolidan un modelo de relación directa entre el Estado y los prestadores comunitarios, promoviendo la legalidad y la eficiencia desde la base social. Al fortalecer las capacidades de quienes operan los sistemas en municipios alejados de los centros urbanos, se logran resultados tangibles en la mejora de la calidad de vida de los usuarios. Esta estrategia reafirma que la vigilancia diferencial es un motor de cambio que reconoce y potencia la autonomía de los territorios para la provisión de servicios esenciales.

Gráfica No. 3 Presencia institucional en departamentos



Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Comunidades beneficiadas directamente

Los resultados de las acciones de fortalecimiento institucional se reflejaron en un impacto positivo sobre 189.984 suscriptores de sistemas comunitarios en todo el territorio nacional. Estos logros evidencian el alcance del modelo de supervisión diferencial en las zonas rurales y semiurbanas del país, donde la presencia del Estado a través del acompañamiento técnico asegura que miles de familias reciban servicios de agua y saneamiento bajo mejores condiciones de calidad. Al fortalecer a los prestadores locales, se garantiza de manera indirecta que los usuarios finales cuenten con sistemas más robustos, transparentes y sostenibles en el tiempo.

El despliegue territorial permitió una concentración significativa de estos avances en departamentos con una amplia tradición de organización comunitaria. En Antioquia, se registró el mayor impacto con 81.596 suscriptores beneficiados, seguido por Cundinamarca con 34.439 y Nariño con 23.740. Asimismo, se alcanzaron resultados importantes en Tolima, Córdoba y Boyacá, donde las cifras de suscriptores impactados superaron los diez mil en cada departamento. Esta distribución geográfica demuestra que las actuaciones de la entidad se enfocaron en los núcleos de mayor necesidad, logrando que la formalización y el soporte técnico se traduzcan en un bienestar tangible para las comunidades más diversas de Colombia.

Articulación territorial e institucional

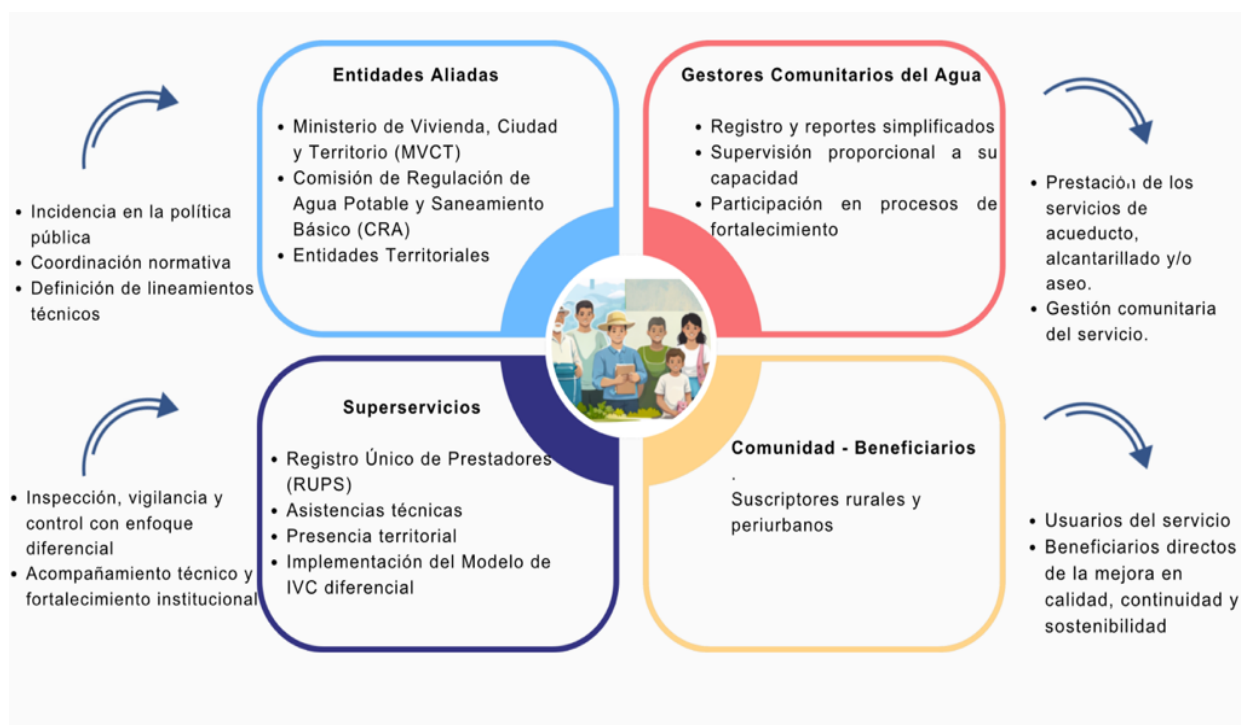
La articulación entre los niveles territorial y nacional se fortaleció significativamente mediante la realización de 52 interacciones institucionales que abarcaron 36 municipios del país. Estos logros permitieron establecer un diálogo directo con los actores locales y las autoridades regionales, facilitando la identificación de necesidades técnicas que fueron fundamentales para la toma de decisiones a nivel central. Estas acciones de coordinación aseguraron que la presencia institucional no se limitara a las grandes ciudades, sino que se extendiera a los territorios donde la presencia de los prestadores comunitarios requiere un respaldo normativo más sólido.

Como parte de estos avances, se desarrollaron mesas técnicas de trabajo conjunto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, así como con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Los resultados de este ejercicio técnico fueron determinantes para la formulación del Decreto 960 de 2025, una norma diseñada para adaptar el marco legal a las realidades de la organización comunitaria del agua. Mediante esta colaboración, se logró incidir de manera directa en el diseño de las políticas públicas, asegurando que los nuevos lineamientos y estrategias técnicas respondan a los desafíos operativos que enfrentan las comunidades en la provisión de servicios de agua y saneamiento.

Finalmente, la generación conjunta de estas estrategias permitió consolidar un modelo de supervisión más coherente y cercano a la realidad nacional. Las actuaciones institucionales se enfocaron en crear

un entorno regulatorio que promueva la legalidad sin desconocer la autonomía de los gestores locales. Estos esfuerzos de articulación garantizan que las normas no sean solo requisitos administrativos, sino herramientas efectivas que fortalezcan la capacidad de los municipios para asegurar el derecho al agua bajo estándares técnicos adecuados y con un respaldo institucional integral.

Ilustración No. 3 Actores del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico con relación a la Gestión Comunitaria del Agua



Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Modelo de Inspección, Vigilancia y Control IVC diferencial

Durante la vigencia 2025, se registraron avances significativos en el cumplimiento de la normativa nacional mediante la simplificación de variables y el desarrollo de instrumentos técnicos para el

modelo de supervisión diferencial. Estos logros se alcanzaron a través de un proceso de estructuración interna y una coordinación estrecha con las áreas de tecnologías de la información. El principal resultado de este esfuerzo fue el diseño de nueve formularios simplificados para el Sistema Único de Información (SUI), creados específicamente para facilitar que las organizaciones comunitarias de agua y saneamiento básico puedan entregar su información de manera ágil y sencilla.

Estos nuevos instrumentos técnicos representan una solución efectiva para reducir las barreras administrativas y operativas que, en el pasado, dificultaban la integración de los pequeños prestadores al sistema de información del sector. Gracias a estas acciones, se logró que las organizaciones cumplan con sus deberes de reporte sin que esto suponga una carga excesiva que comprometa su estabilidad o sostenibilidad en el territorio. De esta manera, se asegura que el Estado cuente con datos veraces sobre la prestación del servicio en zonas rurales, mientras se promueve la formalización de los gestores locales bajo estándares alcanzables y respetuosos de su naturaleza comunitaria.

Escenario a corto plazo 2026 - 2027



Fuente: Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2026)

Los avances en esta materia consolidan un modelo de vigilancia moderno y eficiente, donde la tecnología se pone al servicio de la equidad. Al simplificar los requerimientos de información, se fortalece la transparencia sectorial y se permite un seguimiento más preciso de la calidad del agua en las regiones más apartadas. Estos esfuerzos institucionales demuestran que es posible garantizar el control estatal y la protección de los usuarios mediante herramientas flexibles que reconozcan y valoren la diversidad de los prestadores de servicios públicos en el país.

Dignificación del reciclador de oficio

Durante 2025, se consolidó un enfoque social en la labor de aprovechamiento de residuos sólidos, reconociendo que el servicio público de aseo debe incorporar la protección de los derechos de los recicladores de oficio. Estos actores son fundamentales para la sostenibilidad ambiental y la reducción de la saturación en los rellenos sanitarios, por lo que, bajo la Política Basura Cero, el reciclaje se integró como un componente estratégico del modelo de prestación. Los logros alcanzados permitieron que esta labor dejara de ser una actividad marginal para convertirse en un pilar del sistema formal de aseo en el país.

En cumplimiento de la normativa nacional, se diseñó e implementó un modelo de inspección, vigilancia y control diferencial para la actividad de aprovechamiento. Este resultado permitió reconocer las particularidades sociales y operativas de las organizaciones de recicladores, facilitando su inclusión efectiva en el esquema formal de servicios públicos. Mediante estas acciones, se brindó un soporte técnico que respeta la naturaleza de estas organizaciones, promoviendo su fortalecimiento administrativo y asegurando que su participación en la cadena de valor de los residuos sea reconocida y valorada por el Estado.

De manera complementaria, se adelantaron mesas de trabajo interinstitucionales enfocadas en la nueva metodología tarifaria y en la creación de una red de protección social para la población recicladora. Estos avances técnicos buscan garantizar una remuneración más justa y mayor transparencia en el pago por el aprovechamiento de materiales, reduciendo la vulnerabilidad histórica de este sector. Las actuaciones institucionales se orientaron a diseñar mecanismos que protejan el mínimo vital de los recicladores y aseguren que los recursos del sistema lleguen de manera directa a quienes realizan la labor de recuperación en las calles y centros de acopio.

Como prioridad para el próximo periodo, se estableció el fortalecimiento y la regularización de estas organizaciones, reafirmando que la vigilancia no solo supervisa el cumplimiento normativo, sino que protege a los actores más vulnerables frente a prácticas ilegales o restrictivas. Estos esfuerzos conjuntos consolidan un modelo de economía circular con enfoque de derechos, donde la eficiencia ambiental se une a la justicia social. Con estos resultados, se garantiza que la transición hacia un país sin basura sea inclusiva, transparente y generadora de condiciones de vida dignas para miles de personas dedicadas al reciclaje.

Seguimiento a Entidades Intervenidas y en Liquidación

Entidad Clave	Logros, Resultados e Impacto
EMSIRVA (Cali)	Protección del pasivo pensional y garantía de la continuidad del servicio de aseo mediante cuatro operadores. \$110.000 millones asegurados para el pago a jubilados.
EPQ (Quibdó)	Asunción directa de servicios en Chocó y aprobación de un esquema tarifario diferencial y social. \$683.000 millones gestionados (Fondo Empresarial y proyectos de agua).
ELECTRICARIBE	Avance en enajenación de activos para atender reclamaciones y protección pensional vía FONECA. Trámite de reclamaciones por \$12,7 billones de pesos.
ESSMAR (Santa Marta)	Incremento histórico de la utilidad neta y mantenimiento de la calidad del agua (IRCA < 5%). 131% de aumento en utilidad (\$7.764 millones) y reducción del 33% del pasivo.
P&K (Providencia)	Incremento drástico en la continuidad del suministro gracias a la operación de la planta desalinizadora. Aumento del suministro de 1,3 a 16,1 horas diarias.
EMPREVEL (Vélez)	Saneamiento financiero total de obligaciones con el Fondo Empresarial y equilibrio operativo. 100% de cancelación de deudas financieras con el Fondo.
ESPUFLAN (Flandes)	Estabilización del servicio de aseo para 13.770 suscriptores y reducción de deuda institucional. 33,3% de reducción en la deuda acumulada de la entidad.
AIR-E (Caribe)	Aseguramiento de la compra de energía para 2026 y monitoreo de viabilidad financiera. Financiación garantizada para la demanda proyectada de 2026.
Fondo Empresarial	Soporte financiero estratégico para evitar la parálisis operativa en zonas vulnerables. \$64.199 millones en apoyos otorgados y \$14.000 millones en rendimientos.

Entidad Clave	Logros, Resultados e Impacto
FONECA	Administración eficiente del pasivo pensional de la antigua Electricaribe asumido por la Nación. \$4.539 millones pagados en mesadas y saldo de \$55.638 millones para solvencia.

Durante la vigencia 2025, se realizó un seguimiento permanente a 12 empresas que se encuentran bajo medida de toma de posesión por parte de la entidad. Dentro de estas acciones de supervisión, se identificaron cuatro empresas en proceso definitivo de liquidación, mientras que siete se mantienen bajo administración temporal con fines liquidatarios y una más permanece bajo administración operativa para garantizar la continuidad del servicio. Asimismo, se registró el caso de una organización cuyos efectos de intervención se encuentran suspendidos actualmente por cumplimiento de una orden judicial, lo que requiere un monitoreo especializado de su situación legal y financiera.

Los resultados de este monitoreo permiten clasificar a las entidades intervenidas según su trayectoria histórica y el tipo de servicio que proveen a la ciudadanía. La supervisión técnica ha permitido verificar que, incluso en estados de crisis empresarial, se mantengan los estándares mínimos de atención y se protejan los activos destinados a la prestación de los servicios públicos. Estas actuaciones institucionales aseguran que los procesos de liquidación o administración se realicen con transparencia, buscando siempre mitigar el impacto negativo sobre los usuarios y los trabajadores de dichas organizaciones.

A continuación, se detallan los logros informativos respecto a la cronología de estas intervenciones. El análisis incluye el año en que se hizo efectiva la toma de posesión de cada una de las empresas, la modalidad específica bajo la cual son supervisadas actualmente y la caracterización de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo o energía que prestan. Estos datos consolidan un diagnóstico claro sobre el estado de las entidades que han requerido la intervención del Estado para salvaguardar el interés general y la sostenibilidad del sistema de servicios públicos en el territorio nacional.

Ilustración No. 5 Año, modalidad y tipo de servicios presentados por las empresas intervenidas



Fuente: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación (2026)

Empresas en liquidación: proteger derechos y asegurar la continuidad

EMSIRVA E.S.P.

En el marco del proceso de liquidación adelantado en Cali, se alcanzaron logros significativos al asegurar más de 110.000 millones de pesos destinados exclusivamente a la financiación del pasivo

pensional. Esta acción técnica permitió garantizar el pago oportuno de las mesadas a los jubilados, protegiendo sus derechos fundamentales y brindando estabilidad económica a cientos de familias. De manera simultánea, se garantizó la continuidad del servicio de aseo para toda la ciudad mediante un esquema operativo de cuatro prestadores, asegurando que el proceso administrativo no afectara la salubridad pública ni la calidad de vida de los habitantes.

Como parte de las actuaciones de coordinación interinstitucional, la Alcaldía de Cali asumió el pago de las mesadas pensionales a través de un convenio interadministrativo, lo que permitió un manejo eficiente de los recursos y el cumplimiento riguroso de las obligaciones laborales. Estos resultados demuestran que es posible adelantar procesos de liquidación complejos priorizando la protección del trabajador y la permanencia de los servicios esenciales. La articulación entre la autoridad nacional y local fue clave para evitar traumatismos operativos y financieros durante la transición.

Para la vigencia 2026, las acciones se centrarán en avanzar hacia el cierre definitivo del proceso de liquidación, manteniendo como prioridad el análisis profundo del modelo de prestación de servicios en la ciudad. Los avances proyectados incluyen la verificación de la sostenibilidad de los esquemas actuales y la entrega formal de las obligaciones restantes, asegurando que el sistema de servicios públicos en Cali opere bajo condiciones de eficiencia, transparencia y legalidad. Estos esfuerzos finales buscan consolidar una solución estructural que cierre ciclos de inestabilidad y abra paso a una nueva etapa de fortalecimiento para el municipio.

EPQ E.S.P.

A partir de julio de 2025, se alcanzaron resultados determinantes para el departamento del Chocó, cuando la empresa asumió de manera directa la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó. Este proceso de transición contó con el respaldo del Fondo Empresarial, el cual facilitó recursos por un valor de 204.685 millones de pesos, sumado a las actuaciones que permitieron asegurar más de 479.000 millones de pesos adicionales destinados a proyectos de agua potable y saneamiento básico. Estos logros financieros son la base para modernizar una infraestructura que históricamente ha presentado rezagos operativos.

En el ámbito regulatorio, se obtuvo la aprobación por parte de la CRA de un esquema tarifario diferencial, una medida que reconoce las particularidades socioeconómicas del territorio y busca proteger la economía de los usuarios. Asimismo, se inició una articulación estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para avanzar hacia una solución estructural que garantice la sostenibilidad técnica y financiera en el mediano plazo. Estos avances internacionales refuerzan el compromiso por establecer un modelo de servicio sólido que responda a las necesidades reales de la población quibdoseña.

Para la vigencia 2026, se han establecido retos estratégicos que incluyen la culminación del convenio de colaboración con EPM, tras más de 17 años de vigencia, marcando el inicio de una nueva etapa de autonomía local. Las acciones prioritarias se centrarán en la creación de una nueva empresa de servicios públicos, el cumplimiento del esquema tarifario aprobado y la reducción del déficit operativo. Mediante estos esfuerzos y la búsqueda de recursos adicionales, se pretende avanzar con paso firme hacia el cierre del proceso de liquidación, consolidando una prestación de servicios eficiente, digna y transparente para la región.

ELECTRICARIBE E.S.P.

Como parte de los logros en la etapa final del proceso de liquidación, se avanzó en la enajenación de activos con el objetivo de atender reclamaciones que superan los 12,7 billones de pesos. Dentro de estas acciones, se otorgó prioridad absoluta al cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el pasivo pensional, el cual ha sido asumido por la Nación a través del Fondo de Reservas de Pensiones (FONECA). Este esfuerzo financiero busca salvaguardar los derechos de los jubilados, asegurando que los recursos obtenidos se canalicen de manera eficiente hacia los compromisos sociales más críticos.

No obstante, las actuaciones de seguimiento técnico permitieron identificar como riesgo principal que el valor de mercado de los activos remanentes no es suficiente para cubrir la totalidad de las obligaciones pendientes. Ante esta realidad, los resultados del proceso se orientan a maximizar la recuperación de recursos mediante una administración rigurosa de los bienes disponibles. Esta

situación exige un monitoreo constante para garantizar que la distribución de los fondos se realice bajo estrictos criterios de prelación legal y transparencia administrativa.

Para la vigencia 2026, se han proyectado acciones determinantes centradas en la atención y resolución de los procesos judiciales que aún se encuentran en curso. El objetivo fundamental de estas actividades es despejar las incertidumbres legales que afectan el patrimonio y avanzar con paso firme hacia el cierre definitivo del proceso liquidatorio. Mediante estos esfuerzos, se pretende concluir la etapa de intervención de manera ordenada, proporcionando seguridad jurídica a todas las partes involucradas y finalizando la responsabilidad estatal sobre la administración de estos activos.

ELECTROLIMA E.S.P.

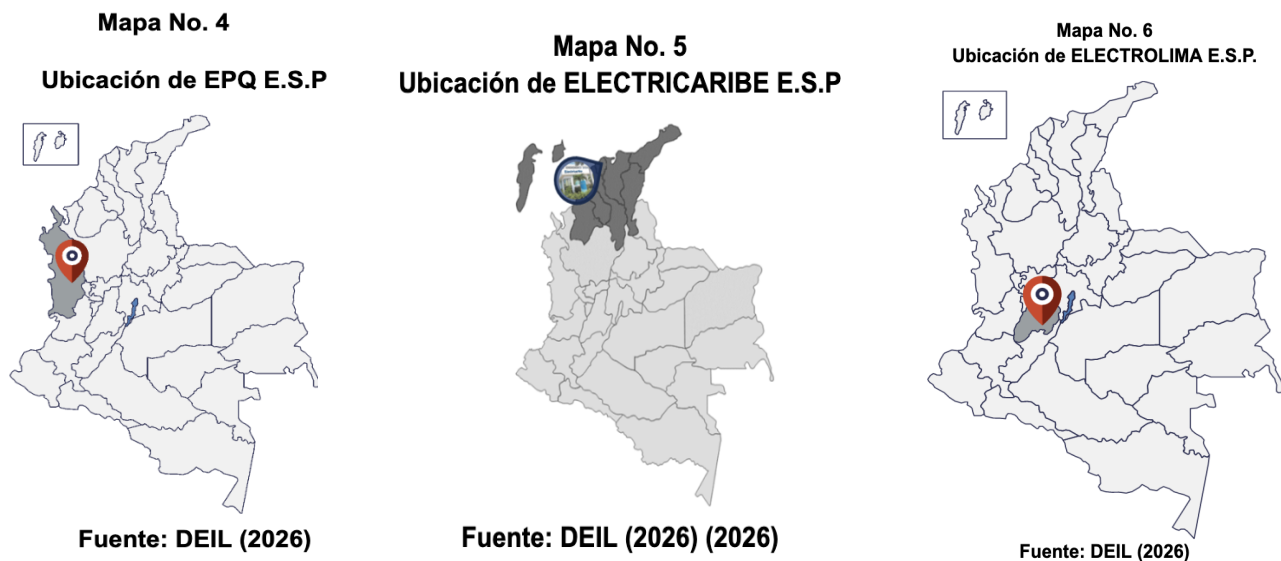
En el desarrollo de este proceso de intervención, se alcanzaron resultados significativos en periodos previos, logrando la enajenación de activos que permitió el pago del 57 % de las acreencias totales. No obstante, la culminación del proceso de liquidación se encuentra actualmente supeditada a un fallo judicial que detuvo su cierre definitivo. Esta situación ha llevado a que las actuaciones institucionales se concentren en la exploración de alternativas legales y técnicas para que el Estado pueda asumir el pasivo pensional, el cual constituye el riesgo más crítico para la sostenibilidad y terminación del proceso.

Para la vigencia 2026, los esfuerzos se orientarán a coordinar las acciones necesarias que faciliten la asunción formal de dichas obligaciones pensionales por parte de la Nación. Este proceso requiere, de manera prioritaria, la actualización del cálculo actuarial para determinar con exactitud el valor de las responsabilidades futuras y garantizar el derecho de los jubilados. Los logros en esta materia serán determinantes para despejar el panorama jurídico y financiero, permitiendo avanzar con firmeza hacia la etapa final de la liquidación.

Finalmente, el objetivo central para el próximo año es superar los obstáculos procesales que han impedido el cierre ordenado de la entidad. Las actividades programadas buscan mitigar los riesgos identificados y proporcionar una solución definitiva que libere al Estado de la administración temporal, asegurando que todas las obligaciones remanentes se gestionen bajo principios de transparencia y

justicia social. De este modo, se pretende que el 2026 sea el periodo de consolidación para el cierre de este ciclo de intervención.

Mapas de la ubicación de las empresas en liquidación



Empresas en administración temporal con fines liquidatorios

ACUECAR SA ESP

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron logros excepcionales en materia de salud pública al garantizar el suministro de agua potable con un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) del 0 %, asegurando un recurso apto para el consumo humano sin restricciones. Estas actuaciones se vieron respaldadas por un fortalecimiento en los niveles de recaudo y un avance significativo en la veracidad del reporte de información oficial al sistema nacional. Si bien estos indicadores demuestran

una mejora sustancial en la sostenibilidad financiera y operativa, persiste un desafío crítico asociado a la deuda superior a los 30.858 millones de pesos con el Fondo Empresarial.

Para la vigencia 2026, los esfuerzos se centrarán en robustecer los procesos contables mediante la justificación técnica de las variaciones financieras, permitiendo una visión más clara de la realidad económica de la entidad. Uno de los resultados prioritarios será el diseño de una estrategia de viabilidad más sólida para atender la deuda pendiente, buscando alternativas que superen las limitaciones del actual plan proyectado a 50 años. Esta búsqueda de soluciones de largo plazo es fundamental para asegurar que la carga financiera no comprometa la capacidad de inversión necesaria para el municipio.

De manera paralela, las acciones programadas para el próximo periodo buscan consolidar la mejora en la continuidad y cobertura del servicio, garantizando que el agua llegue de manera constante a más hogares. Asimismo, se pretende avanzar en el fortalecimiento organizacional mediante la realización de estudios sobre el esquema salarial, asegurando que la estructura administrativa sea eficiente y sostenible. Mediante estos avances, se busca que El Carmen de Bolívar transite hacia un modelo de prestación que no solo cumpla con los más altos estándares de calidad, sino que también logre un equilibrio financiero definitivo.

ESPUFLAN

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron resultados notables en la prestación del servicio de aseo, logrando garantizar una continuidad total para los 13.770 suscriptores atendidos. Estos logros se complementaron con una reducción estratégica de la deuda en un 33,3 % y el fortalecimiento del parque automotor, herramientas esenciales para asegurar la calidad operativa en el municipio. Con una cobertura poblacional que alcanza actualmente el 77 %, la entidad ha demostrado una capacidad de estabilización que sienta las bases para la finalización de la medida de intervención.

Para el periodo 2026, las actuaciones prioritarias se enfocarán en el desarrollo de infraestructura y el cumplimiento normativo ambiental. Entre las acciones clave se encuentran la elaboración de estudios técnicos y la construcción de la base de operaciones para el servicio de aseo, así como la ejecución

del plan de cierre de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) El Palmar. Estos avances técnicos aseguran que la operación de la empresa sea respetuosa con el entorno y cumpla con las exigencias de sostenibilidad requeridas por las autoridades ambientales.

Asimismo, se trabajará en la actualización del Programa de Prestación del Servicio de Aseo y del esquema de manejo de residuos sólidos, alineándolos con las directrices del programa nacional "Basura Cero". El objetivo final de estos esfuerzos institucionales es garantizar una recolección eficiente de residuos de barrido sin afectar las rutas de materiales no aprovechables y, fundamentalmente, suscribir el programa de cumplimiento integral necesario para levantar la orden de toma de posesión. Con estas medidas, se pretende que Flandes retorne a un modelo de administración autónomo, fortalecido y financieramente viable.

EMPREVEL

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron resultados ejemplares al lograr la cancelación total de las obligaciones financieras con el Fondo Empresarial, permitiendo que la entidad alcance un punto de equilibrio financiero sostenible. Estos logros se traducen en la preservación de los estándares de calidad del agua, consolidando a la empresa como un caso de éxito en la superación de crisis administrativas. Esta solidez técnica y económica permite que el municipio cuente con una base firme para proyectar el retorno a un modelo de administración autónomo.

Para el periodo 2026, las actuaciones prioritarias se centrarán en la suscripción del acuerdo de acreedores y en el avance de la reestructuración administrativa necesaria para solicitar formalmente el levantamiento de la medida de intervención. En el ámbito operativo, se proyectan acciones para mejorar la continuidad del servicio de acueducto, especialmente durante las épocas de sequía, mediante la ejecución de las obras contempladas en el plan maestro y la nueva aducción de Pozo Verde. Estas infraestructuras, sumadas a la ejecución de las obras pendientes del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), asegurarán la resiliencia del sistema frente a eventos climáticos.

Finalmente, los esfuerzos institucionales se orientarán a la atención definitiva de la deuda generada con anterioridad a la toma de posesión, cerrando así los ciclos de obligaciones pendientes que afectaban el patrimonio. Mediante estos avances, se busca garantizar que la empresa no solo

mantenga su eficiencia actual, sino que fortalezca su capacidad de cobertura y calidad para todos los usuarios. El cumplimiento de estas metas en 2026 permitirá finalizar con éxito el proceso de intervención, entregando una organización saneada y capaz de responder a los retos del desarrollo regional.

P&K

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron resultados históricos en el archipiélago al lograr un incremento sustancial en la continuidad del servicio de acueducto, pasando de tan solo 1,3 horas a 16,1 horas diarias de suministro. Este avance, que garantiza un recurso con Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) en nivel de "sin riesgo", fue posible gracias a la puesta en marcha de una planta desalinizadora financiada con recursos del Fondo Empresarial. Estos logros técnicos representan una mejora directa en la salud pública y en la dignidad de los usuarios, quienes ahora cuentan con un acceso constante y seguro al agua potable.

Para el periodo 2026, las actuaciones institucionales se orientarán a asegurar la viabilidad financiera de la operación, reduciendo progresivamente la dependencia de apoyos externos extraordinarios. Como parte de estos avances, se tiene como prioridad la contratación y ejecución de proyectos de infraestructura por un valor cercano a los 30.000 millones de pesos, provenientes de recursos del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Estas acciones permitirán robustecer los sistemas existentes y ampliar la capacidad operativa necesaria para atender la demanda de la isla de manera eficiente.

Finalmente, los esfuerzos para el próximo año se concentrarán en la definición de una solución estructural de largo plazo que brinde estabilidad definitiva a la prestación del servicio. El objetivo central es consolidar un modelo operativo que garantice la sostenibilidad hídrica sin depender de los aportes del Fondo Empresarial, promoviendo la autonomía local y la excelencia en la atención. Con estas medidas, se busca que Providencia cuente con un sistema de servicios públicos moderno, resiliente y capaz de soportar el desarrollo social y económico del territorio de manera autónoma.

ESSMAR

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron resultados determinantes para la estabilidad de los servicios públicos en Santa Marta, logrando mantener el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) por debajo del 5%, lo que asegura un suministro apto para el consumo humano. En este periodo, se adelantaron actuaciones financieras enfocadas en el saneamiento y la sostenibilidad operativa de la ESSMAR E.S.P., alcanzando una utilidad neta de 7.764 millones de pesos, lo que representa un incremento del 131% respecto a periodos anteriores. Estos logros se complementaron con una reducción del 33% en el pasivo total consolidado, cerrando el año con una deuda controlada de 120.180 millones de pesos.

Estos indicadores financieros permiten proyectar un escenario de continuidad y transformación para la entidad tras cuatro años de intervención, evidenciando que la supervisión técnica ha logrado recuperar la viabilidad de la empresa. Como parte de los avances operativos, se progresó en la estructuración de proyectos críticos, tales como la optimización de los sistemas de bombeo, fundamentales para mejorar la presión y distribución del recurso hídrico en las diferentes comunas del distrito. Esta solidez administrativa proporciona la base necesaria para iniciar una etapa de inversiones estructurales que beneficien directamente a los usuarios.

Para el periodo 2026, las acciones prioritarias se centrarán en la ejecución de inversiones estratégicas para modernizar la infraestructura y garantizar una solución de largo plazo para la ciudad. Los esfuerzos se orientarán a mejorar los indicadores de calidad y continuidad, ajustar el estudio tarifario vigente y mantener actualizado el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR). Asimismo, se prevé la contratación y ejecución de proyectos de alto impacto utilizando recursos provenientes del Fondo Empresarial, asegurando que Santa Marta transite hacia un modelo de prestación de servicios eficiente, transparente y plenamente recuperado.

EMDUPAR

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron logros significativos en la optimización de los servicios básicos mediante la ejecución de proyectos de expansión y reposición de las redes de acueducto y alcantarillado. Estas acciones, financiadas con recursos provenientes del Plan de Obras e Inversiones

Regulado (POIR), permitieron una mejora directa en la cobertura y en los estándares de calidad del servicio percibidos por la ciudadanía. Al priorizar la actualización de la infraestructura subterránea, se garantiza una mayor eficiencia en la conducción del recurso hídrico y una disposición más segura de las aguas residuales en el municipio.

Para el periodo 2026, las actuaciones prioritarias se orientarán a robustecer la capacidad presupuestal de la empresa, asegurando la liquidez necesaria para dar continuidad a la ejecución del POIR y del plan estratégico institucional. Los esfuerzos técnicos se concentrarán en la consolidación de la información financiera y en la actualización integral del catastro de redes, herramientas fundamentales para una administración precisa de los activos. Asimismo, se han definido como metas críticas la reducción del Índice de Agua No Contabilizada (IANC) y el aumento en el recaudo de la cartera morosa, factores que permitirán liberar recursos para nuevas inversiones.

Finalmente, estos avances en la estructura operativa y comercial buscan consolidar a la entidad como un prestador sólido y transparente. Al mejorar la eficiencia técnica y asegurar el flujo de ingresos, se generan los resultados necesarios para que Valledupar cuente con un sistema de servicios públicos confiable y con capacidad de crecimiento a largo plazo. Las acciones proyectadas para el próximo año reafirman el compromiso con una administración basada en la evidencia técnica y en la sostenibilidad financiera para el bienestar de todos los usuarios.

AIR-E

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron logros operativos críticos al asegurar la financiación de las obligaciones corrientes, permitiendo que la empresa avanzara en la contratación de energía necesaria para el periodo 2026. Estas acciones resultaron en un importante porcentaje de cubrimiento de la demanda proyectada, lo que proporciona una base de seguridad para el suministro eléctrico en la región. No obstante, las actuaciones de seguimiento técnico evidencian que persiste una situación de inviabilidad financiera de fondo, lo cual demanda un monitoreo permanente por parte de las autoridades de control para evitar afectaciones en la prestación.

Para el periodo 2026, los esfuerzos institucionales se concentrarán en superar retos estructurales de gran magnitud, principalmente en lo relacionado con asegurar los recursos financieros y las garantías

necesarias para la compra de energía, la ejecución de inversiones y el mantenimiento de la red. Como parte de los resultados esperados, se busca fortalecer el recaudo de cartera para proteger los ingresos de la organización y reducir las pérdidas financieras. Estas medidas son esenciales para estabilizar la caja de la entidad y permitir que las inversiones técnicas se traduzcan en una mejora real de la calidad del servicio para los usuarios del Caribe.

Finalmente, el objetivo central para el próximo año es definir un esquema de solución de largo plazo que proporcione sostenibilidad definitiva al sistema. Los avances en esta materia requieren de una articulación profunda que permita transitar hacia un modelo operativo eficiente y financieramente sano, reduciendo la dependencia de auxilios extraordinarios. Con estas acciones, se pretende blindar la prestación del servicio público de energía, asegurando que el desarrollo económico y social de la región cuente con un respaldo energético confiable, transparente y sostenible en el tiempo.

Mapas de la ubicación de las empresas en administración temporal con fines liquidatorios.

Mapa No. 7
Ubicación de ACUECAR SA ESP



Fuente: DEIL (2026)

Mapa No. 8
Ubicación de ESPUFLAN



Fuente: DEIL (2026)

Mapa No. 9
Ubicación de EMPREVEL



Fuente: DEIL (2026)

Mapa No. 10
Ubicación de P&K



Fuente: DEIL (2026)

Mapa No. 11
Ubicación de ESSMAR



Fuente: DEIL (2026)

Mapa No. 12
Ubicación de EMDUPAR



Fuente: DEIL (2026)

Mapa No. 13
Ubicación de AIR-E



Fuente: DEIL (2026)

Empresas en administración

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron logros significativos en la capital de Casanare al mantener el suministro de agua en niveles de "sin riesgo" y consolidar una cobertura del 100 % en el casco urbano. Estas actuaciones técnicas se complementaron con una reestructuración administrativa que permitió reducir la nómina en un 16 %, generando ahorros directos que fortalecen la operatividad de la empresa. A pesar de estos avances, el diagnóstico institucional identifica la falta de autosostenibilidad financiera como el principal desafío a resolver para garantizar la permanencia de los servicios a largo plazo.

En el marco del proceso de intervención, se logró consolidar la información contable de la entidad, reportando un pasivo total de 73.046 millones de pesos y un déficit presupuestal proyectado de 6.903 millones. Para atender esta situación, se han proyectado acciones enfocadas en la obtención de recursos a través del Fondo Empresarial, asegurando así la continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. En el componente comercial, se adelantaron esfuerzos de cobro sobre una cartera de 4.147 millones de pesos, priorizando los saldos con mayor antigüedad, lo que permitió alcanzar una eficiencia de recaudo del 81 % entre los usuarios. Estos resultados técnicos fundamentaron la decisión de modificar la modalidad de intervención, buscando un esquema que potencie la sostenibilidad definitiva.

Para el periodo 2026, las acciones prioritarias se centrarán en consolidar el cierre técnico y administrativo de proyectos estratégicos y asegurar el financiamiento para inversiones de alta prioridad. Los esfuerzos institucionales se orientarán a fortalecer los programas de reducción de pérdidas y a mejorar la confiabilidad de la información técnica y patrimonial de la empresa. Asimismo, se busca atender las brechas entre el presupuesto proyectado y el flujo de efectivo real para mitigar cualquier riesgo de desfinanciación, garantizando que Yopal cuente con un sistema de servicios públicos eficiente, confiable y financieramente robusto.

Fondo Empresarial

Mapa No. 14
Ubicación de EICE ESP



Fuente: DEIL (2026)

El Fondo Empresarial se consolida como un patrimonio autónomo fundamental para brindar soporte a las empresas intervenidas y proteger la continuidad de los servicios públicos en el país. Sus recursos, provenientes de excedentes institucionales, multas, rendimientos financieros y operaciones de crédito, se destinan de manera estratégica a evitar la parálisis operativa en territorios con alta vulnerabilidad. Durante la vigencia 2025, estos esfuerzos financieros permitieron mitigar riesgos de interrupción del servicio, asegurando que el flujo de recursos llegue de manera oportuna a las necesidades más apremiantes de las organizaciones bajo toma de posesión.

En términos de resultados cuantitativos, durante el año 2025 se otorgaron apoyos financieros por un valor de 64.199 millones de pesos, orientados principalmente al cumplimiento de obligaciones laborales y la operatividad básica de las empresas. Asimismo, se alcanzaron logros importantes en la eficiencia financiera del fondo, generando rendimientos superiores a los 14.000 millones de pesos. Estas acciones se complementaron con la supervisión de 489 contratos, cuyo valor acumulado ascendió aproximadamente a 119.720 millones de pesos, garantizando que cada peso invertido contribuya directamente a la estabilidad del sector en las regiones críticas.

Para la vigencia 2026, se asume el compromiso de continuar de manera prioritaria, articulada y sistemática con todas las actuaciones necesarias para fortalecer el patrimonio autónomo. El enfoque para el próximo periodo se centrará en optimizar la administración de estos recursos y asegurar que el Fondo Empresarial siga siendo una herramienta de rescate efectiva y transparente. Con estos avances, se busca consolidar un mecanismo de respaldo que no solo atienda emergencias financieras, sino que promueva la recuperación estructural de los prestadores, garantizando que el derecho al agua, la energía y el aseo sea una realidad constante para la población.

FONECA: protección a pensionados de Electricaribe

El patrimonio autónomo FONECA desempeña un papel crucial en la estabilidad del sector energético al administrar el pasivo pensional de Electricaribe que fue asumido por la Nación. Esta estructura financiera asegura que las obligaciones con los pensionados se cumplan de manera rigurosa, aportando certidumbre y justicia social al complejo proceso de liquidación de la antigua operadora. Con corte a diciembre de 2025, los resultados de esta administración reflejan un compromiso constante con la protección de los derechos adquiridos, evitando que la crisis empresarial afecte el mínimo vital de los beneficiarios.

En términos de ejecución financiera, durante la vigencia 2025 se registraron pagos efectivos por un valor de 4.539 millones de pesos, destinados a cubrir las mesadas y compromisos prestacionales correspondientes. Asimismo, el saldo total bajo administración alcanzó los 55.638 millones de pesos, recursos que garantizan la solvencia del fondo para los periodos futuros. Estos logros financieros son fundamentales para mantener la paz laboral y proporcionar la estabilidad necesaria que requiere el cierre definitivo de los asuntos pendientes de la liquidación en la región Caribe.

De cara al futuro, el Patrimonio Autónomo desarrollará todas las actividades que resulten necesarias para salvaguardar la integridad de estos recursos públicos. Dentro de las acciones proyectadas, se incluye la oposición legal a procesos de embargos que comprometan el fondo, la solicitud de reintegro de dineros cuando no procedan legalmente y la formalización mediante documentos privados de aquellos reconocimientos que tengan lugar conforme a la normativa vigente. Mediante estos esfuerzos, se asegura que el FONECA siga operando como un escudo financiero transparente y eficiente en defensa de los pensionados y del patrimonio nacional.

Protección al Usuario, Participación Ciudadana y Gestión En Territorio

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Modelo de IVC especializado	Unificación de criterios de supervisión para garantizar respuestas coherentes y oportunas a las reclamaciones ciudadanas. Consolidación de 4 etapas de supervisión (Información, Evaluación, Control y Seguimiento).
Inspecciones de Riesgo	Realización de visitas técnicas a empresas con altos volúmenes de quejas para verificar accesibilidad y debido proceso. 18 inspecciones focalizadas y formalización de 219 compromisos de mejora con prestadores.
Presencia Territorial	Descentralización de la atención mediante puntos de contacto físicos en zonas estratégicas del país. Apertura de 13 Puntos de Atención (PAS) y 27.060 ciudadanos atendidos presencialmente.
Satisfacción del Usuario	Medición de la calidad del servicio brindado por la entidad en los puntos de contacto regionales. 83,15% de usuarios satisfechos con la calidad de atención y 82,49% con la claridad informativa.
Participación Ciudadana	Fomento del control social y capacitación a comunidades para la vigilancia de sus propios servicios. 1.024 actividades en 537 municipios, alcanzando a 13.327 personas.
Red de Control Social	Fortalecimiento de la figura del vocal de control y conformación de comités de desarrollo en zonas vulnerables. Consolidación de una red nacional con 1.067 vocales de control activos.
Atención de Trámites	Procesamiento masivo de requerimientos legales y técnicos para restablecer derechos vulnerados. 183.643 trámites recibidos y 133.392 procesados durante la vigencia.
Impacto Sectorial	Resolución de conflictos asociados directamente a la facturación y la continuidad de la prestación. 137.045 requerimientos resueltos sobre servicios de Energía, Acueducto, Aseo y Gas.

Durante la vigencia 2025, se fortaleció la presencia en el territorio nacional y la capacidad de defensa de los derechos de la ciudadanía a través de una estrategia integral liderada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y las siete Direcciones Territoriales. Estas acciones se orientaron a garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, oportunidad, transparencia y respeto por el debido proceso, bajo un enfoque centrado en las personas. Los resultados obtenidos reflejan un compromiso institucional por asegurar que la voz de los usuarios sea escuchada y atendida de manera efectiva en todos los rincones del país.

La actuación institucional se estructuró alrededor de tres ejes fundamentales: la consolidación de un modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) especializado en la defensa de los derechos ciudadanos; el fomento de la participación comunitaria y el control social; y la modernización de los mecanismos de atención y trámite en todo el territorio nacional. Estos componentes permitieron alcanzar logros significativos en la transición hacia una supervisión más cercana, preventiva y basada en evidencia técnica. Mediante estos esfuerzos, se redujeron las barreras de acceso a la justicia administrativa, permitiendo que las reclamaciones se procesen con mayor celeridad y rigor.

Finalmente, los avances registrados en el fortalecimiento territorial demuestran la efectividad de una vigilancia que no solo supervisa a las empresas, sino que empodera a los usuarios. Al descentralizar la atención y robustecer las oficinas regionales, se logró una presencia institucional más ágil y sensible a las realidades locales. Estos resultados consolidan un modelo de protección integral donde la eficiencia operativa de la entidad se traduce en una garantía real de los derechos fundamentales de los habitantes, reafirmando que la supervisión estatal es un puente hacia la mejora constante de la calidad de vida en Colombia.

Un modelo de IVC centrado en los derechos del usuario

Durante la vigencia 2025, se consolidó el Modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) en Protección al Usuario, una herramienta técnica, jurídica y operativa que define los estándares mínimos de cumplimiento para los prestadores en la atención y resolución de reclamaciones, quejas y

recursos. Este instrumento institucional, cuya construcción se ha desarrollado durante los últimos cuatro años, unifica los criterios de actuación y orienta el ejercicio de supervisión en todas las regiones del país. Su implementación permite que las respuestas ante situaciones que afecten la prestación de los servicios públicos sean coherentes, oportunas y eficaces, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la autoridad de control.

En desarrollo de este modelo, y en cumplimiento de la normativa vigente, se solicitó, validó y analizó información detallada de los prestadores sobre sus mecanismos de atención. Estos resultados permitieron identificar posibles vulneraciones y riesgos estructurales en el trámite de las reclamaciones, generando una línea base para orientar acciones de inspección focalizadas. Gracias a estos esfuerzos, se ha promovido el fortalecimiento de los procesos internos de las empresas, impulsando una atención más clara, accesible y respetuosa del debido proceso para todos los usuarios.

El modelo se define como una estructura integral que garantiza la supervisión efectiva de los servicios mediante cuatro etapas fundamentales: la obtención y validación de información, la evaluación técnica de los datos, la ejecución de las medidas de control y el seguimiento continuo a los compromisos adquiridos. Cada fase se interconecta para asegurar una mejora constante en el desempeño institucional y una respuesta ágil ante las necesidades del territorio. Estos avances consolidan una visión de vigilancia preventiva que no solo identifica fallas, sino que asegura que los prestadores ajusten sus conductas en favor de los derechos fundamentales de las personas.

Ilustración No. 6 Ciclo de inspección vigilancia y control



Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio (SDPUGT) (2026)

Inspecciones focalizadas a prestadores con mayores riesgos

Como resultado del análisis de la información reportada al Sistema Único de Información (SUI), durante 2025 se realizaron 18 inspecciones a empresas prestadoras priorizadas por presentar el mayor volumen de reclamaciones. Estas visitas permitieron evaluar de manera directa la implementación, funcionamiento y eficacia de los mecanismos de atención a la ciudadanía. Los hallazgos evidenciaron debilidades reiteradas en la accesibilidad física, comunicacional y digital, así como en el cumplimiento del debido proceso administrativo y en la correcta aplicación del procedimiento de recursos. Asimismo, se detectaron fallas en la trazabilidad de los trámites y en la notificación efectiva a los usuarios.

En el marco de estas actuaciones, se identificaron incumplimientos frente a la Ley 142 de 1994 y a las normas de accesibilidad, como la Ley 1618 de 2013, lo que limita el acceso de personas con discapacidad y usuarios en condición de vulnerabilidad. Entre los resultados más críticos se encuentra la incompleta aplicación de la norma técnica sobre accesibilidad al medio físico, afectando módulos, señalización y áreas de espera. También se observó un nivel regular en la capacitación técnica de los asesores encargados de la atención presencial y telefónica, sumado a un deficiente cubrimiento de puntos de atención en zonas alejadas de los centros urbanos, lo que dificulta el contacto directo entre el prestador y la comunidad.

De igual manera, las inspecciones revelaron irregularidades en los procesos de facturación, específicamente en la no congelación de valores objeto de reclamación, contraviniendo el artículo 155 de la Ley 142 de 1994. Se registraron además incumplimientos en la remisión de expedientes de apelación, los cuales son enviados de forma tardía o incompleta a la autoridad de control. Ante estas inconsistencias, y pese a las fallas en el reporte de información, la mayoría de los prestadores manifestó disposición para suscribir acciones de mejora. En consecuencia, se formalizaron 219 compromisos con las empresas evaluadas, orientados a ajustar sus prácticas internas a la normativa vigente y garantizar una atención respetuosa de los derechos ciudadanos.

Presencia territorial y atención directa a la ciudadanía

Durante la vigencia 2025, se fortaleció la presencia institucional en las regiones mediante la apertura de 13 Puntos de Atención Superservicios (PAS), en articulación con las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Estos espacios, ubicados estratégicamente en zonas priorizadas, permitieron ofrecer orientación técnica y acompañamiento presencial, facilitando el trámite directo de requerimientos y quejas. Esta estrategia de descentralización ha sido fundamental para reducir la brecha entre la autoridad de control y los usuarios, asegurando que las herramientas de defensa de derechos estén al alcance de las comunidades en sus propios territorios.

Como resultado de este despliegue, se atendieron 27.060 ciudadanos, quienes recibieron soporte en sus procesos de reclamación frente a los prestadores de servicios públicos. Para medir el impacto de estas acciones, se aplicaron 2.695 encuestas de satisfacción, cuyos datos reflejaron una percepción altamente positiva sobre el desempeño de la entidad. El 83,15 % de los usuarios manifestó estar muy satisfecho con la calidad de la atención brindada, mientras que el 82,85 % destacó la agilidad en los tiempos de respuesta y el 82,49 % valoró la claridad de la información suministrada por los asesores.

A pesar de estos logros, el análisis del indicador de accesibilidad, que se situó en un 66,09 %, permitió identificar oportunidades claras para la expansión territorial y el fortalecimiento de los canales presenciales y virtuales. Estos avances en el diagnóstico ciudadano orientan las próximas actuaciones institucionales hacia la cobertura de zonas aún más alejadas y la optimización de las plataformas digitales. De esta manera, los esfuerzos de la Superintendencia se consolidan como un modelo de servicio público eficiente que prioriza la experiencia del usuario y busca la mejora continua basada en la evidencia recolectada directamente en el territorio.

Tabla No. 9 Puntos de Atención Superservicios 2025

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	CIUDAD/ MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO	TELÉFONOS DE CONTACTO
D.T. CENTRO	Bogotá D.C.	Bogotá	Carrera 18 No. 84-35	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	601 7456011 ó 01-8000-910305
D.T. NOROCCIDENTE	ATLÁNTICO	Barranquilla	Carrera 59 N° 75-134	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	601 6913005 Ext: 5324
D.T. NORORIENTE	CÓRDOBA	Montería	Carrera 7 # 43-25 Edificio Sura Montería Córdoba	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	601 745 6011
D.T. NORORIENTE	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.	
D.T. NORORIENTE	CÓRDOBA	Lorica	Casa de La Cultura de Lorica	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	
D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Medellín	Av. 33 N° 74 B - 253 Medellín	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	(604) 7456011. Ext.5361 -5368
D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Apartadó	Carrera 100 #103ª - 2	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	
D.T. OCCIDENTE	ANTIOQUIA	Caucasia	Calle 21 Avenida Pajonal	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	CIUDAD/ MUNICIPIO	DIRECCIÓN	HORARIO	TELÉFONOS DE CONTACTO
D.T. ORIENTE	SANTANDER	Bucaramanga	Carrera 34 N° 54 - 92	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	(601) 7456011 Ext 5341
D.T. SUROCCIDENTE	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.	
D.T. SUROCCIDENTE	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, jornada continua.	
D.T. SUROCCIDENTE	POPAYÁN	Popayán	Calle 5 No 5-68 Esquina Piso 2, Alcaldía Municipal	Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	
D.T. SURORIENTE	META	Villavicencio	Casa Del Consumidor Calle 23 # 37 – 21 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.	
D.T. SURORIENTE	HUILA	Neiva	Calle 11 N° 5-62 Piso 3 Edificio Plaza 11	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.	6088633864 E xt 7016

Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio (SDPUGT) (2026)

Participación ciudadana y control social

Durante 2025, se dieron pasos firmes para reconocer y fortalecer la organización comunitaria como base del control social en los servicios públicos domiciliarios. La entidad realizó 1.024 actividades de participación ciudadana en 537 municipios, alcanzando a 13.327 personas, entre usuarios, vocales de control, autoridades locales y organizaciones sociales. A través de estos espacios, se escucharon las inquietudes de la población, se orientó la supervisión hacia las empresas prestadoras y se promovió una cultura de corresponsabilidad entre el Estado y la comunidad. Estas acciones contribuyeron directamente a la protección de los derechos de los usuarios al robustecer su capacidad para vigilar y exigir servicios de calidad.

Como parte de los esfuerzos por alcanzar las zonas más alejadas, se adelantó el programa de fortalecimiento del control social en territorios priorizados. Mediante este proceso, se apoyó la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) y se brindó capacitación técnica a las autoridades municipales. Este acompañamiento permitió que la participación ciudadana creciera en regiones con dificultades históricas de acceso institucional, facilitando que los habitantes locales cuenten con herramientas reales para hacer seguimiento a la prestación de sus servicios.

Durante el último trimestre, se realizaron siete encuentros de la Red de Comunidades por el Control Social en distintas regiones del país, aplicando metodologías de co-creación que promueven el trabajo conjunto entre comunidades y empresas. Con estos avances, se logró la consolidación de una red nacional que permite que la voz ciudadana incida en la mejora de los servicios. Como resultado de este despliegue, actualmente se cuenta con 1.067 vocales de control en todo el territorio nacional, con quienes se construyen estrategias y se mantiene un acompañamiento continuo para asegurar la transparencia en el sector.

Estos logros aportan de manera directa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente al ODS 16, relacionado con la paz, la justicia y las instituciones sólidas, al fomentar el acceso a mecanismos de control social. Asimismo, las actuaciones institucionales contribuyen al ODS 6 sobre agua limpia y saneamiento, al permitir que las comunidades incidan en la

calidad, continuidad y cobertura de los servicios, garantizando así una protección efectiva de sus derechos fundamentales.

Gestión de trámites

Durante la vigencia 2025, se procesaron 133.392 trámites, los cuales representaron intervenciones directas del Estado en defensa de los derechos de los usuarios en todo el país. Estos resultados operativos se convirtieron en un insumo estratégico fundamental para identificar patrones de falla, problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Al analizar sistemáticamente el contenido de estos requerimientos, la entidad logró orientar sus acciones de vigilancia de manera más precisa, priorizando aquellos sectores y empresas donde la ciudadanía reportó mayores dificultades.

La atención de estos trámites es liderada de manera coordinada por las siete Direcciones Territoriales de la entidad y la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario. Este despliegue regional asegura que las actuaciones institucionales tengan un alcance nacional, permitiendo que cada solicitud sea evaluada bajo criterios técnicos y jurídicos unificados. La descentralización de estos procesos ha permitido una mayor agilidad en la respuesta, garantizando que la intervención estatal sea oportuna y efectiva para restablecer los derechos vulnerados de los habitantes en los diversos municipios.

Los avances en la digitalización y el seguimiento de los expedientes han permitido que la información recolectada durante el año sea utilizada para generar alertas tempranas sobre riesgos en la prestación. Estas acciones preventivas, derivadas del análisis masivo de trámites, fortalecen la transparencia del sector y promueven que las empresas prestadoras ajusten sus procesos de atención. Con ello, la entidad reafirma su papel como garante del equilibrio entre los usuarios y los prestadores, utilizando la evidencia técnica para impulsar una mejora continua en la calidad de vida de la población.

Tabla No. 10 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
TOTALES	133.392

Fuente: Elaboración Propia – Reporte diciembre 2025 Plan de Acción SisGestión (2026)

En el marco de estas actuaciones institucionales, durante el 2025 se recibieron 183.643 trámites nuevos, los cuales representan la principal vía de interacción entre la ciudadanía y la autoridad de control. Estos resultados operativos se concentraron mayoritariamente en recursos de apelación, peticiones, quejas y reclamos (PQR), requerimientos de información y solicitudes relacionadas con el Silencio Administrativo Positivo. La recepción masiva de estas solicitudes evidencia una confianza ciudadana en los mecanismos de protección del Estado, permitiendo que la entidad intervenga de manera directa para corregir fallas en la facturación o en la calidad de la prestación.

La distribución de estos trámites refleja la complejidad de la supervisión en el territorio nacional, donde el recurso de apelación se mantiene como el instrumento técnico-jurídico más utilizado por los usuarios para controvertir las decisiones iniciales de las empresas prestadoras. Los avances en la sistematización de estos procesos han permitido que cada nueva solicitud sea radicada y categorizada con agilidad, facilitando su direccionamiento hacia las áreas especializadas. De esta manera, las acciones de la entidad se ajustan a la demanda real, priorizando la resolución de conflictos que impactan directamente el bolsillo y el bienestar de las familias colombianas.

Finalmente, los esfuerzos de las Direcciones Territoriales se han orientado a procesar este volumen histórico de solicitudes bajo criterios de transparencia y rigor jurídico. El análisis de esta información permite identificar que, además de las reclamaciones individuales, existe una tendencia creciente hacia la consulta preventiva y el reporte de irregularidades operativas. Con estos logros en la atención, se consolida una base de datos crítica que nutre las labores de inspección y vigilancia, asegurando que la respuesta institucional no sea solo una solución al caso particular, sino un motor de cambio para el comportamiento de los prestadores en todo el país.

Gráfica No. 4 Tipo de Trámites Recibidos en 2025



Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio (SDPUGT) (2026)

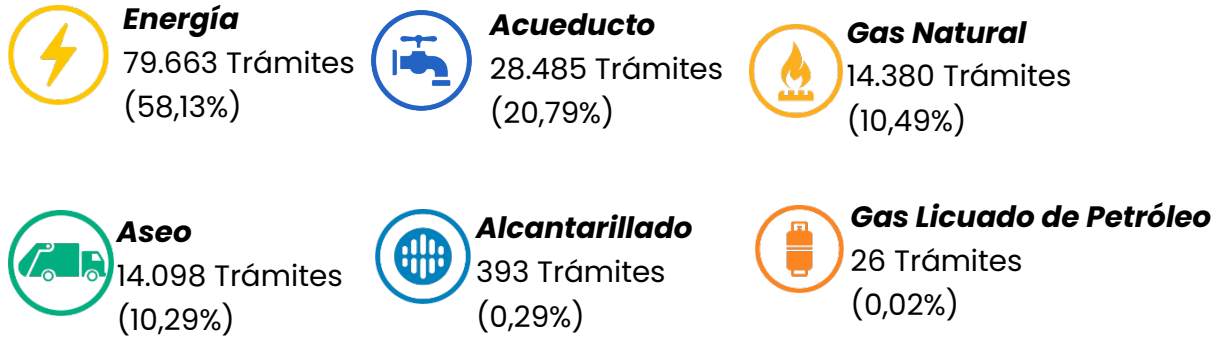
De los requerimientos procesados, 137.045 corresponden a temas asociados directamente a la facturación y la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Estos resultados se distribuyen entre los sectores de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural, reflejando las principales preocupaciones de la ciudadanía en torno a la continuidad del suministro y la justicia en los cobros. El análisis de estas acciones de reclamación permite a la autoridad de control priorizar sus

esfuerzos de inspección en aquellas actividades donde se detecta una mayor vulneración de los derechos de los suscriptores.

Dentro de la tipología de estos trámites, se observa que el sector de energía eléctrica continúa concentrando el mayor volumen de intervenciones, seguido de cerca por el sector de acueducto. Los avances en la categorización de la información reportada han facilitado la identificación de problemas específicos, como desviaciones significativas en el consumo y fallas en la calidad del servicio técnico. Estas actuaciones institucionales aseguran que cada sector sea evaluado bajo sus marcos regulatorios particulares, garantizando que las empresas prestadoras cumplan con los indicadores de eficiencia y atención al usuario establecidos por la ley.

Finalmente, la consolidación de estos datos por sector constituye un insumo vital para la planeación de las próximas actividades de vigilancia preventiva. Al comprender la dinámica de las quejas en cada servicio, se pueden diseñar estrategias más efectivas para reducir el Silencio Administrativo Positivo y mejorar la respuesta inicial de los prestadores. De esta manera, los logros en la atención de estos 137.045 trámites no solo resuelven conflictos individuales, sino que impulsan una transformación estructural en la forma en que se prestan los servicios públicos en todo el territorio nacional.

Ilustración No. 7 Trámites recibidos en 2025 asociados a Facturación y Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.



Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio (SDPUGT) (2026)

Gestión Institucional, Transparencia y Ética Pública

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Inversión Estratégica	Materialización de proyectos para el robustecimiento de las capacidades de IVC y optimización de sistemas. 10 proyectos ejecutados por un valor de \$38.078 millones.
Desempeño Institucional	Superación de los estándares nacionales de madurez organizacional y eficiencia administrativa. 90,5% de calificación en el FURAG, superando la meta del 89%.
Planeación Operativa	Coordinación integral de las dependencias para transformar metas macro en resultados territoriales tangibles. 22 planes de acción ejecutados bajo el esquema de mejora continua.
Ejecución Financiera	Incremento exponencial de la ejecución de recursos propios en el cierre de la vigencia fiscal. Salto en la ejecución del 34,48% al 87,15% en solo cuatro meses.
Recaudo de Contribuciones	Alta precisión en la liquidación y cobro de la contribución especial para asegurar la solvencia operativa. Recaudo consolidado del 103,58% (\$268.411 millones captados).

Área Temática	Logros, Resultados e Impacto
Talento Humano	Estabilización de la planta de personal y fortalecimiento de la carrera administrativa mediante el mérito. 578 empleos provistos (73,26% de las listas de elegibles) y 98% en bienestar.
Seguridad y Salud (SST)	Madurez operativa del sistema de prevención, mitigando riesgos legales y protegiendo al personal. Cumplimiento del SG-SST al 95,5% y ejecución del Plan de Trabajo al 99,18%.
Transparencia y Ética	Implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) con un enfoque de prevención total. 100% de cumplimiento en las 138 actividades de ética y transparencia.
Gestión del Riesgo	Monitoreo efectivo de la integridad institucional, resultando en la ausencia de materialización de riesgos. 72 riesgos de integridad monitoreados con materialización nula (0%).
Estado Abierto	Fomento de la participación bidireccional y el control social a través de líderes y vocales de control. 545 vocales de control inscritos y activos en el registro institucional.
Mejora Continua (OCI)	Evaluación independiente para el fortalecimiento de procesos y cumplimiento de compromisos externos. 40 informes de ley y 9 auditorías internas finalizadas durante la vigencia.

El desempeño de la entidad se sustenta en el trabajo articulado de sus áreas transversales, las cuales generan valor al cliente interno, garantizan los recursos necesarios para la operación y fortalecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Mediante la coordinación entre el talento humano, las finanzas, la administración, las tecnologías, las comunicaciones, el área jurídica, el control de riesgos y el control interno, la institución consolida capacidades que permiten avanzar hacia una supervisión más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano. Estas actuaciones integrales aseguran que la infraestructura administrativa sea el soporte sólido sobre el cual se construye la defensa de los derechos de los usuarios.

Durante la vigencia 2025, estos departamentos orientaron sus esfuerzos a asegurar la continuidad operativa, fortalecer la profesionalización del servicio público y mejorar la calidad de los procesos.

Como parte de los logros institucionales, se avanzó en la consolidación de una cultura basada en la ética, la innovación y la rendición de cuentas, permitiendo que cada recurso asignado se traduzca en una mayor capacidad de respuesta en el territorio. Las acciones de modernización tecnológica y optimización financiera han sido fundamentales para que la entidad cuente con las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos de un sector de servicios públicos en constante evolución.

Los resultados obtenidos por las áreas transversales reflejan un modelo de operación eficiente que prioriza el cumplimiento normativo y la transparencia. Al robustecer la estructura interna, se garantiza que la labor de inspección y vigilancia cuente con el respaldo técnico y jurídico indispensable para su legitimidad. Estos avances en la arquitectura organizacional no solo mejoran el clima institucional, sino que impactan positivamente en la confianza externa, asegurando que la Superintendencia opere como una entidad técnica, moderna y plenamente comprometida con su misión constitucional.

Proyectos de inversión

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

En este contexto, la entidad contó en la vigencia 2025 con 10 proyectos de inversión por un valor de 38.078 millones de pesos. El comportamiento de estos proyectos presentó un avance concentrado en el último trimestre, periodo en el cual se consolidó un impulso significativo derivado de las orientaciones estratégicas y la reorganización operativa implementada por la alta dirección conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII). Este dinamismo permitió materializar logros importantes para el robustecimiento de las capacidades institucionales en materia de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), así como para la optimización de los sistemas de información y la atención al usuario.

El comportamiento de la ejecución refleja una orientación al cumplimiento de los objetivos misionales que, a pesar de enfrentar retos operativos, mantuvo su enfoque hacia el fortalecimiento de la supervisión de los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Los procesos de analítica para la toma de decisiones y la consolidación de mecanismos de protección de derechos fueron los principales beneficiarios de estos recursos. En conjunto, los resultados obtenidos contribuyeron a un cierre de vigencia favorable y sientan bases sólidas para la continuidad y sostenibilidad de las iniciativas estratégicas incorporadas en los proyectos de inversión.

Como parte del seguimiento a los proyectos de inversión, la OAPII supervisó los activos durante 2025, asegurando que las dependencias reportaran dentro de los plazos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Adicionalmente, se realizó la actualización de los proyectos con apropiación presupuestal para la vigencia 2026, validando el cargue de la información en la plataforma PIIP. También se realizaron reportes mensuales del avance financiero, socializados oportunamente como insumo para el monitoreo técnico. Finalmente, se validó el plan anual de adquisiciones y se garantizó la consistencia de los objetos contractuales para la contratación del último trimestre de 2025 y la proyectada para 2026, asegurando la transparencia y eficiencia en el uso del erario.

Resultados del Plan de Acción Institucional 2025

Como instrumento anual de planeación que organiza las acciones, metas, recursos y productos de las dependencias, la entidad contó en la vigencia 2025 con un Plan de Acción Institucional robusto. Su objetivo principal se concentró en establecer de manera clara y organizada las actividades necesarias para llevar a la práctica las apuestas estratégicas, mediante la articulación y adaptación de los recursos humanos, físicos, económicos e institucionales hacia el logro de tales fines. Este mecanismo aseguró un seguimiento efectivo para evaluar los resultados y permitió realizar ajustes oportunos para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

En el marco de los Resultados del Plan de Acción Institucional 2025, y desde una perspectiva técnica de la planeación pública, como instrumento anual de planeación que organiza las acciones, metas,

recursos y productos de las dependencias, la entidad contó en la vigencia 2025 con un Plan de Acción Institucional robusto, su objetivo principal se concentró en establecer de manera clara y organizada las actividades necesarias para llevar a la práctica las apuestas estratégicas, mediante la articulación y adaptación de los recursos humanos, físicos, económicos e institucionales hacia el logro de tales fines. Este mecanismo aseguró un seguimiento efectivo para evaluar los resultados y permitió realizar ajustes oportunos para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

A continuación, se presenta el resumen de la ejecución alcanzada por las dependencias, evidenciando un avance sistemático hacia la excelencia operativa y la transparencia. Estos resultados consolidan la confianza en el modelo de administración institucional y sientan las bases para los retos proyectados en el próximo ciclo anual.

Ilustración No. 8 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 Nororienté	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

Ilustración No. 9 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 Suroriente	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

Planeación estratégica para la vigencia 2026

Con el objetivo de fortalecer la planeación estratégica institucional en el marco del Plan Nacional de Desarrollo “Potencia Mundial de Vida”, se llevó a cabo un ejercicio planeación estratégica durante el mes de noviembre, cuyo propósito fue revisar y potenciar los resultados que se persiguen a través del cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Superservicios y combinar estos resultados con las siete (7) grandes apuestas de la entidad:

- Fortalecimiento del control social
- Fortalecimiento de la inspección vigilancia y control

- Fortalecimiento del análisis en servicios públicos
- Fortalecimiento de la agenda del Plan Nacional de Desarrollo
- Construcción del modelo de vigilancia diferencial
- Mejoramiento respuesta oportuna de trámites
- Ajuste de la vigilancia a los nuevos marcos tarifarios

Durante el ejercicio, desarrollado a través de metodologías de innovación pública, se organizó la información relevante, entregable y se generaron compromisos que fortalezcan los resultados de cara a la vigencia 2026. Con este ejercicio, se alinearon los resultados esperados a través de los Objetivos Estratégicos, con las apuestas de la alta dirección, el Plan Sectorial, y su materialización en los planes de acción de las dependencias.

Realizado el ejercicio de planeación estratégica, las dependencias de la entidad conjuntamente con sus equipos de trabajo iniciaron la formulación de los planes de acción para la vigencia 2026. Es importante mencionar que los resultados esperados del ejercicio contribuyeron a un cierre de vigencia favorable y sientan bases sólidas para la continuidad y sostenibilidad de las iniciativas estratégicas de la entidad.

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 (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 nivel alcanzado demuestra la efectividad en la implementación del Modelo Integrado de Planeación (MIPG), consolidando una cultura de mejora continua y eficiencia operativa que permea todas las áreas de la institución.

Obtener resultados sobresalientes en este indicador es fundamental, ya que constituye el principal mecanismo de monitoreo de la capacidad administrativa y la calidad del servicio público. Un puntaje

elevado no solo 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 sus actuaciones y eleva los estándares de atención para satisfacer las demandas de la ciudadanía de manera oportuna y técnica.

Estos logros en la medición nacional evidencian que las acciones de modernización interna han tenido un impacto positivo en la estructura de mando y ejecución. La madurez reflejada en el FURAG permite que la organización cuente con una base sólida para enfrentar los retos regulatorios y operativos del próximo periodo, asegurando que cada proceso esté alineado con los principios de legalidad y servicio al ciudadano. Estos avances consolidan la confianza de los grupos de interés y reafirman el compromiso de la entidad con la excelencia en la supervisión de los servicios públicos en Colombia.

Rediseño Institucional en el marco de la formalización del empleo público

En el marco del proceso de formalización del empleo público, se ha adelantado un estudio técnico de rediseño institucional conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Tras intentos previos que no alcanzaron la aprobación requerida, se implementaron nuevas acciones para asegurar la continuidad y coherencia técnica del proyecto. A partir de septiembre de 2025, el liderazgo de esta iniciativa fue asignado a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), área que asumió la revisión, consolidación y ajuste del estudio elaborado por la consultoría externa, garantizando que el nuevo esquema responda fielmente a las necesidades operativas de la entidad.

Este proceso se ha desarrollado de manera articulada con la Dirección de Talento Humano, la Secretaría General y las direcciones administrativas, financieras y técnicas, quienes suministraron los insumos requeridos para sustentar la viabilidad del rediseño. Como resultado de este trabajo interinstitucional, en noviembre de 2025 se remitió al DAFP el estudio actualizado, el cual incorporó

ajustes fundamentales como la alineación con los objetivos estratégicos 2022–2026, la actualización del análisis financiero y un estudio riguroso de los contratos de prestación de servicios de los últimos cuatro años. Asimismo, se incluyó la estimación de costos de la planta propuesta y el esquema de financiación para los cargos priorizados, cumpliendo con los criterios técnicos nacionales y la normativa de la Presidencia de la República.

Actualmente, tras la recepción de las observaciones remitidas por el DAFP en diciembre de 2025, la entidad se encuentra en una fase de análisis y acatamiento de dichas recomendaciones. Estos esfuerzos finales buscan fortalecer la viabilidad técnica y administrativa del proceso, asegurando que la formalización se traduzca en una estructura sólida y profesionalizada. Con estos avances, se pretende concluir el rediseño institucional en el corto plazo, permitiendo que la organización cuente con el talento humano necesario, bajo condiciones de estabilidad, para cumplir con su misión de inspección, vigilancia y control de manera eficiente y transparente.

Ejecución presupuestal y recaudo de contribuciones

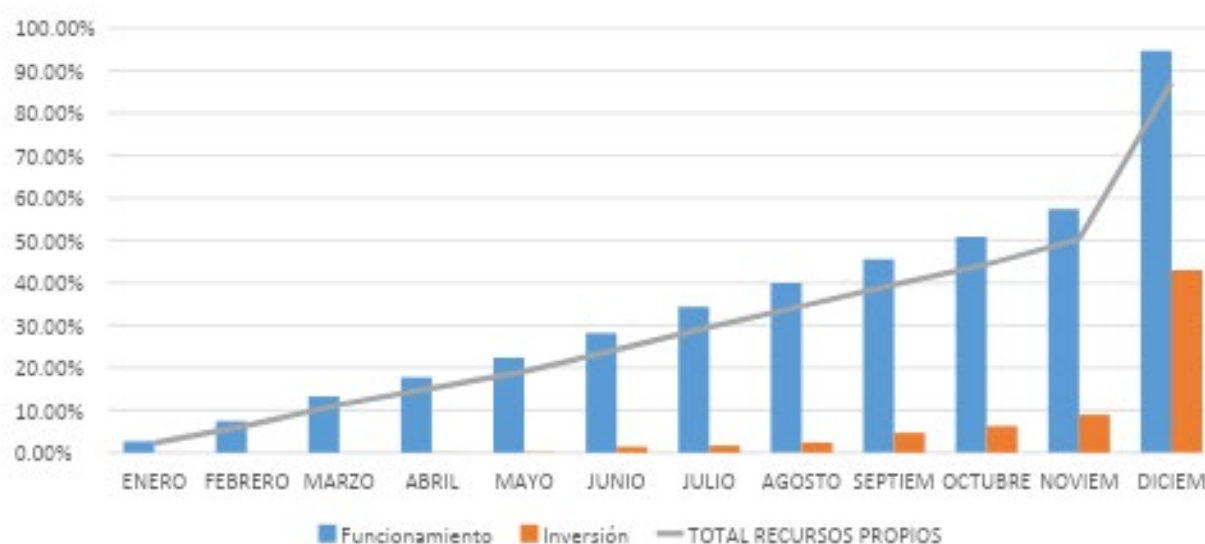
Como aspecto relevante del desempeño institucional, se evidenció en el último cuatrimestre de la vigencia un incremento considerable en la ejecución de recursos propios (a nivel de obligaciones). Este dinamismo se refleja en una variación del 52,77 %, logrando que la ejecución pasara de un 34,48 % en el mes de agosto a un consolidado del 87,15 % al cierre de 2025. Estos resultados financieros demuestran una capacidad de respuesta ágil por parte de las áreas administrativas y técnicas para materializar los proyectos programados, asegurando que el presupuesto se traduzca en actuaciones concretas de supervisión y protección al usuario.

Este comportamiento de cierre de año es el resultado de una coordinación estrecha entre la planeación operativa y la ejecución financiera, orientada a maximizar el impacto de la inversión estatal antes de la finalización del ciclo fiscal. El salto cualitativo en las obligaciones registradas evidencia que las acciones de contratación y adquisición se concentraron estratégicamente para fortalecer la infraestructura y los servicios de la entidad en el corto plazo. Los avances reportados en

este indicador no solo garantizan el cumplimiento de las metas presupuestales, sino que proporcionan la liquidez necesaria para sostener la operatividad institucional durante la transición hacia el nuevo periodo.

La eficiencia observada en el manejo de los recursos propios consolida un balance favorable para la vigencia 2025. Al alcanzar niveles de ejecución cercanos al 90 %, la institución reafirma su compromiso con la transparencia y la responsabilidad fiscal, elementos clave para la rendición de cuentas ante los organismos de control y la ciudadanía. Estos logros presupuestales sientan bases sólidas para la planeación de la vigencia 2026, permitiendo proyectar nuevas estrategias de fortalecimiento con la seguridad de contar con una estructura de gasto probada y eficiente.

Gráfica No. 5 Ejecución presupuestal 2025



Fuente: Elaboración Dirección Financiera a partir de la información registrada en SIIF Nación (2026)

Dentro de los procesos contables, se destaca el cumplimiento tributario riguroso que garantizó la integridad fiscal de la entidad. Estas actuaciones permitieron evitar costos adicionales por sanciones o intereses de mora, asegurando un manejo eficiente de los recursos públicos. Como parte de estos logros, se realizó la actualización del calendario tributario y se consolidaron los expedientes

correspondientes a 78 municipios con corte al 31 de diciembre. Actualmente, la información financiera se encuentra debidamente elaborada, certificada y disponible para consulta pública en la web institucional, además de haber sido transmitida exitosamente al Sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP).

De otra parte, respecto a los prestadores sujetos a la Contribución Especial para el año 2025, se desarrollaron acciones técnicas orientadas a la determinación de las bases gravables y la identificación de los sujetos obligados. Entre las actividades principales, se expidió la Resolución SSPD n.º 20251000443065 del 8 de septiembre de 2025, mediante la cual se estableció el universo de prestadores que sirve como base para la liquidación del tributo en la presente vigencia. Este instrumento jurídico brinda seguridad y claridad a las empresas del sector, permitiendo que el recaudo se realice bajo criterios de equidad y legalidad.

Estos avances en el control financiero y tributario fortalecen la solvencia institucional y aseguran que la entidad cuente con los flujos de capital necesarios para el desarrollo de su labor misional. Al estandarizar la captura de información y el cumplimiento de los calendarios legales, se reduce la incertidumbre administrativa y se consolida un modelo de transparencia que rinde cuentas efectivas ante los organismos de control y la ciudadanía. Con estos esfuerzos, la institución reafirma su compromiso con la excelencia en la administración del erario y el fortalecimiento de la supervisión de los servicios públicos en Colombia.

Tabla No. 11 Número de prestadores para liquidar la contribución especial vigencia 2025

SUPERINTENDENCIA DELEGADA	Contribución 2025 No. Prestadores
Energía y Gas Combustible	497
Acueducto, Alcantarillado y Aseo	3272
Multiservicios	25
Total Universo de Prestadores	3794

Fuente: Estadísticas Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar (2026)

Mediante la Resolución SSPD n.° 20251000472105 del 30 de septiembre de 2025, se fijó la tarifa de la contribución especial para la presente vigencia. Como resultado de este proceso técnico, al 31 de diciembre de 2025 se expidieron un total de 2.789 liquidaciones a 1.595 empresas prestadoras, alcanzando un valor total de 257.828 millones de pesos. Esta cifra equivale al 99,51 % del presupuesto proyectado para recaudar bajo el rubro de recursos propios por contribuciones diversas, lo que demuestra una alta precisión en la identificación de la base gravable y en la ejecución de las acciones de cobro.

En lo referente al comportamiento del recaudo efectivo por este concepto, la suma percibida para el presupuesto de funcionamiento ascendió a 250.174 millones de pesos, cifra que representa el 96,54 % de la meta establecida. Adicionalmente, gracias a las actuaciones de recuperación de cartera de vigencias anteriores, se logró un recaudo adicional por 18.236 millones de pesos, equivalente al 7,04 % del presupuesto de referencia. Estos logros financieros permitieron que el recaudo parcial al cierre de la vigencia 2025 alcanzara los 268.411 millones de pesos, superando el 100 % de la meta anual con un cumplimiento consolidado del 103,58 %.

Este desempeño financiero excepcional garantiza la suficiencia de recursos para la operatividad institucional y refuerza la sostenibilidad de los proyectos de inversión para el próximo periodo. La solidez en el flujo de caja, derivada de la efectividad en los procesos de liquidación y recaudo, asegura que la entidad pueda cumplir con sus compromisos misionales y fortalecer su presencia en el territorio nacional. Los avances reportados en esta materia consolidan una administración fiscal responsable que transforma los tributos del sector en una vigilancia técnica, transparente y de alto impacto para la protección de los usuarios de servicios públicos.

Tabla No. 12 Recaudo detallado mensual 2025

MES	Contribución Especial Vigencias Anteriores — Recaudo 2025	Contribución Especial 2025	Total Recaudo 2025	% Participación mes	% Participación acumulada
Enero	9.953.709.335,50	140.310.842.700,00	150.264.552.035,50	56,0%	56,0%
Febrero	1.381.839.221,00	9.414.113.500,00	10.795.952.721,27	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	677.842.222,24	139.205.000,00	817.047.222,24	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	893.812.068,90	0,00	893.812.068,90	0,3%	65,1%
Octubre	627.736.758,50	41.299.980.500,00	41.927.717.258,50	15,6%	80,7%
Noviembre	147.738.832,26	20.821.230.750,00	20.968.969.582,26	7,8%	88,6%
Diciembre	879.262.060,30	29.898.088.251,00	30.777.350.311,30	11,5%	100,0%
Total	18.236.642.637,19	250.174.452.690,00	268.411.095.327,19	100,0%	

Fuente: Estadísticas Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar (2026)

Como parte de los trámites administrativos para el cumplimiento de fallos judiciales, al cierre de la vigencia 2025, la entidad adelantó la solicitud de recursos ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP). El objetivo de estas acciones fue asegurar el pago de sentencias y conciliaciones, logrando, tras el agotamiento de los procedimientos respectivos, dar cumplimiento efectivo al pago de un total de 63 procesos desfavorables. Este resultado demuestra el compromiso institucional con el respeto a las decisiones judiciales y la transparencia en el manejo de los pasivos contingentes, garantizando el saneamiento de las obligaciones legales de la entidad.

De otra parte, dentro de las actividades de tesorería realizadas, sobresalen los recaudos a favor del Fondo Empresarial para la vigencia 2025. Estos logros financieros son fundamentales, ya que permiten contar con el capital necesario para apoyar a las empresas intervenidas y asegurar la continuidad de la prestación de los servicios públicos en zonas críticas. La administración eficiente de estos flujos de caja asegura que el Fondo cuente con la liquidez requerida para sus operaciones de salvamento y fortalecimiento técnico, consolidando un mecanismo de respaldo financiero robusto y confiable para el sector.

Los avances reportados en el recaudo y en el cumplimiento de obligaciones legales reflejan una cultura de responsabilidad fiscal y eficiencia operativa. Al integrar la administración de los recursos con el cumplimiento de mandatos judiciales, la institución no solo protege el patrimonio público, sino que también fortalece su legitimidad ante la ciudadanía y los organismos de control. Estos resultados al cierre de 2025 sientan las bases para un desempeño financiero sólido en el próximo periodo, permitiendo proyectar nuevas estrategias de inversión y apoyo sectorial con una estructura de tesorería saneada y eficiente.

Tabla No. 13 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%

Mes	Contribución Adicional	Multas	Total	% Participación mes	% Participación acumulada
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	230.828.230,99	1.937.516.317,46	2.168.344.548,45	6%	100%
TOTAL	3.238.127.088,53	30.820.574.121,53	34.058.701.210,06	100%	

Fuente: Estadísticas Grupo de Tesorería (2026)

En el marco de las actuaciones administrativas de cobro coactivo, se adelantaron las acciones pertinentes sobre los procesos en curso, logrando la aplicación en títulos de depósito judicial de

718.421.832 pesos. Como parte de los procesos de control, se realizó una circularización previa que sirvió como insumo fundamental para el Boletín de Deudores Morosos del Estado con corte al 30 de noviembre de 2025. Estas medidas aseguran la depuración de la información financiera y promueven la transparencia en el reporte de las obligaciones pendientes con el erario.

Adicionalmente, se logró dar trámite a 94 facilidades de pago solicitadas por los deudores, que representan un capital de 8.021 millones de pesos. Esta medida fue clave para normalizar las obligaciones en mora, reducir rezagos históricos y fomentar el cumplimiento voluntario, permitiendo que los prestadores se pongan al día con sus compromisos sin comprometer su operatividad. Los resultados de este enfoque persuasivo demuestran una administración equilibrada que prioriza el recaudo efectivo sobre la litigiosidad prolongada.

Con estas actividades, el equipo encargado del cobro coactivo alcanzó un recaudo total de 36.054 millones de pesos por concepto de contribuciones adicionales, contribuciones especiales y sanciones. Este logro financiero es vital para la estabilidad de la institución, ya que fortalece el flujo de caja y garantiza la disponibilidad de recursos para el ejercicio de la vigilancia y el control. A continuación, se presenta el detalle del recaudo consolidado, evidenciando un alto nivel de efectividad en las estrategias de recuperación implementadas durante la vigencia:

Tabla No. 14 Recaudo Gestión Cobro Coactivo año 2025

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

Fuente: Estadísticas Grupo de Cobro Coactivo (2026)

Gestión contractual

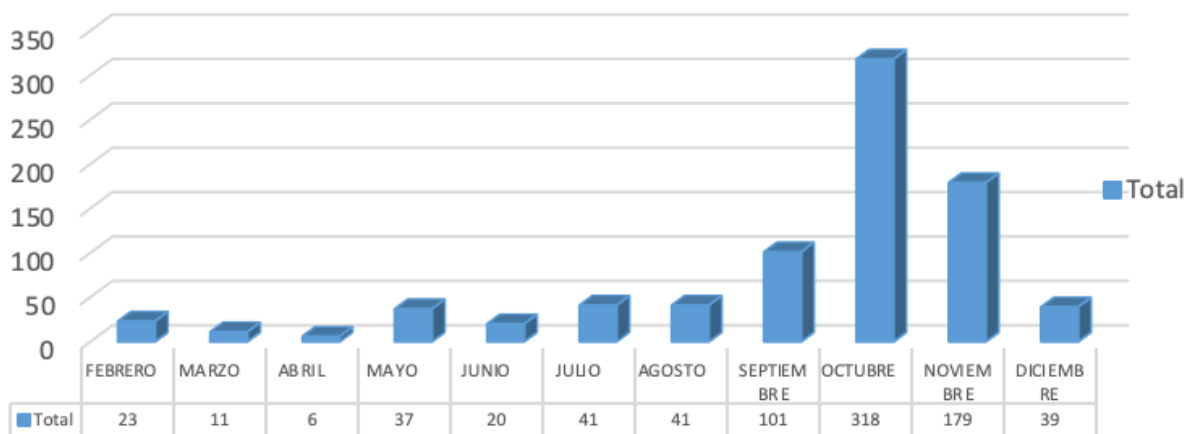
Durante la vigencia 2025, se fortaleció la arquitectura contractual para apoyar el funcionamiento de la entidad y asegurar el uso responsable de los recursos públicos. A través del trabajo articulado de las áreas internas, se avanzó en la mejora de la planeación, el control y la transparencia de los procesos. El objetivo de estas acciones fue lograr que las contrataciones respondieran de manera oportuna a

las necesidades institucionales, traducándose en mejores condiciones para el ejercicio de las funciones misionales de supervisión y control.

Dentro de los principales avances de 2025, se destacó el énfasis en la transparencia y la sostenibilidad. Para ello, los procesos contractuales fueron adelantados conforme a la normativa vigente, robusteciendo la trazabilidad en la ejecución del presupuesto estatal. Adicionalmente, se implementaron lineamientos para incorporar criterios de Compras Públicas Sostenibles en la adquisición de bienes y servicios, considerando impactos ambientales y sociales junto con el análisis de costos. Bajo este marco de eficiencia, el equipo de contratos y adquisiciones lideró la formalización de 816 contratos durante la vigencia, lo que permitió atender los requerimientos operativos y apoyar la continuidad de todas las actividades de la entidad.

El comportamiento contractual mensual refleja una planeación estratégica que prioriza la estabilidad de la organización desde el inicio del año, con un refuerzo en la contratación técnica hacia el cierre del periodo. Estos resultados demuestran una madurez en la administración de recursos que minimiza los riesgos de desabastecimiento y potencia la capacidad de respuesta institucional en las regiones. De este modo, la actuación de la Dirección Administrativa se consolida como un pilar fundamental que facilita que las áreas técnicas cuenten con las herramientas, servicios y suministros necesarios para proteger los derechos de la ciudadanía de manera ininterrumpida.

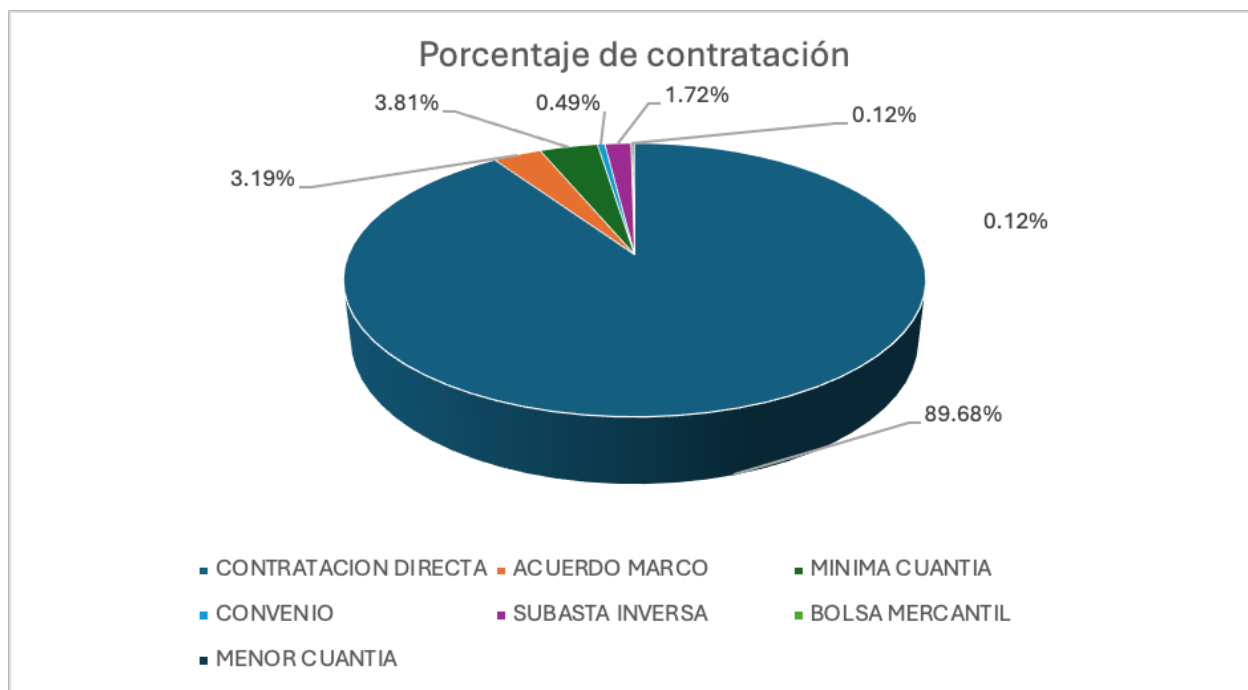
Gráfica No. 6 Comportamiento contractual para la vigencia 2025



Fuente: Grupo Contratos y Adquisiciones (2026)

En 2025, los 816 contratos gestionados se concentraron principalmente en contratación directa, con 730 contratos (89,68%). El porcentaje restante se distribuyó entre otras modalidades, como mínima cuantía (31 contratos; 3,81%), acuerdo marco (26; 3,19%), subasta inversa (14; 1,72%), convenios (4; 0,49%), y de manera puntual bolsa mercantil (1; 0,12%) y menor cuantía (1; 0,12%). Adicionalmente, se reportaron 9 contratos desistidos (0,86%), es decir, procesos que no continuaron hasta su ejecución:

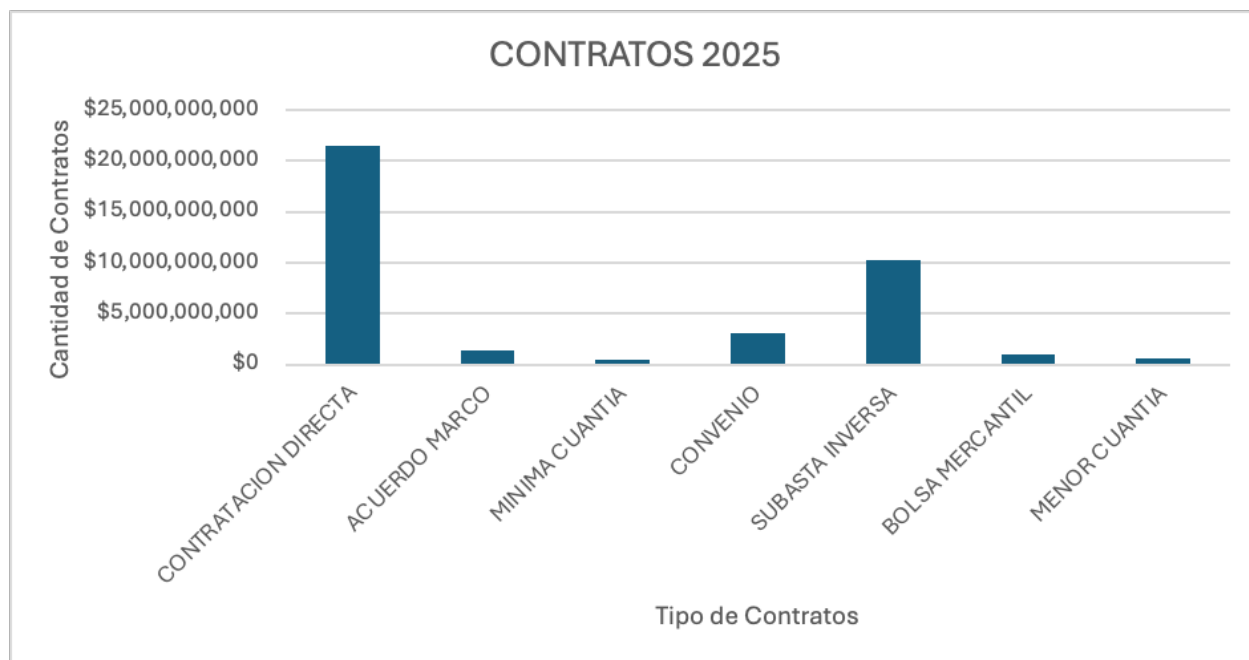
Gráfica No. 7 Porcentaje de contratación 2025



Fuente: Grupo Contratos y Adquisiciones (2026)

En términos de recursos, el valor total ejecutado durante la vigencia fue de \$38,17 mil millones (frente a un valor inicial de \$39,76 mil millones). La mayor parte de los recursos ejecutados se concentró en contratación directa (\$21,44 mil millones; ~56%) y subasta inversa (\$10,26 mil millones; ~27%), seguidos por convenios (\$3,04 mil millones; ~8%) y otras modalidades como acuerdo marco, bolsa mercantil, menor cuantía y mínima cuantía, con participaciones menores.

Gráfica No. 8 Contratos 2025



Fuente: Grupo Contratos y Adquisiciones (2026)

Bienes y servicios

Durante 2025 se fortaleció la administración de los bienes institucionales, con el fin de asegurar su control, conservación y uso adecuado. Para ello, se realizó la toma física anual del 100% de los bienes devolutivos (tanto en servicio como en bodega), lo que permitió actualizar y depurar los inventarios, mejorar el registro y el seguimiento de los activos muebles e inmuebles, y reforzar la custodia de los bienes a cargo de la entidad. Estas acciones contribuyeron a un uso más eficiente de los recursos públicos.

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, uso racional de recursos, cumplimiento normativo y toma de decisiones informadas. Como resultados clave de las estrategias ambientales para el 2025, se logró una reducción del 13% en el consumo

energético en las sedes a nivel nacional y del 38% en la huella de carbono, comparado con el mismo periodo de 2024.

Estas acciones fortalecen una cultura organizacional responsable y sostenible, sentando las bases para implementar medidas de eficiencia energética y reducir impactos ambientales. Durante 2025 se reforzó la gestión documental y de correspondencia para que los documentos de la entidad estuvieran mejor organizados, fueran más fáciles de encontrar y se conservaran de manera adecuada. Como parte de este trabajo, se revisaron archivos entre 1999 y 2023. Al mismo tiempo, se identificaron y aseguraron para conservación permanente los documentos que tienen valor histórico, legal o administrativo, con un total de 2.552 carpetas. En materia de correspondencia, se registraron 544.883 documentos en el año, lo que permitió llevar control y trazabilidad de las comunicaciones. Además, se organizaron 43.243 expedientes físicos (1.373 cajas), es decir, conjuntos de documentos reunidos por tema o trámite para mantener el orden y facilitar consultas posteriores.

Fortalecimiento de la memoria institucional y trámite documental

Durante 2025 se reforzó la organización documental y de correspondencia para asegurar que la información institucional sea localizable, esté debidamente clasificada y se conserve bajo estándares de seguridad. Como parte de este proceso, se realizó una revisión técnica de archivos producidos entre 1999 y 2023, permitiendo identificar y asegurar para conservación permanente 2.552 carpetas con alto valor histórico, legal o administrativo. Estos esfuerzos garantizan la trazabilidad de las decisiones de la entidad a lo largo del tiempo y facilitan la rendición de cuentas ante la ciudadanía y los organismos de control.

En lo relacionado con el flujo de comunicaciones, se registraron 544.883 documentos durante el año, lo que permitió mantener un control estricto sobre la correspondencia oficial. Asimismo, se organizaron 43.243 expedientes físicos, distribuidos en 1.373 cajas, agrupando los documentos por tema o trámite para agilizar las consultas posteriores. Estos avances en la sistematización de la información no solo mejoran la productividad interna, sino que aseguran que el derecho de acceso a la información pública se ejerza de manera oportuna, transparente y eficiente.

Gestión del talento humano

Durante la vigencia 2025, el desarrollo del personal se concentró en cuatro ejes fundamentales: el mérito como base del acceso, el bienestar integral, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y el fortalecimiento de los conocimientos técnicos. Estas acciones se orientaron a consolidar una planta profesional estable y comprometida con los objetivos misionales del servicio público. Mediante la implementación de planes de capacitación especializada, se logró que los servidores actualizaran sus competencias en materia regulatoria y técnica, garantizando que la supervisión de los servicios públicos se realice bajo los más altos estándares de calidad y rigor profesional.

En lo relacionado con el bienestar y la seguridad, se adelantaron actividades lúdicas, de salud mental y prevención de riesgos laborales que impactaron positivamente el clima organizacional. Los resultados de estos programas se reflejan en una mayor cohesión de los equipos de trabajo y en una reducción de los indicadores de ausentismo por causas evitables. Asimismo, la promoción del mérito a través de los procesos de selección y evaluación del desempeño ha permitido que la carrera administrativa se fortalezca, incentivando la excelencia y la transparencia en cada nivel de la organización.

Los avances en la profesionalización del talento humano aseguran que la entidad esté preparada para los retos tecnológicos y operativos del futuro. Al priorizar el crecimiento del servidor público, se garantiza indirectamente una mejor atención a la ciudadanía, ya que un equipo capacitado y motivado es la clave para una respuesta institucional oportuna y eficaz. Con estos logros, la Dirección de Talento Humano reafirma su papel como motor de la transformación interna, transformando el potencial individual en valor público para todos los colombianos.

Concurso de méritos

En el marco del concurso de méritos adelantado bajo el proceso CNSC 2504 de 2023, se alcanzaron logros fundamentales para la estabilidad de la planta de personal al proveer 578 empleos de los 789 que contaban con lista de elegibles en firme. Este resultado representa un cumplimiento del 73,26 % en la ocupación de vacantes mediante criterios de excelencia y transparencia. De los cargos provistos, 540 se asignaron bajo la modalidad abierta, permitiendo el ingreso de nuevo talento técnico a la entidad, mientras que 38 correspondieron a la modalidad de ascenso, reconociendo el desempeño y la trayectoria de los servidores que ya formaban parte de la institución.

Es importante precisar que la totalidad de los empleos ofertados en esta convocatoria ascendió a 822 cargos. Tras el agotamiento de las etapas del proceso, 33 vacantes quedaron desiertas al no contar con aspirantes que cumplieran con los requisitos técnicos exigidos. Estas actuaciones, coordinadas con la Comisión Nacional del Servicio Civil, aseguran que la provisión de empleos públicos se sustente en el mérito, reduciendo la provisionalidad y fortaleciendo la capacidad técnica de la entidad para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia.

Con estos avances, la institución reafirma su compromiso con la profesionalización del servicio público y la transparencia en el acceso a la administración estatal. La incorporación masiva de personal de carrera garantiza la continuidad de la memoria institucional y eleva los estándares de idoneidad en la atención a la ciudadanía. Los esfuerzos realizados durante la vigencia 2025 para materializar estos nombramientos consolidan una estructura organizacional robusta, orientada a proteger con mayor eficacia los derechos de los usuarios de servicios públicos en todo el territorio nacional.

Tabla No. 15 Provisión proceso de selección No. 2504 de 2023

MODALIDAD	TOTAL POSESIONADOS
Ascenso	38
Abierto	540

MODALIDAD	TOTAL POSESIONADOS
TOTAL	578

Fuente: Elaboración Dirección de Talento Humano (2026)

Tabla No. 16 Provisión de la planta de personal por niveles

NIVEL	CARGOS PROVISTOS	CARGOS VACANTES	TOTAL
DIRECTIVO	19	7	26
ASESOR	31	16	47
PROFESIONAL	670	101	771
TECNICO	63	11	74
ASISTENCIAL	68	8	76
TOTAL	851	143	994
TOTAL PLANTA	994		

Fuente: Elaboración Dirección de Talento Humano (2026)

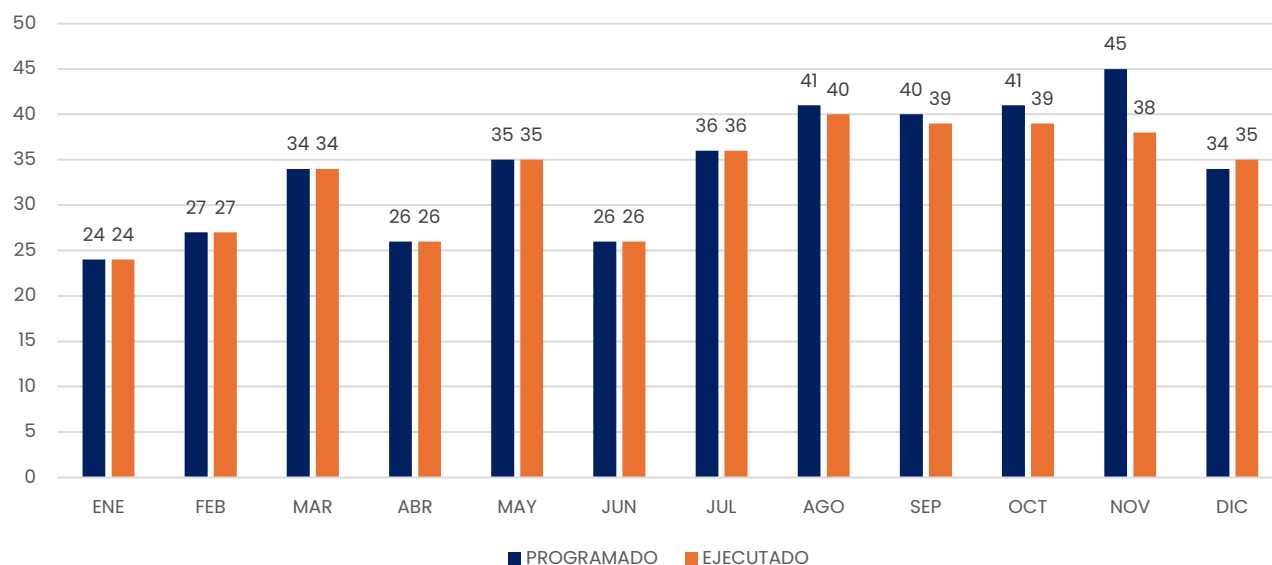
Bienestar Institucional

Durante la vigencia 2025, se alcanzaron logros significativos en materia de bienestar, orientados a elevar la calidad de vida laboral y fortalecer el sentido de pertenencia de los servidores. En este periodo se ejecutaron 399 actividades, alcanzando un nivel de cumplimiento del 98 % respecto a lo programado. Estas acciones se centraron en fortalecer el clima organizacional, fomentar la integración familiar y promover esquemas de reconocimiento al desempeño, contribuyendo de manera directa a la consolidación de entornos laborales saludables y productivos.

El impacto de estos esfuerzos se refleja en la alineación del talento humano con los objetivos estratégicos institucionales, facilitando una cultura de servicio centrada en la excelencia. A través de programas de salud mental, pausas activas y jornadas de integración, se ha buscado mitigar los riesgos psicosociales y potenciar la motivación intrínseca del personal. Estos resultados demuestran que la inversión en el capital humano no solo mejora la satisfacción interna, sino que optimiza la capacidad operativa de la entidad para responder a las demandas de la ciudadanía con mayor agilidad y empatía.

Finalmente, los avances en bienestar institucional durante 2025 consolidan un modelo de administración del talento que valora la integralidad del ser humano más allá de sus funciones técnicas. La alta tasa de participación en las actividades propuestas evidencia la receptividad de los servidores hacia las medidas de fortalecimiento del clima laboral. Con este enfoque, la institución asegura un ambiente de trabajo estable y armonioso, cimiento indispensable para que las labores de inspección, vigilancia y control se desarrollen bajo principios de ética y compromiso social.

Gráfica No. 9 Ejecución actividades programa de bienestar vigencia 2025



Fuente: Elaboración Dirección de Talento Humano (2026)

Seguridad y salud en el trabajo

Durante la vigencia 2025, el nivel de cumplimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) registró un avance significativo, pasando del 92,5% en 2024 al 95,5%. Este desempeño es especialmente notable en la fase de ejecución del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), donde se alcanzó una valoración de 60 puntos frente a los 56,5 obtenidos el año anterior. Estos resultados evidencian una mayor madurez operativa y un control técnico superior del sistema, garantizando que las acciones preventivas se traduzcan en condiciones de trabajo más seguras para todo el personal de la entidad.

De manera complementaria, el Plan Anual de Trabajo del SG-SST para 2025 alcanzó una ejecución del 99,18%. Esta alta tasa de cumplimiento permitió la mitigación efectiva de riesgos legales y el blindaje institucional ante posibles sanciones administrativas o económicas. Mediante estas actuaciones, se consolidó un modelo de prevención alineado con la normativa vigente, donde la identificación de peligros y la valoración de riesgos se realizan de manera sistemática. Los logros en esta materia no solo protegen la salud del talento humano, sino que aseguran la continuidad de la prestación de los servicios institucionales al reducir los incidentes y enfermedades laborales.

Finalmente, el fortalecimiento de la cultura de prevención ha permitido que la entidad sea reconocida por sus estándares de excelencia en seguridad industrial. Los avances reportados durante 2025 sientan las bases para una mejora continua, orientando los esfuerzos futuros hacia la automatización del seguimiento de riesgos y el refuerzo de los programas de salud mental. Con estos logros, la institución reafirma su compromiso con el bienestar integral, entendiendo que la seguridad del trabajador es un componente esencial para la eficiencia y la transparencia en el ejercicio de las funciones de supervisión y control.

Capacitación

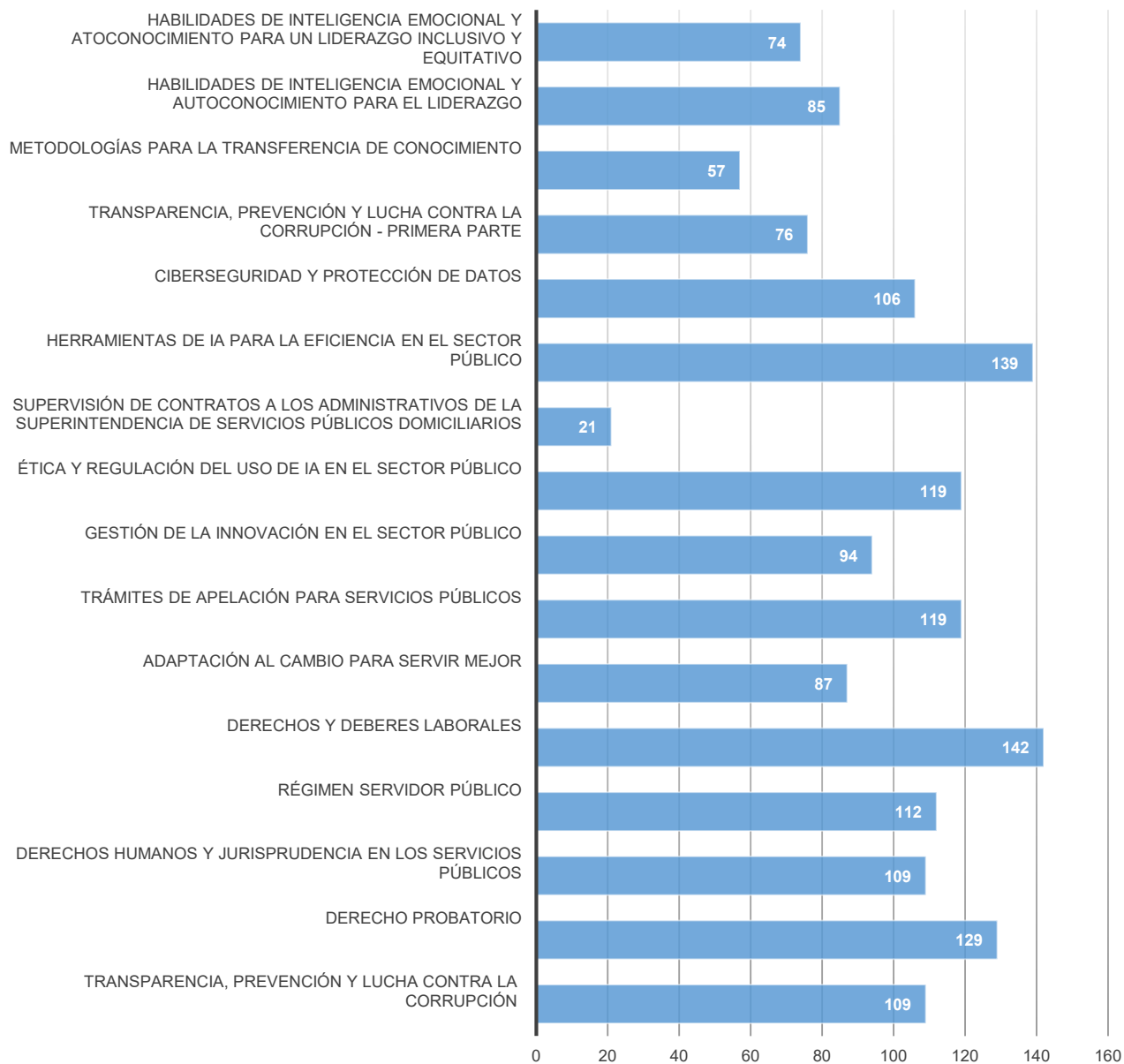
La entidad, comprometida con el robustecimiento del saber técnico de su personal y la optimización de la atención al ciudadano, alcanzó logros significativos en materia de capacitación durante la vigencia 2025. Como parte de estas acciones, se ejecutaron 16 jornadas formativas que contaron con la participación de más de 1.400 asistentes, abordando temáticas clave para la supervisión y el control de los servicios públicos. Estas actividades permitieron actualizar las competencias de los servidores, garantizando que la respuesta institucional ante las problemáticas del sector se sustente en criterios técnicos vigentes y rigurosos.

De manera complementaria, se desarrollaron 23 mentorías en las que participaron 2.017 servidores, consolidando un modelo de transferencia de conocimiento que fortalece las capacidades operativas y la toma de decisiones en el territorio. Los resultados de este despliegue educativo se reflejan en una mayor agilidad para el trámite de solicitudes y una mejora en la calidad del asesoramiento brindado a los usuarios. Mediante estos esfuerzos, se fomenta una cultura de aprendizaje continuo donde la experiencia técnica se comparte y se multiplica, elevando el desempeño general de la organización.

Los avances en la formación del capital humano aseguran que la institución cuente con las herramientas intelectuales necesarias para enfrentar los desafíos regulatorios del futuro. La alta participación en estos programas evidencia el interés de los servidores por la mejora constante y la eficiencia en la administración de sus funciones. Con estos logros, se cierra el ciclo de fortalecimiento institucional del año 2025, sentando las bases de una entidad moderna, experta y plenamente capacitada para proteger el bienestar de todos los colombianos en materia de servicios públicos.

Gráfica No. 10 Temáticas Vs participación Plan Institucional de Capacitación

Temáticas Vs participación Plan Institucional de Capacitación



Fuente: Elaboración Dirección de Talento Humano (2026)

Implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)

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), a través de un proceso de transición según lo ordenado por el Decreto y con participación de grupos de interés para la construcción de la primera propuesta del Programa, 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 Plan de Transparencia y Ética Pública se armonizó con el Plan de Acción Institucional 2025, en cumplimiento del Decreto 612 de 2018, se realizó seguimiento y verificación de la ejecución de 138 actividades registradas en el sistema de información de planes SisGestión, las cuales obtuvieron un resultado del 100% y se desglosan por componentes de la siguiente manera:

Tabla No. 17 Cumplimiento por Componente del Plan Transparencia y Ética Pública 2025

Componentes Plan Transparencia y Ética	Nº Actividades	% Cumplimiento
1. Administración del Riesgo	7	100%
2. Iniciativas Adicionales	2	100%
3. Modelo de Estado Abierto	128	100%
4. Redes y Articulación	1	100%
TOTAL	138	100%

Fuente: Estadística SisGestión – Oficina Asesora de Planeación e Innovación

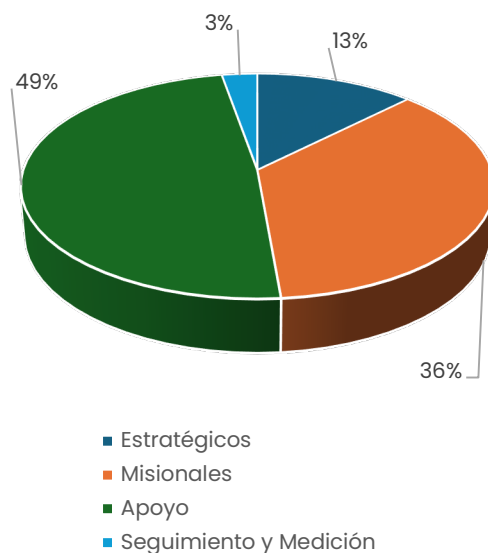
Para el componente de Gestión del Riesgo, en el marco del modelo de operación por procesos, la entidad, durante la vigencia 2025, gestionó 72 riesgos de integridad; el registro y monitoreo se realizó en el sistema de información SIGME por parte de los responsables de primera y segunda línea de defensa de la entidad, es decir, por el líder, personal de cada dependencia, así como por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional respectivamente.

Por su parte, la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa, evaluó la gestión de riesgos incluidos los de integridad, el control, monitoreo y evaluación permitió 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. 11 Riesgos de Integridad Superservicios vigencia 2025

Clasificación Riesgos por Procesos	% Participación de Riesgos por Tipo de Proceso	N° Riesgos de Integridad
Estratégicos	13%	9
Misionales	36%	26
Apoyo	49%	35
Seguimiento y Medición	3%	2
TOTAL	100%	72

% Participación Riesgos Integridad en el Modelo de Operación por Procesos



Fuente: Estadísticas SIGME – Oficina Asesora de Planeación e Innovación (2026)

Bajo los lineamientos y directrices de la Guía de Administración de Riesgo (Versión 7, 2025) emitida en septiembre de 2025 por el DAFP y la Secretaría de Transparencia, la Oficina de Planeación e Innovación 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.

Asimismo, en el componente Modelo de Estado Abierto se aplicaron las directrices del CONPES 4070 de 2021 "Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto".

Tabla No. 18 Detalle de Actividades Asociadas al Componente Modelo de Estado Abierto

Elementos Modelo de Estado Abierto	Nº Actividades	% Cumplimiento
1. Acceso a la Información Pública y Transparencia	53	100%
2. Diálogo y corresponsabilidad	70	100%
3. Integridad Pública	3	100%
4. Legalidad	2	100%
TOTAL	128	100%

Fuente: Estadística SisGestión – Oficina Asesora de Planeación e Innovación (2026)

Los lineamientos de estado abierto son eje transversal de 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.

En ese orden, la OAPII realizó el acompañamiento metodológico con actividades de innovación al Proyecto OCSAS para la socialización en territorio de las temáticas diferenciales de Acueducto y Abastecimiento y su aplicación normativa. Esto permitió llegar a los participantes de una manera más cercana a las necesidades de los participantes en estos espacios. Así mismo, se realizó acompañamiento metodológico para la Red de Comunidades por el Control Social con el objetivo de recolectar los criterios del territorio para la creación de la Red. Y con motivo de la planeación estratégica 2026, se realizó el acompañamiento metodológico a la Alta Dirección para lograr los resultados esperados en las sesiones programadas.

En las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) se llevó a cabo con éxito el Encuentro Sectorial de Innovación con el Conocimiento realizado con el Departamento Nacional de Planeación DNP y Colombia Compra Eficiente. Este encuentro del Sector Planeación, congregó a semilleros de universidades y representantes de entidades públicas para dialogar sobre la consolidación de redes de colaboración y la importancia de la innovación pública como estrategia sectorial sostenida. Las jornadas fueron especialmente destacadas por la exposición interactiva de herramientas públicas en la sala SuperLab y con temas relevantes como los desafíos de innovación interinstitucional, avances de la Superintendencia en la gestión del conocimiento y la capacidad de generar valor público a través, de la innovación.

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.

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.

Relación con entes de control y planes de mejora

Auditorías recibidas

En desarrollo del Plan de Vigilancia Fiscal para la vigencia 2025, la Contraloría General de la República (CGR) realizó una Auditoría Financiera a la entidad sobre el ejercicio 2024. Para la atención de este proceso, la Oficina de Control Interno coordinó la recepción y asignación de las solicitudes de información y lideró el trámite de las respuestas a los requerimientos de dicho ente de control. Estas acciones aseguraron que cada solicitud fuera atendida de manera integral y oportuna, facilitando el ejercicio de supervisión externa bajo principios de colaboración armónica.

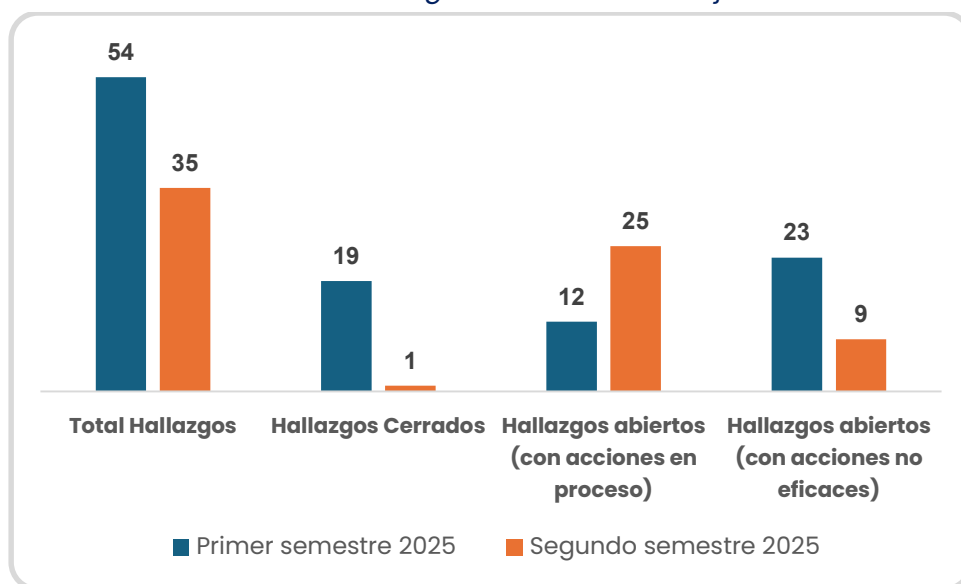
Como resultado de esta auditoría, la CGR estableció doce (12) hallazgos técnicos. Ante este diagnóstico, la entidad formuló y suscribió el correspondiente Plan de Mejoramiento para solventar dichas observaciones. Esta labor se realizó de manera oportuna a través del Sistema de Rendición Electrónico de la Cuenta e Informes (SIRECI), en estricto cumplimiento de la Resolución Reglamentaria Orgánica REG-ORG-066 de 2024. Las actividades de seguimiento incorporadas en este plan se orientan a fortalecer los controles internos y a corregir las desviaciones identificadas, garantizando la mejora de los procesos administrativos y financieros.

Finalmente, los avances en la implementación del Plan de Mejoramiento reflejan una cultura de excelencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos. Al atender sistemáticamente las recomendaciones de la Contraloría, se reduce el riesgo institucional y se eleva la confiabilidad de la información contable y presupuestal. Estos logros en materia de control externo aseguran que la institución no solo vigile a los prestadores de servicios públicos, sino que también actúe como un referente de buen gobierno y transparencia administrativa ante el país.

Seguimiento Plan de Mejoramiento

De acuerdo con lo indicado en la Resolución Reglamentaria Orgánica REG-ORG-066 del 2 de abril de 2024, así como lo establecido en la Circular 015 de 2020, emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), la Oficina de Control Interno efectuó seguimientos semestrales al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Superintendencia de Servicios Públicos en los Planes de Mejoramiento Institucional suscritos con dicho ente de control, cuyos resultados se presentan en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 12 Resultados seguimiento Plan de Mejoramiento CGR



Fuente: Elaboración propia de la OCI con datos del Plan de Mejoramiento

Como se puede observar, para el primer semestre el Plan de Mejoramiento estaba compuesto por un total de cincuenta y cuatro (54) hallazgos, de los cuales diecinueve (19) fueron cerrados, toda vez que cumplieron con las acciones de mejora planteadas. Es así que treinta y cinco (35) continuaron abiertos para el segundo semestre de 2025.

Dado lo anterior, para el segundo semestre de 2025, la OCI efectuó seguimiento a los treinta y cinco (35) hallazgos abiertos, de los cuales uno (1) fue cerrado, doce (12) contienen acciones en proceso y nueve (9) deben reformular sus acciones, toda vez que las acciones realizadas no subsanaron las causas que generaron los hallazgos. Así las cosas, para el primer semestre de la vigencia 2026, el Plan de Mejoramiento suscrito por la SSPD con la CGR está compuesto por 34 hallazgos.

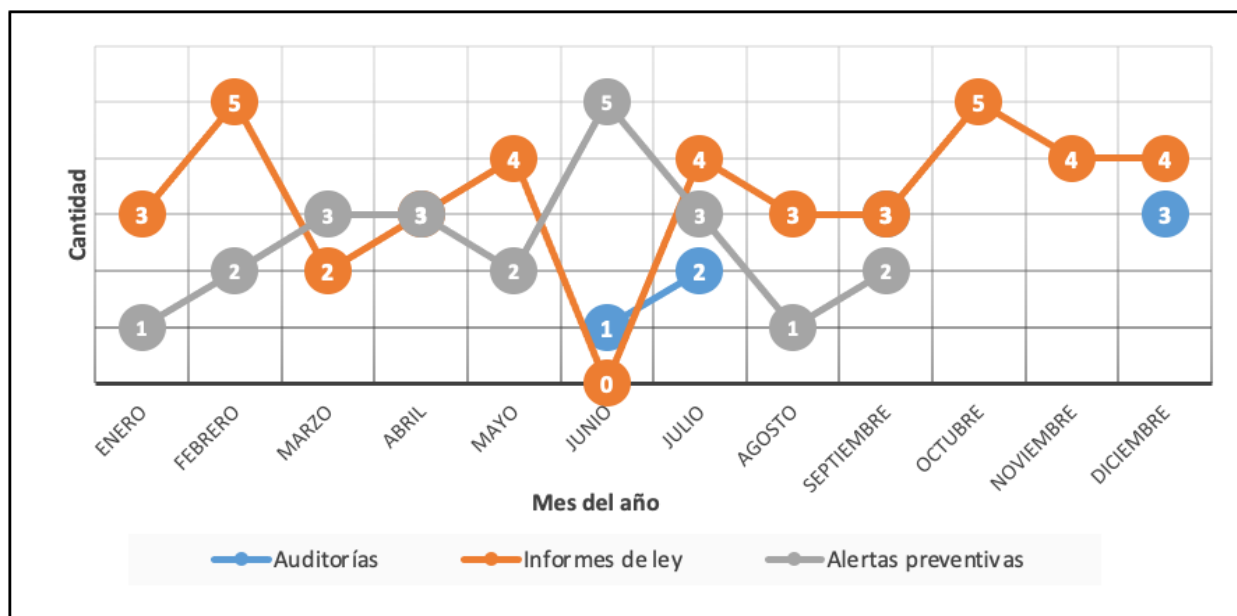
Planes de Mejora

En cumplimiento de cada uno de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno presentó el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2025, el cual fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Como resultado de dicho Plan: (i) fueron elaborados cuarenta (40) informes de ley, seguimientos y evaluaciones; (ii) se finalizaron nueve (9) auditorías internas de gestión, y (iii) se emitieron veintidós (22) alertas automatizadas y no automatizadas (ver gráfica).

Es importante resaltar que, con enfoque a la mejora continua, las diferentes áreas se encuentran adelantando las correspondientes Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM), que incluyen los planes de mejoramiento que definen las dependencias auditadas para evitar que las observaciones y recomendaciones de la OCI se vuelvan a presentar.

Gráfica No. 13 Plan Anual de Auditorías 2025



Fuente: Elaboración propia de la OCI con datos de SisGestión (2026)

Retos 2026

La experiencia acumulada durante 2025 permitió a la Superintendencia identificar con mayor claridad los desafíos que deben ser atendidos para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios y fortalecer la protección de los derechos de los usuarios. Estos retos no responden únicamente a dificultades operativas o financieras, sino a la necesidad de consolidar un modelo de supervisión más preventivo, transparente y cercano a la ciudadanía, en coherencia con el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026.

La hoja de ruta para 2026 se construye sobre una lección central: la gestión debe anticiparse a los riesgos, apoyarse en información confiable y traducirse en mejoras reales en la vida de las personas, especialmente en los territorios con mayores brechas.

Retos en acueducto, alcantarillado y aseo

El principal desafío es avanzar hacia un modelo de supervisión que proteja el agua como bien esencial y garantice condiciones dignas de saneamiento, con un enfoque de justicia ambiental y de ordenamiento del territorio basado en el agua. Esto implica fortalecer la articulación interinstitucional, ampliar la cobertura con soluciones alternativas en zonas rurales y asegurar que todos los prestadores, sin distinción de tamaño, reporten información de calidad al Sistema Único de Información (SUI), de modo que las decisiones se sustenten en datos confiables. En este marco, también se deberá adaptar ágilmente el SUI a los cambios normativos y regulatorios derivados de la Política de Basura Cero (Decreto 670 de 2025), incorporando nueva información para el seguimiento y la medición de resultados.

Otro reto prioritario es fortalecer la verificación nacional de la calidad del agua que llega a los hogares. Para 2026 se proyecta ampliar esta supervisión a 38 Áreas de Prestación del Servicio adicionales, con el fin de alcanzar 80 en total. Este avance permitirá identificar de forma temprana riesgos sanitarios y orientar acciones preventivas que protejan la salud de las comunidades.

En materia de residuos, el reto es fortalecer a las organizaciones de recicladores de oficio bajo el nuevo marco de regularización, en armonía con la Política Basura Cero. El objetivo es transformar la gestión de los residuos, reducir la disposición en rellenos sanitarios y promover prácticas de reutilización y reciclaje, contribuyendo a entornos más limpios y saludables. Para lograrlo, se deberá garantizar que los prestadores de aseo reporten información oportuna, actualizada y de calidad en el SUI, como base para la vigilancia preventiva y la formulación de políticas públicas en residuos sólidos, e implementar plenamente los esquemas diferenciales de inspección, vigilancia y control, especialmente en la actividad de aprovechamiento y para las organizaciones de recicladores, en cumplimiento de dicha política.

Lo anterior se complementará con la implementación tecnológica del modelo de inspección, vigilancia y control diferencial, que incluye formularios simplificados y un tablero de control y alertas en el SUI, así como la ampliación de asistencias técnicas territoriales orientadas a la formalización, el reporte de información y el fortalecimiento de capacidades de las organizaciones gestoras comunitarias de agua y saneamiento básico (GCASB). Finalmente, se mantendrá una articulación interinstitucional permanente con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y demás entidades del sector, con el propósito de armonizar la implementación del Decreto 960 de 2025 y las normas en proceso de reglamentación, asegurando coherencia regulatoria y alineación del modelo de inspección, vigilancia y control diferencial con la política pública de gestión comunitaria del agua.

Retos en energía y gas combustible

Para la vigencia 2026, la Superintendencia fortalecerá las acciones de inspección, vigilancia y control 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 Sistema Único de Información (SUI), así como la implementación del mecanismo de completitud y actualización de la información certificada.

En materia de análisis y regulación, se desarrollarán modelos analíticos para la vigilancia tarifaria, operativa y de interrupciones, y se ejercerá el control económico y de precios en gas por redes y Gas Licuado de Petróleo (GLP). Asimismo, se supervisarán nuevos esquemas de prestación como los Sistemas Individuales de Generación con Fuente Solar Fotovoltaica (SISFV), microrredes y comunidades energéticas.

Adicionalmente, se avanzará en la formalización de acuerdos de nivel de servicio con entidades estratégicas y en el fortalecimiento de las actuaciones administrativas sancionatorias. De igual manera, se promoverá la gestión del riesgo de desastres y la adaptación al cambio climático en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de mejorar la resiliencia del sistema y la protección a los usuarios.

Retos de cara al ciudadano

Para la vigencia 2026, el fortalecimiento del control social será un eje central de la estrategia institucional. Se buscará consolidar la Red de Comunidades por el Control Social a nivel nacional, promoviendo una articulación efectiva con los procesos de Inspección, Vigilancia y Control, el Observatorio de Servicios Públicos, la Escuela de Servicios Públicos y las diversas áreas de la Superintendencia, con el fin de potenciar el impacto de la participación ciudadana en la gestión institucional.

Bajo este enfoque integrador, se priorizará la entrega de herramientas técnicas y pedagógicas para el ejercicio del IVC Comunitario, facilitando que los actores territoriales y las comunidades cuenten con capacidades reales para la vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Esta labor se complementa con la implementación del modelo de IVC, con el cual se espera que la retroalimentación constante de la ciudadanía permita ajustar las acciones institucionales a las necesidades reales y actuales de los usuarios en cada región.

Se fortalecerá la gestión de trámites mediante el uso de analítica de datos, orientada a la entrega de informes y datos estratégicos tanto a la comunidad como a la propia Superintendencia. El objetivo es que esta información sea un insumo público y técnico que sirva como base para una toma de decisiones informada, optimizando la articulación entre todos los actores del sector, que impulse una protección de los derechos de los usuarios más eficiente, preventiva y transparente. Uno de los principales desafíos es garantizar que los compromisos adquiridos por los prestadores como resultado de las acciones de supervisión se cumplan efectivamente, de manera que las mejoras no queden solo en el plano administrativo, sino que se reflejen en la atención al usuario y en la calidad del servicio.

Finalmente, se busca ampliar el acceso a los canales de atención, especialmente en los territorios apartados, y fortalecer los espacios de participación ciudadana, para que las comunidades puedan ejercer control social y tener una voz activa en la mejora de los servicios públicos.

Retos para el fortalecimiento institucional

A nivel interno, el principal desafío es consolidar la Supervisión Basada en Riesgos como eje del modelo de control, avanzando de un enfoque reactivo a uno preventivo y focalizado. Esto exige fortalecer las capacidades técnicas, estandarizar la información y asegurar la interoperabilidad entre sistemas, con énfasis en el SUI.

Otro reto clave es el fortalecimiento del talento humano, cerrando brechas de conocimiento mediante procesos de formación y promoviendo una cultura institucional orientada al servicio público de excelencia. De manera complementaria, será necesario optimizar los procesos de planeación y ejecución presupuestal, para evitar concentrar la gestión en el último trimestre y garantizar un uso eficiente de los recursos desde el inicio de cada vigencia.

En materia financiera, se buscará fortalecer el recaudo de cartera, depurar los estados financieros y asegurar que reflejen con precisión la situación de la entidad. También se avanzará en el

fortalecimiento de la infraestructura institucional, incluyendo el proyecto de sede propia y la modernización de las sedes existentes, para garantizar condiciones adecuadas de operación.

Finalmente, la modernización tecnológica será un pilar transversal, con el cierre funcional de la Ventanilla Única y el Sistema Integrado de Facturación Electrónica, la implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios y el uso de analítica avanzada para la toma de decisiones, todo orientado a generar mayor valor público y fortalecer la transparencia.

Informe de Rendición de Cuentas

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2025

