

Detección, análisis de necesidades, y definición de objetivos

Operación Estadística “Consumo de Agua Potable”

Abril 2025 - marzo 2026

En este documento se presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos y mecanismos para determinar las necesidades de información estadística asociadas al consumo de agua potable, y se describen los elementos y criterios tenidos en cuenta para la priorización de necesidades en la relación a los objetivos de la Operación Estadística de Consumo de Agua Potable, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y de conformidad con la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000: 2020.

1 Instrumentos y Mecanismos para la detección de necesidades

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha establecido las necesidades de información estadística y su relevancia conforme a los grupos de interés actuales y los planes de mejora resultantes de las auditorías realizadas en iteraciones anteriores.

En concordancia con las funciones a su cargo en materia de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios, se han definido los objetivos, las estrategias, las acciones y las metas para la producción de las estadísticas oficiales de la superintendencia como parte del Sistema Estadístico Nacional.

En este sentido, se han empleado instrumentos y mecanismos de consulta de necesidades de información estadística asociada al consumo de agua potable. Estos mecanismos también fueron orientados a la confirmación de las necesidades existentes. Los instrumentos y mecanismos empleados son descritos a continuación.

1.1 Marco normativo

La operación estadística de consumo de agua está orientada al aporte de información estadística para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la política pública en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, específicamente de acueducto, con el propósito de facilitar la consulta de información y fortalecer el conocimiento del sector.

Así pues, los principales usuarios de los resultados de la operación estadística se encuentran identificados, por una parte, en la estructura del sector que se encuentra definida por disposiciones de la Constitución Política de Colombia y la Ley 142 de 1994¹, y por otra parte, por las responsabilidades otorgadas a las diferentes entidades mediante disposiciones normativas. Entre estas se destaca la responsabilidad atribuida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para establecer, administrar, mantener y operar un Sistema Único de Información (SUI) que se caracteriza, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia para el sector de servicios públicos domiciliarios del país.

¹ Mediante la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Por tanto, las necesidades de información de consumo de agua potable están direccionadas al cumplimiento de las funciones misionales para garantizar que el Estado pueda vigilar la eficiencia en la prestación del servicio de acueducto. En tal sentido, los datos reportados en el Sistema Único de Información-SUI se aproximan razonablemente a las definiciones, alcance y prioridad definidas en la normatividad, con lo cual, se cuenta con datos analizables para la toma de decisiones de política pública. Dentro de los principales rectores normativos del sector se destacan:

- **Ley 142 de 1994:** Mediante la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Le asignó a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la responsabilidad de establecer los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados los datos de las empresas de servicios públicos.
- **Ley 689 de 2001:** por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. Le asignó a la SSPD la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un sistema único de información que se caracterizará, como su nombre lo indica, por ser único y servir de referencia verdadera para el sector de servicios públicos domiciliarios del país.

En su artículo 14 esta ley indica que corresponde a la SSPD, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable.

- **Decreto 1077 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Establece los estándares de prestación de servicios de acueducto y alcantarillado. La operación estadística de la SSPD valida que los prestadores cumplan con la obligación de medir el consumo real (micromedición), lo cual es un derecho del usuario y un deber del prestador según este decreto.
- **Decreto 596 de 2016:** Su enfoque se dirige a esquemas diferenciales y aunque se centra en la actividad de aprovechamiento en el servicio de aseo, cobra relevancia al enfatizar en la formalización y el reporte. En tal sentido, refuerza la necesidad de que todos los actores del sector, incluidos los pequeños prestadores y organizaciones comunitarias, reporten información al SUI. Asegura que la estadística de consumo no sea solo de grandes ciudades, sino que incluya la realidad de los esquemas diferenciales y rurales.
- **Resolución CRA 750 de 2016:** Por la cual se modifica el rango de consumo básico. Se alinea con la operación estadística de consumo de agua potable al estandarizar la recolección y reporte de datos mediante la creación de tres categorías de consumo básico diferenciadas por la altitud sobre el nivel del mar. En este sentido, se cuenta con un indicador de eficiencia hídrica y comportamiento ciudadano, facilitando el seguimiento de metas de sostenibilidad y la evaluación del impacto real de las políticas de ahorro de agua en el país.

- **Resolución CRA 943 de 2021:** Esta resolución compila la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). La estadística de consumo es el insumo crítico para el cálculo de tarifas. Sin datos precisos de consumo (m^3 consumidos), no se pueden aplicar las fórmulas tarifarias, calcular los costos medios de operación, ni determinar los rangos de consumo básico y complementario. Es la norma que dicta cómo se usa el dato que el SUI recolecta.
- **CONPES 3168 de 2002:** Habilita la operación del SUI y por tanto, lo define como el instrumento para evitar la duplicidad de pedidos de información y centralizar los datos para el control y la vigilancia.
- **Decreto 1381 de 2024:** Aborda el fortalecimiento del SUI y la modernización del sistema. Establece directrices para la interoperabilidad y eficiencia en el reporte de información.

1.2 Derechos de petición

En el ejercicio de las funciones de vigilancia y control a las personas prestadoras de servicios públicos, asignadas a la SSPD, en su responsabilidad de resolver recursos, informar y dar conceptos, son incorporados en este análisis los derechos de petición realizados por la ciudadanía, entidades, organizaciones y usuarios de servicios públicos, que se refieren a solicitud de información estadística de los consumos de agua potable en el país.

En relación con los derechos de petición que solicitan este tipo de información entre 2025 y 2026, se tramitó en la SSPD 1 radicados de entrada y salida, de requerimientos de información de consumo total (en metros cúbicos) por estrato socioeconómico y clase de uso y consumo promedio mensual por usuario.

1.3 Radicados

Entre abril de 2025 y marzo de 2026, la SSPD gestionó seis requerimientos relacionados con el consumo de agua facturada y la operación estadística. Tras su análisis y atención, se determinó que la información solicitada se emplea en los siguientes ámbitos:

- Análisis de consumo histórico en Áreas de Prestación de Servicio (APS) específicas.
- Estimación de la demanda hídrica municipal, dentro del análisis de la Evaluación Regional del Agua (ERA) para la cuenca del Río Bogotá.
- Actualización del Estudio Nacional del Agua 2026.
- Implementación del nuevo marco tarifario para grandes prestadores de acueducto y alcantarillado.

Asimismo, se recibió una solicitud del DANE en el marco del Comité Estadístico Sectorial (CES) sobre geografía y medio ambiente. Sin embargo, tras su revisión, se concluyó que los requerimientos no se alinean con los objetivos de la operación estadística de consumo, por lo que no se identificó como una nueva necesidad técnica.

1.4 Reuniones con expertos

Para esta instancia de detección y análisis de necesidades, se realizaron al interior de la entidad reuniones con el fin de revisar el diseño de la operación, por parte del comité de expertos constituido en el marco de la operación estadística. En particular, se acogieron las recomendaciones y planes de mejora resultantes de la auditoría realizada a la iteración 2024, enfatizando en esta fase en la importancia de asegurar la participación de las partes interesadas en relación a las entidades del orden nacional, lo cual se vio reflejado en el diligenciamiento del formulario dispuesto para la encuesta descrita en el numeral 1.6. (Acta de reunión del 24 de marzo de 2026).

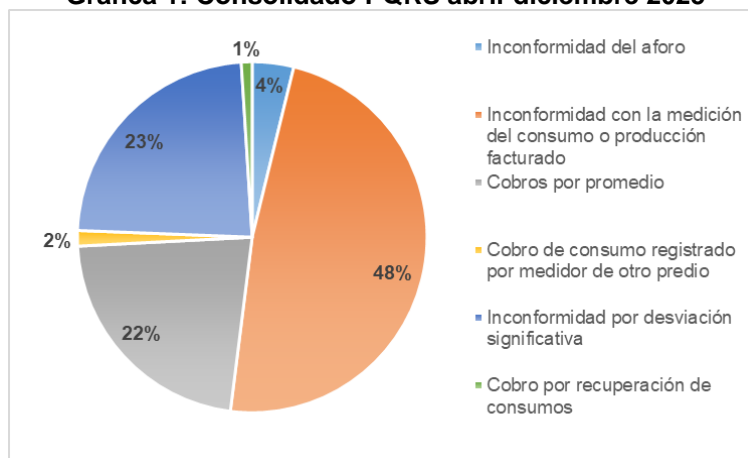
Por parte del equipo de expertos se asistió a las reuniones de la mesa estadística sectorial de servicios públicos, con el fin de evaluar nuevas necesidades a atender. De las reuniones se evidencio que no se requiere atender nuevas necesidades.

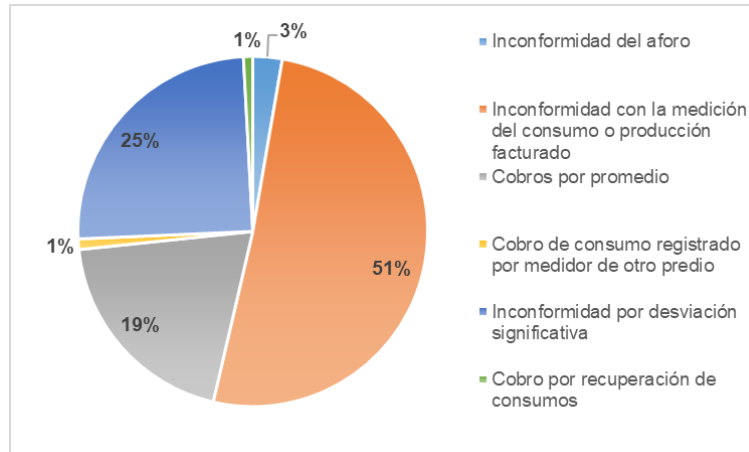
- Revisión de demandas de información estadística insatisfechas en el marco de la Mesa Estadística de Servicios Públicos: 22 de mayo de 2025
- Plenaria Mesa Estadística Sector Servicios Públicos: 31 de julio de 2025
- Plenaria Mesa Estadística Sector Servicios Públicos: 7 de octubre de 2025
- Plenaria Mesa Estadística Sector Servicios Públicos: 4 de diciembre de 2025

1.5 Peticiones Quejas y Recursos dirigidos por los suscriptores -PQR's

En cuanto a las Peticiones, Quejas y Recursos que los prestadores reciben de parte de los suscriptores y reportan al SUI, en cumplimiento de las Resoluciones 20151300054575 del 18/12/2015 y 20188000076635 del 22/06/2018, durante la vigencia abril 2025 a marzo 2026, enseguida se detallan las causales en las dos vigencias analizadas:

Gráfica 1: Consolidado PQRS abril-diciembre 2025



Gráfica 2: Consolidado PQRS enero-marzo 2026

Considerando las PQRS presentadas por los suscriptores del servicio público de acueducto, la mayoría se refieren a la facturación del servicio y el consumo allí reflejado, lo cual, frente al objetivo y alcance de la operación estadística de consumo de agua, no representa una nueva necesidad para la próxima iteración. Sin embargo, los indicadores resultados de la operación estadística y la relevancia de los datos analizados, provee herramientas técnicas a las personas prestadoras de este servicio para resolver las solicitudes asociadas con los volúmenes de agua consumidos e insta a la verificación de una correcta medición y aforo.

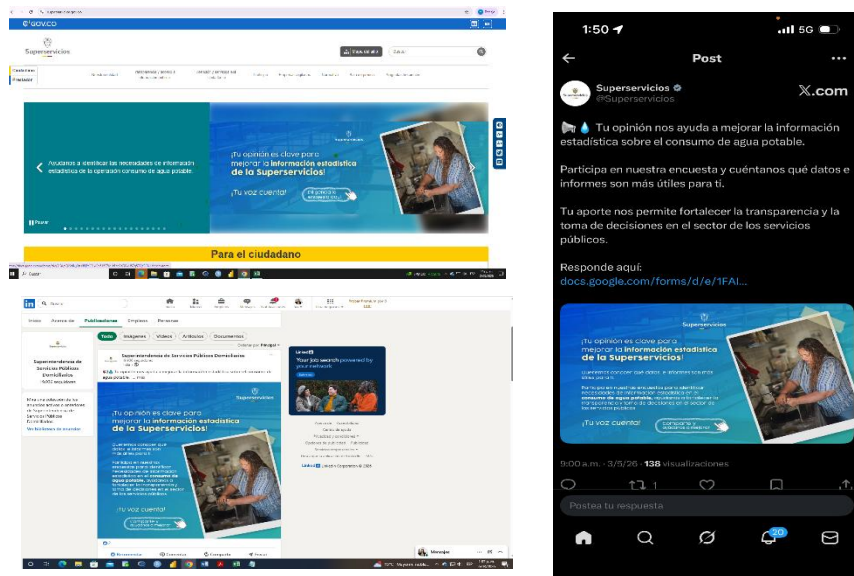
1.6 Encuesta

Con el propósito de abordar el ejercicio de detección de necesidades a través de un mecanismo concreto y confirmar aquellas ya identificadas, se diseñó la “*Encuesta para la identificación de necesidades de información estadística asociada al Consumo de Agua Potable*”², dirigida a los usuarios de la información estadística, y mediante la cual, además de identificar las fechas oportunas para la publicación de resultados, es posible comunicar y validar los objetivos de la operación estadística, así como confirmar y actualizar las necesidades de información que manifiesten los usuarios. Esta viene siendo divulgada permanentemente y tuvo como fecha de cierre el 13 de marzo de 2026.

Para garantizar una amplia participación de los grupos de interés, se emitió una comunicación masiva dirigida a 4.531 destinatarios informando sobre la disponibilidad en la página web de la SSPD de los productos y resultados publicados de las operaciones estadísticas del sector de agua potable y aseo, mitigando el riesgo reputacional de la iteración anterior, relacionado con la baja participación de los grupos de interés. Adicionalmente se emitieron correos electrónicos a las entidades del orden nacional que tienen injerencia en la información requerida en el sector de agua potable. Así mismo, se hizo difusión en las redes sociales de LinkedIn y X de la SSPD.

²<https://www.superservicios.gov.co/Participa/Diagnostico-de-necesidades-e-identificacion-de-problemas>

Ilustración 1: Evidencias divulgación encuesta



2 Consolidación de necesidades

Habiendo implementado los instrumentos y mecanismos descritos anteriormente, fueron identificadas y confirmadas necesidades de información estadística de acuerdo con los alcances normativos, temáticos, misionales, y de recursos. A continuación, son destacadas las necesidades de mayor relevancia y con mayor ocurrencia:

- Información de consumo de todo el territorio nacional
- Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- Información de consumo a escala mensual
- Información de consumo por estratos
- Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia

Una vez revisados los resultados de la encuesta de necesidades, PQR's y derechos de petición; así como los temas tratados en las reuniones con expertos se identificaron nuevas necesidades respecto a la iteración anterior, siendo estas:

- Incluir segmentación de las Áreas de Prestación de las que se reporte información, de acuerdo a lo definido en la Resolución 906 de 2019.
- Incluir análisis del sector y estrategias que apliquen.
- Un contexto comparativo con países de Latinoamérica.

3 Priorización de necesidades

El ejercicio de priorización de necesidades involucra tres criterios de priorización que analizados de manera conjunta permiten determinar las necesidades prioritarias.

- **Cantidad de ocurrencias en la detección de las necesidades.** Las necesidades que sean manifiestas mayor cantidad de veces tendrán prioridad sobre las demás.
- **Factibilidad de atención de la necesidad.** De acuerdo con las limitaciones existentes, no serán priorizadas aquellas necesidades que no resulten factibles de atender.
- **Obligatoriedad de la necesidad.** Serán priorizadas aquellas necesidades cuya atención sea de obligatorio cumplimiento en el marco de la gestión en el sector de APSB.

La siguiente tabla se presenta como herramienta de análisis y priorización según los criterios anteriormente señalados.

Tabla 1. Priorización de Necesidades

Necesidad	Cantidad de ocurrencias	Factibilidad	Obligatoriedad
Información de consumo de todo el territorio nacional	1	Si	Si
Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación.	2	Condicionado al reporte de los prestadores	Si
Información de consumo por estratos y usos	3	Si	Si
Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia	1	No	No
Incluir segmentación de las Áreas de Prestación de las que se reporte información, de acuerdo a lo definido en la Resolución 906 de 2019.	3	Si	Si
Incluir análisis del sector y estrategias que apliquen.	1	Si	No
Un contexto comparativo con países de Latinoamérica	1	Si	No
Análisis histórico de los indicadores	4	Si	Si

Aquellas necesidades con más ocurrencias, factibles y obligatorias, tuvieron predominancia sobre las demás necesidades, así mismo se consolidaron necesidades con afinidad o similitud, por lo anterior se tuvo como resultado la siguiente priorización:

- a) Información de consumo de todo el territorio nacional
- b) Información de consumo por estratos y usos

- c) Incluir segmentación de las Áreas de Prestación de las que se reporte información, de acuerdo a lo definido en la Resolución 906 de 2019.
- d) Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- e) Incluir análisis del sector y estrategias que apliquen.
- f) Un contexto comparativo con países de Latinoamérica.
- g) Análisis histórico de los indicadores

3.1 Necesidades ya atendidas

Acorde con los productos e indicadores resultantes de la operación estadística de consumo de agua, se establece que las siguientes necesidades ya se vienen atendiendo conforme con los datos analizados y reportados por las personas prestadoras del servicio de acueducto, conforme con las disposiciones normativas y la herramienta de reporte SUI.

- a) Información de consumo de todo el territorio nacional
- b) Información de consumo por estratos y usos
- c) Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación
- d) Análisis histórico de los indicadores

3.2 Nuevas necesidades

En atención a las necesidades manifestadas en los mecanismos e instrumentos analizados para efectos de la operación estadística de consumo de agua, se identifican las siguientes nuevas necesidades que no alteran el procesamiento de los datos, sin embargo, permiten una mayor divulgación de la información estadística a diferentes escalas de las presentadas actualmente.

- e) Incluir segmentación de las Áreas de Prestación de las que se reporte información, de acuerdo a lo definido en la Resolución 906 de 2019.
- f) Incluir análisis del sector y estrategias que apliquen.
- g) Un contexto comparativo con países de Latinoamérica.

3.3 Necesidades no consideradas

En relación con las necesidades de información estadística no consideradas en el ejercicio de priorización, a continuación, se presentan elementos justificativos que sustentan la no consideración de estas necesidades en el proceso de producción estadística.

- *Información consolidada anualmente disponible en el primer trimestre de la siguiente vigencia o a escala mensual*

Considerando la fuente de datos correspondientes al reporte realizado por las personas prestadoras del servicio de acueducto en la herramienta SUI y conforme con la Resolución SSPD No 20171000204125 de 2017, en la cual se determina que los prestadores disponen de un período de hasta seis (6) meses para gestionar reversiones de información, se entiende que para cada vigencia se requiere de un plazo de conformación de bases de datos hasta tanto se surtan estas acciones.

Por tanto, la consolidación de la información de una vigencia no se completa durante el primer trimestre de la siguiente vigencia, aunado a que el procesamiento de datos en el

marco de la operación estadística requiere surtir las fases previas definidas en la norma técnica.

De igual manera, frente a la disponibilidad de información a escala mensual, los reportes efectuados por las personas prestadoras se encuentran con acceso público a través del SUJ sin validación ni procesamiento, por lo que es factible su consulta.

4 Definición de objetivos

Conforme al requisito establecido en la norma NTC PE 1000:2020 en el numeral 5.4.2 literal a), los objetivos definidos para la operación estadística en su iteración 2025-2026 se corresponden y relacionan directamente con las necesidades priorizadas conforme a las consideraciones descritas anteriormente. En este sentido se relacionan a continuación los objetivos que orientan el proceso estadístico para la operación estadística de consumo de agua potable en la iteración señalada.

Tabla 2: Comparativo Necesidades con Objetivos de la OOEE

Necesidad Priorizada	Objetivo
a) Información de consumo de todo el territorio nacional b) Información de consumo por estratos y usos c) Información de consumo desagregada a nivel de área de prestación	Producir información estadística de consumo promedio y consumo total a nivel de área de prestación, municipio, departamento y país.
a) Incluir segmentación de las Áreas de Prestación de las que se reporte información, de acuerdo a lo definido en la Resolución 906 de 2019.	Consolidar información estadística en escala mensual, semestral, y anual, disponible de manera oportuna para aprovechamiento periódico y ocasional.
b) Un contexto comparativo con países de Latinoamérica. c) Incluir análisis del sector y estrategias que apliquen.	Presentar insumos orientados al análisis de comportamientos del consumo y la demanda de agua en las unidades de análisis de estratos, meses, y zonas de prestación, para el ejercicio de acciones de Gobierno, enfocadas en la vigilancia, planeación, formulación de política pública, regulación, investigación, y otras inherentes al sector de APSB.
a) Análisis histórico de los indicadores	Difundir bases de datos de consumos de agua potable, como insumos para la generación de indicadores regulatorios o indicadores complementarios, requeridos por entidades y actores del sector APSB.

Tras implementar la metodología para determinar los objetivos, se evidenció que estos coinciden con los de la vigencia anterior. Dado que las necesidades identificadas a atender se alinean con dichos objetivos, no se requerirán ajustes en el diseño de la operación, se mantendrán las necesidades priorizadas actuales y se atenderán las identificadas, lo cual se verá reflejado en los productos de la operación estadística que apliquen.