



# Superservicios

SEMESTRE 2026-1

## INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2026



## Directivos

**María Rocío Cortés Vargas**

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (E)

**María Stella Garzón Barrera**

Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

**Luis Carlos Rodríguez Bello**

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible (E)

**Martha South Alfonso Achury**

Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (E)

**Jesús Alberto Castillo Castillo**

Secretario General

**Jesús Edgardo Chaparro Fonseca**

Director Técnico de Gestión de Gas Combustible

**Lina Margarita Rojas Camargo**

Directora de Investigación de Energía y Gas Combustible (E)

**Yaneth Emilce Castillo Martínez**

Directora de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E)

**Martha Leonor Farah Manzanera**

Directora Técnica de Gestión de Aseo (E)

**Tatiana Alejandra Quintero Barrera**

Directora Técnica de Gestión de Energía (E)

**Lina María Rodríguez Pinilla**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

**Laura Marcela García Cabana**

Directora Administrativa

**Iván Alberto Ordóñez Vivas**

Director de Talento Humano

**David Julián González Rey**

Director Financiero



**Andrea Johana Mora Mora**

Directora de Entidades Intervenidas y en Liquidación (E)

**Diana Katherine Forero Muñoz**

Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (E)

**Cristian Hernán Burbano Sandoval**

Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

**Fabio Pérez Márquez**

Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**Jaime Alberto Guerra Páez**

Jefe Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (E)

**Fabio Andrés Rodríguez Rodríguez**

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

**Juan José Pedraza Vargas**

Jefe Oficina de Control Interno:

**Andrea Hernández Baracaldo**

Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno



### **Directores Territoriales**

**Diana del Pilar Sánchez Correa**

Directora Territorial Centro (E)

**Henry Adolfo Díaz Amaris**

Director Territorial Noroccidente (E)

**Angélica del Carmen Cujar Vertel**

Directora Territorial Nororiente (E)

**María Isabel Fernández Rodas**

Directora Territorial Occidente (E)

**Wilson Garay Quintero**

Director Territorial Oriente (E)

**Jasmín Acosta Jaimes**

Directora Territorial Suroccidente (E)

**Maloren Lisseth Chía Ramos**

Directora Territorial Suroriente (E):

## **SIGLAS**

**AAA** - Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**ACUECAR** - Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar E.S.P.

**AE** - Arquitectura Empresarial.

**AIR-E** - Empresa de Energía del Caribe E.S.P.

**ANS** - Acuerdo de Nivel de Servicio.

**APS** - Área de Prestación del Servicio.

**CDCS** - Comités de Desarrollo y Control Social.

**CGR** - Contraloría General de la República.

**CICCI** - Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

**CNSC** - Comisión Nacional del Servicio Civil.

**COSMEG** - Comités de Seguimiento de Mercados de Energía y Gas.

**CREG** - Comisión de Regulación de Energía y Gas.

**CRONOS** - Sistema de Gestión Documental de la Superservicios.

**DA** - Dirección Administrativa.

**DANE** - Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

**DEIL** - Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

**DF** - Dirección Financiera.

**DIAAA** - Dirección de Investigaciones para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**DNP** - Departamento Nacional de Planeación.

**DT** - Dirección Territorial.

**DTGA** - Dirección Técnica de Gestión de Aseo.

**DTGAA** - Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

**DTH** - Dirección de Talento Humano.

**DTS** - Documento Técnico de Soporte.

**E&G** - Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

**E.S.P.** - Empresa de Servicios Públicos.

**EAAAY** - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

**EBAR** - Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales.

**ECA** - Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento.

**EMDUPAR** - Empresa de Servicios Públicos de Valledupar.

**EMPREVEL** - Empresa de Servicios Públicos de Vélez.

**ESPUFLAN** - Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P.

**ESSMAR** - Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta.

**FONECA** - Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional de la Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

**FURAG** - Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión.

**GES** - Grupo de Estudios Sectoriales.

**GLP** - Gas Licuado de Petróleo.

**GROE** - Gestión de Riesgos de Origen Eléctrico.

**IDEAM** - Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.

**IDI** - Índice de Desempeño Institucional.

**IPSE** - Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas.

**IRCA** - Índice de Riesgo de la Calidad del Agua.

**IROCA** - Indicador complementario al IRCA, actualmente en fase de desarrollo.

**IUS** - Indicador Único Sectorial.

**IVC** - Inspección, Vigilancia y Control.

**MECI** - Modelo Estándar de Control Interno.

**MinTIC** - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**MIPG** - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**MIVP-AA** - Modelo de Inspección y Vigilancia Preventiva para Acueducto y Alcantarillado.

**MME** - Ministerio de Minas y Energía.

**MOP** - Modelo de Operación por Procesos.

**MRAE** - Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

**MSPI** - Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

**MURC** - Manual Único de Rendición de Cuentas.

**MVCT** - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

**OAC** - Oficina Asesora de Comunicaciones.

**OAJ** - Oficina Asesora Jurídica.

**OAPII** - Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

**OARES** - Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión.

**OCI** - Oficina de Control Interno.

**OCSAS** - Organizaciones Comunitarias que Suministran Servicios de Agua y Saneamiento Básico.

**ORO** - Organizaciones de Recicladores de Oficio.

**OTIC** - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**P&K** - Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S E.S.P (Providencia).

**PEC** - Planes de Emergencia y Contingencia.

**PETI** - Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**PINAR** - Plan Institucional de Archivos de la Entidad.

**PND** - Plan Nacional de Desarrollo.

**PQR** - Peticiones, Quejas y Reclamos.

**PSMV** - Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

**PTEP** - Programa de Transparencia y Ética Pública.

**RCCS** - Red de Comunidades por el Control Social.

**RUPS** - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos.

**SBR** - Supervisión Basada en Riesgos.

**SCI** - Sistema de Control Interno.

**SDAAA** - Despacho de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**SDPUGT** - Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

**SGC** - Servicio Geológico Colombiano.

**SIFE** - Sistema de Información del Fondo Empresarial.

**SIGAAS** - Sistema Integrado de Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias.

**SIGME** - Sistema de Gestión Metodológica del Observatorio de Servicios Públicos.

**SIIF** - Sistema Integrado de Información Financiera de la Nación.

**SISGESTIÓN** - Sistema de información institucional para el registro de directivos y dependencias.

**SIVICAP** - Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable.

**SSPD** - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**STAR** - Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales.

**SUI** - Sistema Único de Información.

**SUIFP** - Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas.

**TIC** - Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**UMMEG** - Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas.

**ZNI** - Zonas No Interconectadas.

## Tabla de contenido

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| MENSAJE INSTITUCIONAL.....                                                                       | 12 |
| GESTIÓN Y RESULTADOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.....                                    | 15 |
| Despacho de la SDAAA .....                                                                       | 15 |
| Gestión de Sistemas de Información Sectorial (Grupo SUI-AAA).....                                | 22 |
| Organizaciones Comunitarias que Suministran Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS) ..... | 24 |
| Grupo de Estudios Sectoriales (GES) de la SDAAA.....                                             | 25 |
| Dirección Técnica de Gestión de Aseo (DTGA) .....                                                | 25 |
| Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (DTGAA) .....                         | 27 |
| Dirección de Investigaciones para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (DIAAA).....                  | 28 |
| Desafíos o lecciones aprendidas acueducto, alcantarillado y aseo .....                           | 28 |
| GESTIÓN Y RESULTADOS DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE .....                                          | 31 |
| Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.....                                    | 31 |
| Dirección Técnica de Gestión de Energía.....                                                     | 31 |
| Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible .....                                            | 32 |
| Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible .....                                  | 33 |
| Grupo SUI para el Sector Energía y Gas .....                                                     | 35 |
| Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas .....                                           | 36 |
| Desafíos o lecciones aprendidas en energía y gas .....                                           | 37 |
| PROTECCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN EN TERRITORIO .....                     | 40 |
| Desafíos o lecciones aprendidas en protección al usuario y gestión en territorio ....            | 45 |
| SEGUIMIENTO A ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN.....                                       | 47 |
| Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.....                                        | 47 |
| Desafíos o lecciones aprendidas seguimiento a entidades intervenidas y en liquidación.....       | 48 |
| GESTIÓN INSTITUCIONAL, TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA .....                                       | 50 |
| Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.....                                    | 50 |
| Desafíos o lecciones aprendidas planeación institucional.....                                    | 76 |
| SECRETARÍA GENERAL.....                                                                          | 79 |
| Dirección Financiera .....                                                                       | 79 |



|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Desafíos o lecciones aprendidas de Dirección Financiera .....     | 83 |
| Dirección Administrativa.....                                     | 83 |
| Desafíos y lecciones aprendidas de Dirección Administrativa ..... | 84 |
| Dirección de Talento Humano .....                                 | 85 |
| Desafíos o lecciones aprendidas de Talento Humano .....           | 87 |
| Oficina de Control Interno .....                                  | 88 |
| Desafíos o lecciones aprendidas de Control Interno .....          | 94 |

## TABLAS

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Programación y priorización de talleres con prestadores (vigencia 2026) .....                      | 18 |
| Tabla 2 Cronograma y acciones estratégicas para la implementación del MIVP-AA (Primer semestre 2026) ..... | 19 |
| Tabla 3 Balance del ejercicio de priorización de APS 2026 .....                                            | 20 |
| Tabla 4 Composición del inventario de prestadores por tipología (a junio de 2026) .....                    | 22 |
| Tabla 5 Resultados de la gestión del RUPS (Primer semestre 2026) .....                                     | 22 |
| Tabla 6 Gestión de soporte técnico de Mesa de Ayuda y CRONOS .....                                         | 23 |
| Tabla 7 Impacto de las actividades de asistencia técnica.....                                              | 23 |
| Tabla 8 Generación de información estratégica para toma de decisiones.....                                 | 25 |
| Tabla 9 Medidas de control aplicadas a la actividad de aprovechamiento .....                               | 26 |
| Tabla 10 Acciones de fortalecimiento a ORO .....                                                           | 26 |
| Tabla 11 Impacto de acciones de IVC a prestadores del servicio de Aseo .....                               | 27 |
| Tabla 12 Resultados operativos de IVC a prestadores de Acueducto y Alcantarillado .....                    | 27 |
| Tabla 13 Balance de la gestión administrativa y sancionatoria de la SDAAA .....                            | 28 |
| Tabla 14 Optimización de riesgos institucionales.....                                                      | 70 |
| Tabla 15 Áreas que componen la Secretaría General .....                                                    | 79 |
| Tabla 16 Gastos (cifras en miles de pesos) .....                                                           | 80 |
| Tabla 17 Recursos propios y transferencias (cifras en miles de pesos) .....                                | 80 |
| Tabla 18 Ejecución total de recursos (cifras en miles de pesos).....                                       | 81 |
| Tabla 19 Recursos de funcionamiento (propios) (cifras en miles de pesos).....                              | 82 |
| Tabla 20 Ejecución presupuestal de la vigencia 2026 (inversión - propios) (cifras en miles de pesos) ..... | 83 |
| Tabla 21 Provisión proceso de selección n.º 2504 de 2023.....                                              | 85 |
| Tabla 22 Provisión de la planta de personal por niveles .....                                              | 85 |
| Tabla 23 Plan de Mejoramiento (Corte 30/06/2026) .....                                                     | 90 |
| Tabla 24 Seguimiento Alertas 2026.....                                                                     | 92 |
| Tabla 25 Sesiones y Participantes Actividad “Cultura del Control Superservicios” .....                     | 94 |

## GRÁFICAS

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica 1 Ejecución presupuestal – Proyectos de inversión 30/06/2026 .....               | 62 |
| Gráfica 2 Índices de las dimensiones de gestión y desempeño 2025 .....                   | 67 |
| Gráfica 3 Índices de las políticas de gestión y desempeño 2025 .....                     | 67 |
| Gráfica 4 Participación de componentes en el Plan de Transparencia y Ética Pública ..... | 69 |
| Gráfica 5 Riesgos Inherentes y Riesgos Residuales .....                                  | 71 |
| Gráfica 6 Red de Comunidades por el Control Social .....                                 | 74 |
| Gráfica 7 Distribución de presupuesto 2026 (cifras en miles de pesos) .....              | 80 |
| Gráfica 8 Ejecución presupuestal (cifras en miles de pesos) .....                        | 82 |
| Gráfica 9 Temáticas Vs participación Plan Institucional de Capacitación .....            | 86 |
| Gráfica 10 Temáticas vs participación Mentorías.....                                     | 86 |
| Gráfica 11 Ejecución actividades programa de bienestar .....                             | 87 |
| Gráfica 12 Auditorías internas de gestión ejecutadas primer semestre 2026.....           | 89 |
| Gráfica 13 Auditorías focalizadas ejecutadas primer semestre 2026.....                   | 89 |
| Gráfica 14 Alertas generadas OCI 2026 .....                                              | 91 |
| Gráfica 15 Atención Alertas OCI 2026.....                                                | 93 |

## ILUSTRACIONES

|                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1 Herramienta Survey123 para la captura y gestión de la información del servicio público de alcantarillado .....                                    | 16 |
| Ilustración 2 Distribución geográfica de prestadores de alcantarillado visitados (corte a junio de 2026) .....                                                  | 17 |
| Ilustración 3 Distribución geográfica de APS priorizadas para la toma de muestras de calidad de agua para consumo humano en la vigencia 2026 .....              | 21 |
| Ilustración 4 Resultados de impacto en gestores comunitarios (vigencia 2026) .....                                                                              | 24 |
| Ilustración 5 Modelo de Operación .....                                                                                                                         | 40 |
| Ilustración 6 Operación de la Red de Comunidades por el Control Social .....                                                                                    | 41 |
| Ilustración 7 Modelo de Operación IVC Protección al Usuario .....                                                                                               | 43 |
| Ilustración 8 Esquema de descongestión de los trámites ciudadanos .....                                                                                         | 44 |
| Ilustración 9 Procesos de intervención en curso .....                                                                                                           | 47 |
| Ilustración 10 Objetivos estratégicos .....                                                                                                                     | 50 |
| Ilustración 11 Objetivo Estratégico 1 .....                                                                                                                     | 51 |
| Ilustración 12 Objetivo Estratégico 2 .....                                                                                                                     | 53 |
| Ilustración 13 Objetivo Estratégico 3 .....                                                                                                                     | 55 |
| Ilustración 14 Objetivo Estratégico 4 .....                                                                                                                     | 57 |
| Ilustración 15 Objetivo Estratégico 5 .....                                                                                                                     | 60 |
| Ilustración 16 Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública .....                                                                                  | 68 |
| Ilustración 17 Distribución de las actividades del Plan de Transparencia por dependencia y componente .....                                                     | 68 |
| Ilustración 18 Distribución de las actividades finalizadas del Plan de Transparencia por dependencia y componente — 1.er cuatrimestre de la vigencia 2026 ..... | 70 |
| Ilustración 19 Invitación audiencia pública de rendición de cuentas realizada .....                                                                             | 75 |
| Ilustración 20 Gestión contractual .....                                                                                                                        | 84 |
| Ilustración 21 Actividades por componente .....                                                                                                                 | 88 |
| Ilustración 22 Cultura del Control Superservicios – Nivel Central .....                                                                                         | 94 |

## MENSAJE INSTITUCIONAL

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

Presentamos este informe de rendición de cuentas correspondiente al primer semestre de 2026, dando continuidad a nuestro compromiso permanente con la transparencia y con el derecho que tienen todas las personas a conocer cómo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios protege su acceso a servicios esenciales. Sabemos que el acceso al acueducto, al alcantarillado, al aseo, a la energía y al gas combustible determina directamente la calidad de vida de las personas: de estos servicios depende que las familias puedan cuidar su salud, estudiar, trabajar y llevar una vida digna en comunidad.

Durante el primer semestre de la vigencia, la gestión de la Superservicios continuó orientada a mejorar las condiciones de seguridad humana desde el hogar a partir de la disponibilidad, continuidad y tarifas justas de los servicios públicos domiciliarios. Este propósito se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con el ODS 6 de agua y saneamiento, el ODS 7 de energía asequible y confiable, y el ODS 16 de instituciones transparentes y cercanas a la ciudadanía.

Entre enero y junio se gestionaron más de noventa mil trámites de atención y protección de derechos de los usuarios de los servicios públicos, y se desarrollaron actividades de participación ciudadana, mesas de trabajo colaborativo y actividades pedagógicas con la asistencia de casi ocho mil personas. A ello se sumó el funcionamiento de 38 puntos de atención en 36 municipios que registraron 18.621 atenciones directas. Este contacto permanente con los territorios nos permite seguir avanzando hacia un modelo de supervisión preventivo y basado en riesgos.

La vigilancia tarifaria en defensa de la economía de las familias siguió siendo prioritaria. Se logró la devolución de 8.700 millones de pesos a más de 2,6 millones de usuarios de gas combustible en 11 departamentos, y se validaron cerca de 71.567 millones de pesos en subsidios de gas licuado de petróleo que benefician a los estratos uno y dos en 118 municipios. En materia sancionatoria, se expidieron 67 resoluciones en el sector de acueducto, alcantarillado y aseo por 9.303 millones de pesos, y se ejecutoriaron multas por 2.939,2 millones de pesos en energía y gas.

La gestión institucional que contribuye a la protección de la salud y la calidad de vida también se destacó en el semestre. Priorizamos 117 áreas de prestación del servicio para la toma y el análisis de muestras de calidad del agua, publicamos siete evaluaciones integrales en acueducto y alcantarillado que impactaron a 696.539 usuarios, y ejecutamos 16 controles tarifarios que beneficiaron a 37.895 usuarios más. El conjunto de acciones de inspección, vigilancia y control a prestadores de aseo y de aprovechamiento realizadas durante el periodo, contribuyó al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a más de catorce millones de habitantes del país.

En energía, avanzamos en la supervisión de la transición energética justa, con el diseño de metodologías de inspección para comunidades energéticas y generación distribuida, y con visitas técnicas a infraestructura estratégica como Ituango, Chivor y Urrá. La cercanía con la ciudadanía se fortaleció, además, con la puesta en marcha de nuevas herramientas digitales para el control social, entre ellas

Lumina, nuestro nuevo asistente virtual impulsado por inteligencia artificial para orientar a los vocales de control y a la comunidad.

Desde la gestión interna, seguimos consolidando una entidad más fuerte y transparente. Sostuvimos un Índice de Desempeño Institucional de 90,4 puntos en la medición FURAG 2025, oficializamos el Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios como nuestro núcleo de analítica institucional, y redujimos en 20,62 % el volumen de riesgos de gestión y en 58,3 % los riesgos de integridad, sin que ello implique una menor vigilancia. En talento humano, se alcanzó la provisión de 666 de los 789 empleos con lista de elegibles en firme del concurso de méritos, un 83 % del total, y en gestión ambiental redujimos el consumo energético de la entidad en 129.435 kWh durante el primer trimestre frente al mismo periodo del año anterior.

De cara al segundo semestre, profundizaremos la implementación del Modelo de Inspección y Vigilancia Preventiva para Acueducto y Alcantarillado, ampliaremos la cobertura de la verificación de calidad del agua, consolidaremos la agenda de investigación del Observatorio y fortaleceremos el acompañamiento a las empresas bajo toma de posesión y a las organizaciones comunitarias que suministran agua y saneamiento básico en las zonas rurales del país.

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.

**María Rocío Cortés Vargas**  
**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios (E)**

## GESTIÓN Y RESULTADOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



## GESTIÓN Y RESULTADOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD o Superservicios), a través de su gestión sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, tiene como propósito principal proteger los derechos de los usuarios y garantizar que las empresas prestadoras suministren estos servicios esenciales bajo criterios de calidad, continuidad, eficiencia y cumplimiento de la normatividad vigente. Su labor se orienta a ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios, promoviendo la adecuada prestación de estos en beneficio de la comunidad.

Desde esta área misional se contribuye a garantizar derechos fundamentales asociados al acceso al agua potable, al saneamiento básico, a un ambiente saludable y al trato digno de los usuarios. Asimismo, se vela por que las empresas prestadoras atiendan oportunamente las necesidades de la población, gestionen adecuadamente las peticiones, quejas y reclamos (PQR), y cumplan con los estándares técnicos, administrativos y financieros establecidos por la regulación sectorial.

Los principales beneficiarios de esta gestión son los usuarios y suscriptores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo comunidades urbanas y rurales, entidades territoriales y grupos de especial protección constitucional. La intervención de la SSPD busca prevenir y corregir deficiencias en la prestación de los servicios, fortalecer la protección de los derechos de los ciudadanos y contribuir de manera directa al mejoramiento de las condiciones de salubridad, bienestar y calidad de vida de la población.

### Despacho de la SDAAA

#### Hito 1. Fortalecimiento de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional

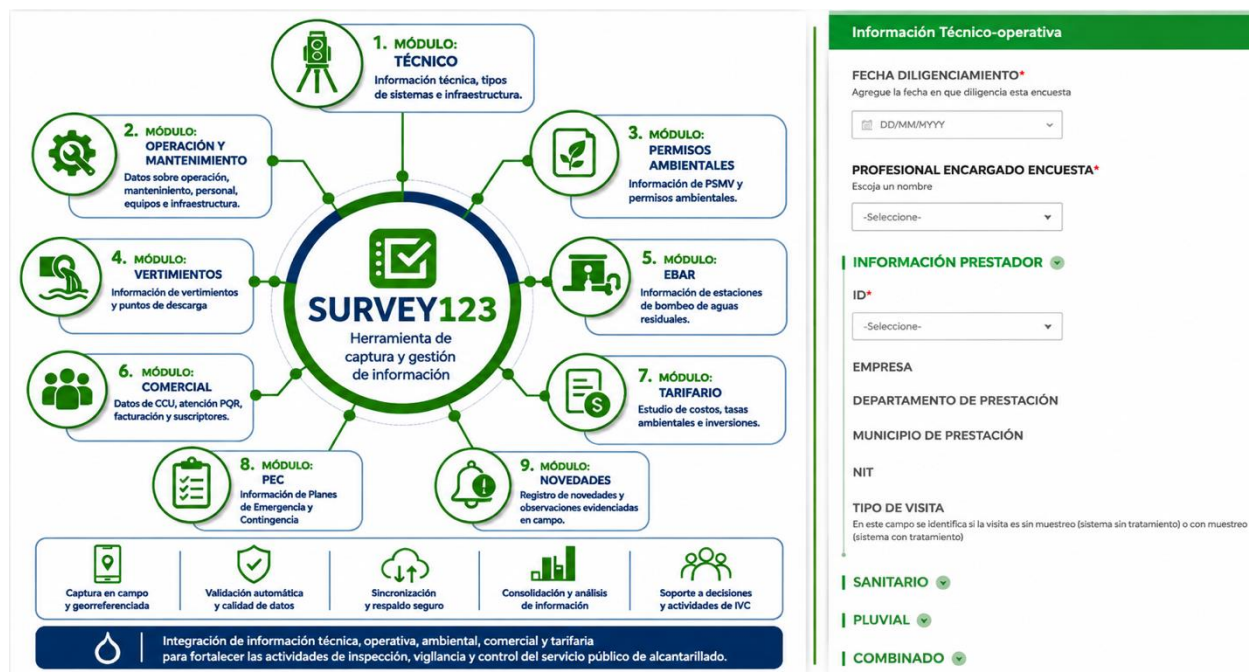
- A. Durante 2026, el proyecto de inversión<sup>1</sup> desarrolló y consolidó un conjunto de herramientas e instrumentos a través de los cuales se busca mejorar la forma en que la SSPD recolecta, organiza y aprovecha la información del servicio de alcantarillado para el ejercicio de IVC. Estos avances permiten focalizar estratégicamente la vigilancia, estandarizar la captura de información de campo y fortalecer la calidad de los datos sectoriales.
- B. Estas herramientas mejoran la trazabilidad y calidad de la información recolectada, reducen la dispersión de datos y permiten contar con evidencia técnica robusta para la toma de decisiones, optimizando la capacidad institucional para ejercer una vigilancia preventiva y basada en riesgos.

Dentro de estas acciones destacan el diseño de la base de datos Infovisitas, la implementación de la herramienta Survey123, la estandarización de los módulos técnico, ambiental, comercial y tarifario, la elaboración de la bitácora SQL para la explotación de información del Sistema Único de Información (SUI), y la ejecución de ejercicios piloto para la validación del modelo diferencial de IVC.

---

<sup>1</sup> Fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control hacia los prestadores del servicio de alcantarillado a nivel nacional

**Ilustración 1** Herramienta Survey123 para la captura y gestión de la información del servicio público de alcantarillado



Fuente: Superintendencia Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

Para materializar este hito, se estructuró la herramienta Survey123, cuyo esquema funcional comprende nueve módulos integrales de captura de datos:

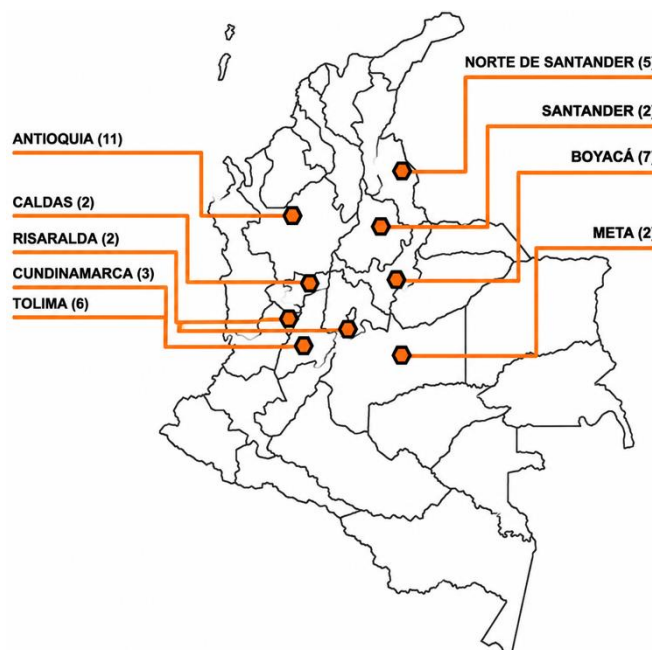
- Módulo Técnico: información técnica, tipos de sistemas e infraestructura.
- Módulo Operación y Mantenimiento: datos sobre operación, mantenimiento, personal, equipos e infraestructura.
- Módulo Permisos Ambientales: información del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y licencias.
- Módulo Vertimientos: información de puntos de descarga.
- Módulo EBAR: información de las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales.
- Módulo Comercial: datos del Centro de Contacto al Usuario (CCU), atención de PQR, facturación y suscriptores.
- Módulo Tarifario: estudios de costos, tasas ambientales e inversiones.
- Módulo PEC: información de Planes de Emergencia y Contingencia.
- Módulo Novedades: registro de hallazgos y observaciones evidenciadas en campo.

Esta interfaz gráfica permite la consolidación de información georreferenciada en campo, con validación automática, sincronización segura en la nube y soporte analítico directo para la toma de decisiones. El formulario requiere el ingreso de la fecha, el nombre del profesional a cargo y la identificación del prestador, categorizando el sistema evaluado como sanitario, pluvial o combinado.

## Hito 2. Consolidación y priorización del universo de prestadores del servicio de alcantarillado para fortalecer la IVC

- A. Se consolidó el universo de prestadores de alcantarillado, construido a partir de información del SUI e informes sectoriales, lo cual facilita la caracterización del sector y mejora la focalización de las acciones de IVC. Su implementación y actualización se encuentran en proceso de armonización con la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (en adelante DTGAA), consolidándose como una herramienta institucional estandarizada para la caracterización, priorización y seguimiento de los prestadores del servicio.
- B. La metodología desarrollada permite dirigir los recursos institucionales hacia los prestadores con mayores necesidades de supervisión, optimizando las actividades de IVC y fortaleciendo el conocimiento sobre las condiciones reales de prestación del servicio. Este universo se compone de 1.230 prestadores que cubren 1.429 Áreas de Prestación del Servicio (en adelante APS). Se realizó una priorización inicial de 80 prestadores, complementada con la selección de 18 adicionales.
- C. Como resultado del trabajo de campo realizado durante la vigencia (con corte a junio de 2026), se llevaron a cabo visitas a 40 prestadores del servicio de alcantarillado, distribuidos en nueve departamentos del país. Estas visitas constituyen el insumo directo para alimentar las herramientas de captura y análisis del proyecto, y para avanzar en la construcción del modelo de IVC diferencial.

**Ilustración 2** Distribución geográfica de prestadores de alcantarillado visitados (corte a junio de 2026)



**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

La cobertura territorial de las visitas de inspección priorizó las zonas con mayores requerimientos técnicos. El mapa de ejecución evidencia la intervención en las siguientes zonas y cantidades de prestadores: Antioquia (11), Boyacá (7), Tolima (6), Norte de Santander (5), Cundinamarca (3), Caldas (2), Risaralda (2), Santander (2) y Meta (2). Esta distribución confirma el esfuerzo de la Superintendencia por cubrir zonas estratégicas en las regiones Andina y Oriental del país.

### Hito 3. Estandarización del protocolo de visitas de campo para fortalecer la inspección, vigilancia y control del servicio de alcantarillado

- A. Se diseñó y formalizó un protocolo de visitas de campo para los prestadores del servicio público de alcantarillado, el cual define de manera estandarizada tres fases fundamentales: planeación, ejecución y cierre. Este instrumento incorpora la revisión previa de información del SUI y del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (en adelante RUPS), la verificación en sitio de la infraestructura, el registro fotográfico y documental, y, en los casos que cuentan con Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), la toma y el análisis de muestras con laboratorios acreditados por el IDEAM.
- B. Asimismo, el protocolo integra el uso de la aplicación móvil Survey123 para la captura y sistematización de la información técnica, operativa, ambiental, comercial y tarifaria obtenida durante las inspecciones. La implementación de este protocolo garantizó la estandarización, trazabilidad y calidad de los datos recolectados, fortaleciendo la capacidad de la SSPD para identificar hallazgos, validar el modelo de IVC diferencial y tomar decisiones más precisas para la protección de los usuarios. Adicionalmente, el protocolo contribuye a unificar los criterios de supervisión y a optimizar los procesos de análisis y seguimiento realizados por la SSPD.

### Hito 4. Talleres formativos con prestadores previstos para la vigencia 2026

- A. Se estructuró una estrategia pedagógica mediante el desarrollo de jornadas virtuales sincrónicas dirigidas a prestadores de servicios públicos. Estas actividades están orientadas a fortalecer el conocimiento normativo y a prevenir incumplimientos operativos o normativos. Para cada taller se definieron criterios técnicos de priorización que permiten convocar a los prestadores para quienes los contenidos resultan directamente aplicables:

**Tabla 1** Programación y priorización de talleres con prestadores (vigencia 2026)

| Variable                               | Taller 1. Estratificación y cumplimiento normativo                                                               | Taller 2. Facturación: marco normativo y reporte al SUI                                                         |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                        | Fortalecer la correcta aplicación de la estratificación y prevenir cobros indebidos al usuario.                  | Fortalecer la gestión tarifaria, la correcta facturación y el reporte de información al SUI.                    |
| <b>Temáticas clave</b>                 | Marco legal; concurso económico; trámite de reclamaciones; cobros no debidos (arts. 154 y 155, Ley 142 de 1994). | Marco normativo de la factura; cobro, criterios de solidaridad y redistribución; reporte de facturación al SUI. |
| <b>No. de prestadores priorizados</b>  | 80                                                                                                               | 179                                                                                                             |
| <b>Criterio de priorización</b>        | Prestadores en municipios con estratificación urbana adoptada (categorías 3 a 6), excluyendo ciudades capitales. | Prestadores con riesgo Medio y Medio Alto en el IUS (universo de 291) y un cargue al SUI superior al 30 %.      |
| <b>Cobertura territorial</b>           | 18 departamentos en las cinco regiones del país.                                                                 | 27 departamentos en las cinco regiones del país.                                                                |
| <b>Articulación interinstitucional</b> | Trabajo conjunto propuesto con el DANE para el acompañamiento técnico.                                           | Articulación con el MVCT (módulo técnico: Res. 330 y 501 de 2017).                                              |

Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)



**Hito 5. Implementación del Modelo de Inspección y Vigilancia Preventiva para los prestadores de Acueducto y Alcantarillado (MIVP-AA)**

- A. Cambio en la inspección y vigilancia: la implementación del Modelo de Inspección y Vigilancia Preventiva para Acueducto y Alcantarillado (MIVP-AA) representa una transformación operativa crucial para la SSPD, particularmente en la transición hacia una Supervisión Basada en Riesgos (en adelante SBR). Este modelo optimiza los recursos institucionales al focalizarlos en las amenazas sistémicas más graves mediante alertas tempranas, dando prioridad a indicadores de alta frecuencia sobre métricas de año vencido, como el Indicador Único Sectorial (IUS). Además, introduce un enfoque diferencial que aplica analítica avanzada para los Grandes Prestadores, mientras que, para los Pequeños Prestadores y Gestores Comunitarios rurales, propone una supervisión ajustada a su sostenibilidad básica, evitando penalizarlos de forma desproporcionada por sus capacidades limitadas en los aspectos logísticos, financieros o tecnológicos.
- B. Impacto en la percepción de la calidad de los servicios en los hogares: el MIVP-AA impactará positivamente la salud pública y la calidad de vida en los hogares al anticipar contingencias en la calidad del agua (Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA), la continuidad del servicio y la vulnerabilidad climática, previniendo así interrupciones prolongadas. Su componente comercial mitiga la conflictividad social, promoviendo equidad y confianza ciudadana. Estructuralmente, la iniciativa se respalda y consolida en otra iniciativa institucional (Red de Cooperación de Superservicios), a través de la cual se espera promover y facilitar la integración de datos del IDEAM, el MVCT, el SGC, la UNGRD y el DANE, entre otras entidades, y se articula internamente con diversas dependencias misionales y de apoyo de la SSPD. Como efecto colateral, se impulsará un cambio cultural en el sector hacia la autorregulación y la gestión corporativa de riesgos.

**Tabla 2** Cronograma y acciones estratégicas para la implementación del MIVP-AA (Primer semestre 2026)

| Mes (2026) | Fase de Implementación                                          | Acciones Estratégicas y de Gobernanza Evidenciadas                                                                                                                                                       |
|------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Febrero    | Diagnóstico Tecnológico, Planificación y Socialización          | Cuatro jornadas de trabajo para la socialización del MIVP-AA, planificar y tomar decisiones, vinculando a la SDAAA, DTGAA, OARES, OTIC, GES y Grupo SUI.                                                 |
| Marzo      | Ajuste y Consolidación Metodológica                             | Inicio del ajuste del documento técnico-metodológico con base en el informe de evaluación del prototipo implementado en el último trimestre de 2025.                                                     |
| Abril      | Articulación y Aprobación Institucional                         | Cuatro jornadas para la revisión y aprobación parcial del "Anexo Técnico de Actualización y Despliegue Operativo del MIVP-AA" y la definición del Plan de Trabajo Tecnológico.                           |
| Mayo       | Aprobación Metodológica y Adopción                              | Aprobación final y entrega del documento "METODOLOGÍA, CRITERIOS Y MECANISMOS MIVP-AA", y socialización del mismo en el grupo de trabajo, como consolidación de la transición hacia la SBR.              |
| Junio      | Prototipo de la herramienta tecnológica de monitoreo preventivo | Socialización del prototipo de la herramienta tecnológica de monitoreo preventivo (en construcción) a cargo de la OARES; y planeación de acciones siguientes de construcción conjunta de la herramienta. |

Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

Nota: durante el primer semestre se logró un cumplimiento estricto del plan de trabajo, articulando a cinco áreas internas a través de nueve sesiones formales de gobernanza.

## Hito 6. Proyecto de inversión de Calidad del Agua

El proyecto de inversión de Calidad del Agua<sup>2</sup> avanza en su tercer año de ejecución. Fue concebido para materializar las facultades otorgadas por la Ley 1955 de 2019<sup>3</sup>, reglamentada mediante las Resoluciones SSPD No. 20221000763445 de 2022 y 20191000040585 de 2019, en cuanto al monitoreo de parámetros de calidad de agua para el consumo humano, en concordancia con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007. La SSPD promueve así una vigilancia efectiva para controlar las condiciones de riesgo a la salud pública derivadas del consumo de agua.

Para la vigencia 2026, mediante el uso de información primaria y secundaria disponible en el SUI y en el SIVICAP<sup>4</sup>, se diseñó una metodología de priorización basada en tres objetivos estratégicos, que permitió consolidar una muestra de 117 Áreas de Prestación del Servicio APS para la toma y análisis de muestras. Los objetivos que definen los criterios de priorización de las APS monitoreadas, y los resultados del ejercicio, se consolidan en la siguiente tabla.

**Tabla 3** Balance del ejercicio de priorización de APS 2026

| <i>Variable</i>                | <i>Objetivo 1: APS sin información SIVICAP</i> | <i>Objetivo 2: APS con riesgo reiterado (IRCA)</i> | <i>Objetivo 3: APS con presunta distribución de agua no tratada</i> |
|--------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <i>Prestadores aptos</i>       | 91                                             | 66                                                 | 44                                                                  |
| <i>APS priorizadas</i>         | 58                                             | 50                                                 | 9                                                                   |
| <i>Departamentos cubiertos</i> | 17                                             | 16                                                 | 6                                                                   |
| <i>Municipios cubiertos</i>    | 45                                             | 49                                                 | 9                                                                   |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

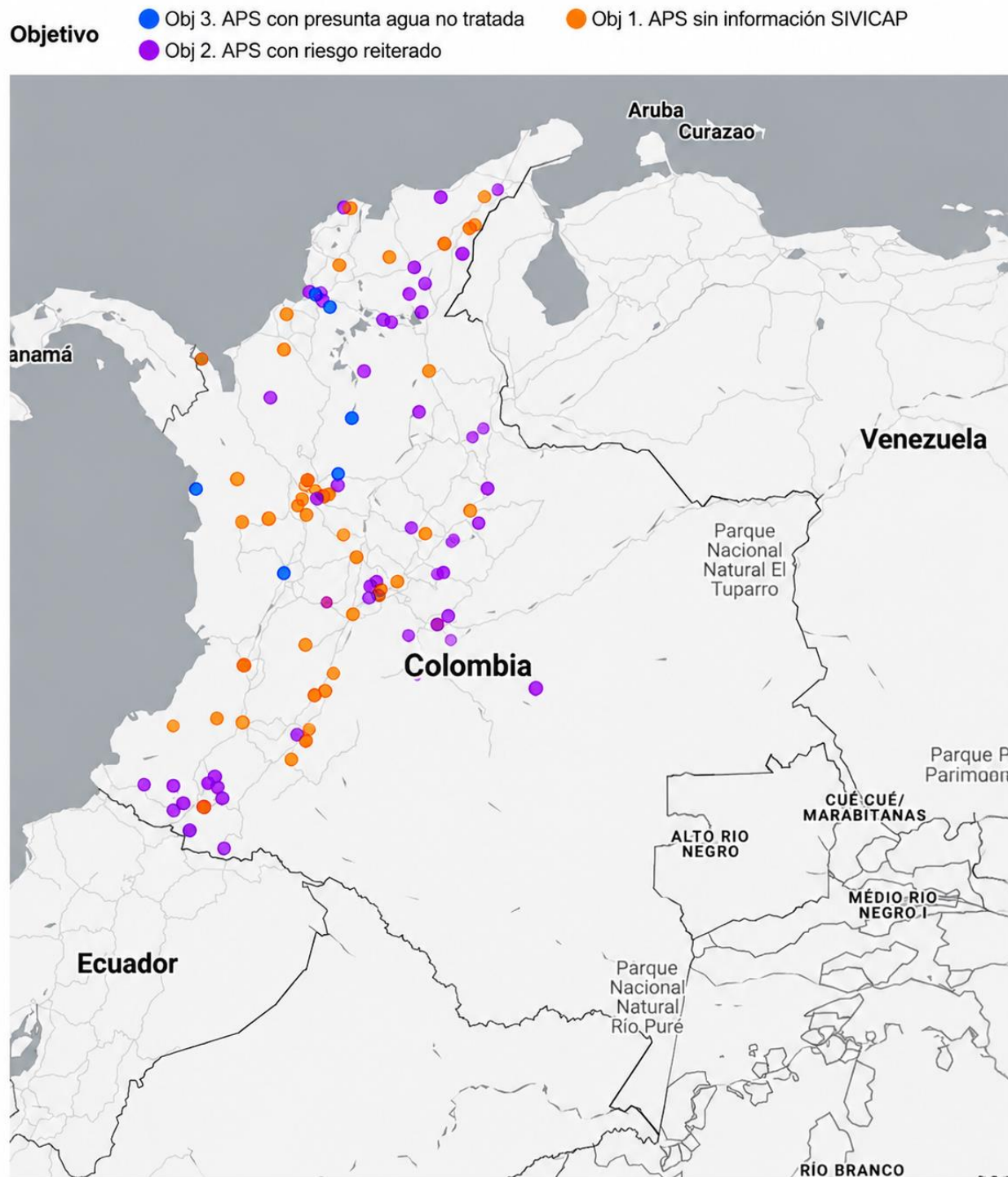
*Nota: el esquema clasifica las áreas evaluadas en tres niveles críticos. El Objetivo 1 aborda zonas con carencia de datos, jerarquizando las variables para focalizar 58 APS. El Objetivo 2 se concentra en las 50 APS que registran niveles de riesgo recurrentes y su impacto en la población. Finalmente, el Objetivo 3, a través de alertas exógenas, señala 9 APS donde, pese a existir registro en el RUPS, se presume la distribución de agua cruda o sin el tratamiento adecuado.*

<sup>2</sup> Optimización de las Acciones de Inspección, Control y Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada a los Usuarios del Servicio de Acueducto a Nivel Nacional.

<sup>3</sup> Por el cual se Expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad.

<sup>4</sup> Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable

**Ilustración 3** Distribución geográfica de APS prioritizadas para la toma de muestras de calidad de agua para consumo humano en la vigencia 2026



Fuente: Elaboración propia, Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo / Google Looker Studio (2026)

## Gestión de Sistemas de Información Sectorial (Grupo SUI-AAA)

### Hito 7. Fortalecimiento y depuración del Inventario Nacional de Prestadores de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

El Grupo SUI-AAA es el principal responsable de la administración, actualización y manejo del Sistema Único de Información (SUI), sistema que cuenta con la información del sector y que permite a la SSPD adelantar sus acciones de vigilancia a los prestadores, y a las entidades del gobierno, evaluar y facilitar la definición de políticas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios.

Durante el primer semestre de 2026, el Grupo SUI de la SDAAA consolidó la administración y depuración del inventario nacional de prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, fortaleciendo una de las herramientas soporte de las funciones de IVC de la SSPD. A junio de 2026, dicho inventario registró un total de 4.832 prestadores activos, constituyéndose en la base oficial del sector.

**Tabla 4** Composición del inventario de prestadores por tipología (a junio de 2026)

| <i>Tipo de prestador</i>              | <i>Participación porcentual</i> |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| <i>Gestores Comunitarios</i>          | 41,16 %                         |
| <i>Prestadores de Aprovechamiento</i> | 31,95 %                         |
| <i>Pequeños Prestadores</i>           | 17,40 %                         |
| <i>Grandes Prestadores</i>            | 9,48 %                          |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

*Nota: se evidencia la amplia participación numérica de los segmentos de prestadores representados por gestores comunitarios que operan en zona rural, y por organizaciones prestadoras de la actividad complementaria de aprovechamiento del servicio de aseo, reflejo de la fragmentación de estos mercados y de la población hacia la cual va dirigida la normatividad de esquemas diferenciales de prestación de los servicios públicos domiciliarios.*

### Hito 8. Modernización del RUPS

Con el propósito de mejorar la confiabilidad y oportunidad de la información reportada al SUI, se implementaron mejoras tecnológicas en el aplicativo RUPS (validaciones automáticas, actualización de requisitos documentales, entre otros). Esto redujo los errores de diligenciamiento y facilitó el cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte de los prestadores.

**Tabla 5** Resultados de la gestión del RUPS (Primer semestre 2026)

| <i>Indicador</i>                                 | <i>Resultado</i>                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <i>Solicitudes RUPS recibidas</i>                | 3.270                                |
| <i>Trámites RUPS gestionados</i>                 | 3.003                                |
| <i>Nivel de gestión general</i>                  | 92 %                                 |
| <i>Actualizaciones RUPS realizadas</i>           | 2.708 (91,64 % del total gestionado) |
| <i>Solicitudes de inscripción RUPS aprobadas</i> | 284                                  |
| <i>Cancelaciones RUPS gestionadas</i>            | 11                                   |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

*Nota: el alto porcentaje de actualizaciones del RUPS denota el compromiso de los prestadores con el mantenimiento de información actualizada en su registro oficial.*

## Hito 9. Fortalecimiento de la atención de soporte técnico y reducción del rezago operativo

El Grupo SUI atendió un volumen significativo de solicitudes de soporte técnico que ingresaron por el aplicativo de mesa de ayuda y por el Sistema de Gestión Documental CRONOS, asumiendo la operación integral tras la finalización del modelo de externalización BPO. Esta gestión garantizó la continuidad del reporte al SUI y redujo progresivamente el rezago heredado.

**Tabla 6** Gestión de soporte técnico de Mesa de Ayuda y CRONOS

| <i>Indicador</i>                                                              | <i>Resultado</i>                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Solicitudes Mesa de Ayuda y CRONOS recibidas</i>                           | <i>11.887</i>                                                               |
| <i>Solicitudes Mesa de Ayuda y CRONOS gestionadas</i>                         | <i>9.004</i>                                                                |
| <i>Nivel de gestión general</i>                                               | <i>75,75 %</i>                                                              |
| <i>Llamadas telefónicas atendidas</i>                                         | <i>1.178</i>                                                                |
| <i>Total acumulado de gestión general<br/>(RUPS, Mesas de Ayuda y Cronos)</i> | <i>12.007 gestionadas de 15.157 recibidas<br/>(79,22 % de cumplimiento)</i> |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

## Hito 10. Fortalecimiento de capacidades para la mejora de la calidad de reportes

Se desarrolló una estrategia integral de asistencia técnica dirigida a prestadores de servicios públicos domiciliarios y entidades territoriales, fortaleciendo el relacionamiento institucional y promoviendo una cultura de cumplimiento regulatorio con énfasis preventivo.

**Tabla 7** Impacto de las actividades de asistencia técnica

| <i>Indicador</i>                                               | <i>Resultado</i>                              |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <i>Jornadas de entrenamiento /<br/>Número de Participantes</i> | <i>nueve jornadas<br/>3.173 participantes</i> |
| <i>Nivel promedio de satisfacción</i>                          | <i>80 %</i>                                   |
| <i>Mesas de trabajo especializadas</i>                         | <i>10</i>                                     |
| <i>Comunicaciones de alerta temprana emitidas</i>              | <i>3.414</i>                                  |
| <i>Cargos habilitados o retirados en el SUI</i>                | <i>115.451</i>                                |
| <i>Boletines RUPS elaborados</i>                               | <i>1</i>                                      |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

*Nota: resultados orientados a la reducción de errores en el cargue de información y a un mayor uso y apropiación de las herramientas tecnológicas puestas a disposición de los prestadores.*

## Organizaciones Comunitarias que Suministran Servicios de Agua y Saneamiento Básico (OCSAS)

### Hito 11. Incrementar la información a los gestores comunitarios del agua y el saneamiento

La SDAAA, mediante el proyecto de inversión "*Implementación de acciones de inspección, vigilancia y control diferencial para las organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento básico (OCSAS)*", continuó la ejecución de asistencias técnicas presenciales y virtuales orientadas a fortalecer las capacidades administrativas, técnicas, financieras y organizativas de los gestores comunitarios que tienen a su cargo el suministro de agua para consumo humano y servicios de saneamiento básico; así como la socialización y apropiación del nuevo marco normativo que les aplica, establecido en el Decreto 960 de 2025.

**Ilustración 4** Resultados de impacto en gestores comunitarios (vigencia 2026)



Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

La estrategia de fortalecimiento arrojó resultados determinantes para la formalización del sector rural. Se consolidó una cobertura nacional total en el acompañamiento a las organizaciones comunitarias. Se ejecutaron 695 asistencias técnicas directas que derivaron en la inscripción de 8 nuevas organizaciones en el RUPS y 235 actualizaciones de registros preexistentes. A la fecha, el ecosistema cuenta con un total de 1.990 gestores comunitarios del agua y el saneamiento debidamente inscritos ante la SSPD, incrementando la disponibilidad de información de este segmento de vigilados, para una mejor caracterización del mismo y para el ejercicio de la IVC, con enfoque diferencial.

### Hito 12. Construcción del Modelo de IVC Diferencial para Gestores Comunitarios

Durante el primer semestre del 2026 se avanzó en la consolidación del diseño del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) Diferencial para los gestores comunitarios del agua y el saneamiento básico, construido a partir del diálogo con las comunidades, mesas de participación y el análisis del nuevo marco normativo. Este trabajo permitió



estructurar una propuesta que reconoce las particularidades de estos prestadores y adapta los requerimientos de información a su realidad territorial y a sus capacidades institucionales.

Como resultado, se elaboró un documento metodológico que integra la propuesta del modelo, se diseñaron mecanismos de reporte de información simplificada y se formuló un tablero de vigilancia preventiva para fortalecer el seguimiento basado en información. La propuesta fue enriquecida y validada mediante espacios presenciales y virtuales con gestores comunitarios, garantizando que responda a sus necesidades y contexto.

Este avance establece las bases para la implementación de un Modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) diferencial, preventivo y proporcional, que incrementa la disponibilidad de información para la toma de decisiones y fortalece el ejercicio de la supervisión sobre los gestores comunitarios del agua y el saneamiento básico, de acuerdo con sus capacidades y realidades territoriales.

**Grupo de Estudios Sectoriales (GES) de la SDAAA**

**Hito 13. Fortalecimiento de la analítica sectorial**

El Grupo de Estudios Sectoriales (GES) generó productos analíticos cruciales para evaluar el desempeño de las empresas, calcular los niveles de riesgo y aportar transparencia a los grupos de interés, a partir de la información estratégica para el sector definida por el ente regulador.

**Tabla 8** Generación de información estratégica para toma de decisiones

| <i>Producto estratégico</i>                 | <i>Resultado / Estado</i>                                                       |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Indicador Único Sectorial (IUS) 2025</i> | <i>Calculado para acueducto y alcantarillado (Publicado el 30/06/2026).</i>     |
| <i>Boletín de Consumo de Agua Potable</i>   | <i>Elaborado para el segundo semestre de 2025 (Publicado el 30/06/2026).</i>    |
| <i>Verificación de datos</i>                | <i>Información reportada validada para la elaboración de los informes 2025.</i> |
| <i>Informes sectoriales 2025</i>            | <i>En estructuración; publicación proyectada para diciembre de 2026.</i>        |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

La generación de estos productos analíticos fortalece la vigilancia institucional preventiva y basada en evidencia. Herramientas como el Indicador Único Sectorial (IUS) permiten evaluar objetivamente a los prestadores y focalizar el control en aquellos de mayor riesgo, mientras que el Boletín de Consumo aporta información estratégica para el análisis de la demanda del servicio y el uso eficiente del agua. Asimismo, la validación rigurosa de los datos reportados aumenta la confiabilidad de los estudios sectoriales y de las cifras allí aportadas, y la divulgación de estos informes garantiza la transparencia, brindando información clave a todos los grupos de interés para la toma de decisiones.

Estas herramientas aportan valor público, facilitando anticipar riesgos y estructurar mejores políticas estatales.

**Dirección Técnica de Gestión de Aseo (DTGA)**

**Hito 14. Protección de los usuarios mediante el control tarifario de aseo**

Se fortalecieron las acciones de inspección para verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria. Se identificaron y cerraron controles frente a cobros no autorizados en 21 prestadores de múltiples departamentos (Cesar, Tolima, Cundinamarca, Nariño, Santander, Huila, Boyacá, Norte de Santander, La Guajira, Atlántico,



Antioquia, Caquetá y Amazonas) y Bogotá D.C. Esto garantizó que los usuarios pagaran tarifas estrictamente ajustadas a la normativa, protegiendo los derechos económicos de millones de hogares.

**Hito 15. Fortalecimiento del control sobre la actividad de aprovechamiento y prevención de cobros indebidos**

Para evitar sobre costos en las tarifas de aseo, se inhabilitó el cargue de toneladas a prestadores que no acreditaban el reconocimiento como organizaciones de recicladores de oficio por parte de los entes territoriales. Se realizó la aplicación de la medida de aplazamiento de las toneladas aprovechadas mediante procesos de verificación estadística y análisis de alertas sobre los reportes efectuados por los prestadores.

**Tabla 9** Medidas de control aplicadas a la actividad de aprovechamiento

| Indicador                                           | Resultado |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| Nuevos prestadores inhabilitados para cargue (2026) | 59        |
| Áreas de prestación inhabilitadas impactadas (2026) | 32        |
| Total acumulado de prestadores inhabilitados        | 532       |
| Total acumulado de áreas con inhabilitación         | 240       |
| Prestadores con medida de aplazamiento aplicada     | 316       |

Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

Estas acciones aseguran que los beneficios tarifarios se dirijan exclusivamente a recicladores formalizados, y contribuyen a evitar cobros indebidos en la tarifa de aseo, fortaleciendo la confianza de los usuarios.

**Hito 16. Fortalecimiento de Organizaciones de Recicladores de Oficio (ORO)**

A través del proyecto de inversión "Fortalecimiento del proceso de formalización de las organizaciones de recicladores de oficio a nivel nacional", se realizó el fortalecimiento técnico, operativo y organizacional de las organizaciones de recicladores y de las entidades territoriales; y, en articulación con la OTIC, se avanzó en la modernización de los aplicativos del SUI para el reporte de toneladas aprovechadas, Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), micro rutas, vehículos, balances de masa y PEC.

**Tabla 10** Acciones de fortalecimiento a ORO

| Indicador                                                | Resultado          |
|----------------------------------------------------------|--------------------|
| Talleres de asistencia técnica a entidades territoriales | 48                 |
| Talleres dirigidos a recicladores de oficio              | 190                |
| Total espacios de formación realizados                   | 238                |
| Organizaciones de recicladores acompañadas               | Cobertura nacional |

Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

Estas acciones fortalecieron las capacidades técnicas y administrativas de las ORO, facilitando su proceso de formalización y promoviendo su reconocimiento social y económico, a la vez que contribuyen al fortalecimiento de la economía circular y de esquemas de aprovechamiento más eficientes, transparentes y sostenibles.

## Hito 17. Fortalecimiento de la IVC a los prestadores del servicio de aseo

Se ejecutó un riguroso programa de visitas de campo para evaluar la operación técnica, comercial y financiera del esquema de aseo y aprovechamiento, identificando posibles incumplimientos normativos y situaciones que podrían afectar la calidad del servicio prestado a los usuarios, los cuales constituyen insumos técnicos para activar el proceso de control.

**Tabla 11** Impacto de acciones de IVC a prestadores del servicio de Aseo

| Indicador                                                  | Resultado |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| Visitas a prestadores de aseo                              | 39        |
| Visitas a prestadores de aprovechamiento                   | 9         |
| Total visitas realizadas                                   | 48        |
| Solicitudes de apertura de investigaciones administrativas | 13        |
| Comunicaciones gestionadas en ejercicio de IVC             | 3.348     |

Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

Las acciones de IVC fortalecieron la capacidad institucional para prevenir riesgos, corregir incumplimientos y mejorar la calidad de los servicios prestados a más de catorce millones de habitantes del país.

## Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (DTGAA)

## Hito 18. Fortalecimiento de la IVC a los prestadores de acueducto y alcantarillado en el territorio

Con el fin de asegurar la calidad en la prestación de acueducto y alcantarillado, se evaluaron integralmente las operaciones empresariales desde el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y técnicas de los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Así mismo, se dictaminó sobre negativas a viabilidades o disponibilidades de conexión de servicios públicos, y se gestionaron las acciones constitucionales de los usuarios.

**Tabla 12** Resultados operativos de IVC a prestadores de Acueducto y Alcantarillado

| Indicador                                           | Resultado / Impacto                            |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Evaluaciones Integrales publicadas                  | 7 (impactando a 696.539 usuarios)              |
| Controles tarifarios ejecutados                     | 16 (beneficiando a 37.895 usuarios)            |
| Solicitudes de investigaciones administrativas      | 50 (impactando a 214.304 usuarios)             |
| Visitas de IVC territorial (2026)                   | 17 prestadores de 9 departamentos <sup>5</sup> |
| Negativas de viabilidad/disponibilidades tramitadas | 238 casos gestionados                          |
| Acciones constitucionales de tutela atendidas       | 290 tutelas                                    |
| Comunicaciones gestionadas en ejercicio de IVC      | 3.958 requerimientos atendidos                 |

Fuente: Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

<sup>5</sup> Ciudad de Bogotá y municipios de los departamentos de Antioquia, Atlántico, Boyacá, Cesar, Chocó, Cundinamarca, Nariño y Valle del Cauca.

Las acciones desarrolladas protegieron los derechos de los usuarios mediante la identificación de riesgos en la prestación de los servicios y la implementación de acciones preventivas y correctivas orientadas al cumplimiento normativo, la transparencia y la prestación eficiente del servicio por parte de los prestadores.

## **Dirección de Investigaciones para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (DIAAA)**

### **Hito 19. Fortalecimiento del control sancionatorio**

La Dirección de Investigaciones impulsó el aparato sancionatorio de la SSPD frente a los incumplimientos e infracciones cometidas por los prestadores. Se implementó, además, el Sistema Integrado de Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS) y una novedosa herramienta de dosificación de multas que aporta objetividad jurídica, transparencia y eficiencia a los procesos sancionatorios.

**Tabla 13** Balance de la gestión administrativa y sancionatoria de la SDAAA

| <i>Indicador</i>                             | <i>Resultado / Impacto</i>                          |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <i>Pliegos de cargos proferidos</i>          | <i>103</i>                                          |
| <i>Investigaciones activas en curso</i>      | <i>298</i>                                          |
| <i>Actuaciones de impulso procesal</i>       | <i>95</i>                                           |
| <i>Resoluciones sancionatorias expedidas</i> | <i>67, por un valor asociado de \$9.303.024.559</i> |
| <i>Recursos de reposición resueltos</i>      | <i>24, por un valor asociado de \$8.018.459.181</i> |

**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para acueducto, alcantarillado y aseo (2026)

Asimismo, se avanzó en el desarrollo de una herramienta para la dosificación de sanciones, orientada a fortalecer la objetividad, la transparencia y la eficiencia en la toma de decisiones dentro de los procedimientos sancionatorios y se fortaleció el Sistema Integrado de Gestión de Actuaciones Administrativas Sancionatorias (SIGAAS), incorporando mejoras funcionales y ajustes orientados a responder a las necesidades operativas de la Dirección de Investigaciones AAA, con el propósito de optimizar la gestión, el seguimiento y el control de los procesos administrativos sancionatorios.

La fortaleza sancionatoria consolida la autoridad estatal y desincentiva las malas prácticas en la prestación de los servicios esenciales.

### **Desafíos o lecciones aprendidas acueducto, alcantarillado y aseo**

- Sostenibilidad y apropiación tecnológica. Aunque durante la vigencia se consolidaron plataformas robustas como Infovisitas y Survey123, el mayor desafío radica en garantizar su mantenimiento técnico, actualización constante y plena apropiación por parte de los funcionarios operativos, de manera que trasciendan la duración de los proyectos de inversión y se conviertan en capacidades instaladas e institucionalizadas.
- Articulación interinstitucional. La multiplicidad de competencias entre la SSPD, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, las autoridades ambientales y los entes de control exige límites precisos. Las mesas intersectoriales periódicas se han validado como el mecanismo más idóneo para unificar criterios sancionatorios y operativos, evitando la duplicidad de funciones.

- Continuidad estructural hacia 2027. Los logros metodológicos alcanzados en 2026 constituyen los pilares del Modelo de IVC Diferencial. De cara a la finalización de esta fase proyectiva en 2027, el compromiso institucional es institucionalizar de manera definitiva dichos esquemas normativos dentro del marco de operación estándar de las delegadas.
- Focalización en la calidad del agua. Ante los reiterados hallazgos de fallas sistémicas en la potabilización y calidad del agua para consumo humano a nivel nacional, resulta imperativo reforzar y escalar las métricas de monitoreo del IRCA. Este fortalecimiento garantizará una respuesta institucional inmediata y una protección inquebrantable a los derechos fundamentales y a la salud pública de los colombianos.

## GESTIÓN Y RESULTADOS DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE



## GESTIÓN Y RESULTADOS DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE

### Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

La Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, a través de sus direcciones técnicas, grupos de apoyo y la Unidad de Monitoreo de Mercados. Durante el primer semestre de 2026, estas dependencias adelantaron acciones orientadas a fortalecer la supervisión sectorial, la protección de los usuarios, la gestión de la información y la toma de decisiones basada en evidencia técnica.

### Dirección Técnica de Gestión de Energía

La Dirección Técnica de Gestión de Energía ejerce la inspección, vigilancia y control del servicio público de energía eléctrica para garantizar su continuidad, calidad y sostenibilidad, mediante supervisión preventiva y correctiva, seguimiento regulatorio y herramientas técnicas y tecnológicas para la toma de decisiones.

#### Hito 1. Fortalecimiento de la supervisión, gestión del riesgo y calidad del servicio

Se fortalecieron las acciones de inspección, vigilancia y control mediante el seguimiento a la gestión del riesgo, la calidad del servicio, la evaluación de riesgos de origen eléctrico (GROE), las verificaciones tarifarias y las actuaciones preventivas y correctivas.

Descripción del impacto: Se fortaleció la gestión de riesgos, el control regulatorio y la priorización de intervenciones preventivas, mejorando la oportunidad y efectividad de la supervisión.

Datos o indicadores de impacto:

- Evaluación de 10 empresas en gestión del riesgo.
- Requerimientos de información a 137 prestadores para diagnósticos de resiliencia climática.
- Inspecciones a infraestructura estratégica (Ituango, Chivor y Urrá).
- 10 evaluaciones integrales, cerca de 150 verificaciones tarifarias en ZNI, más de 280 seguimientos a alertas del IPSE, 21 mesas sectoriales y seis visitas de inspección.
- Ejecución de 11 Programas de Gestión Acordados y 17 Memorandos de Investigación.

#### Hito 2. Fortalecimiento de la transición energética y la planeación sectorial

Se diseñaron metodologías de supervisión para comunidades energéticas, microrredes y generación distribuida, y se avanzó en el Diagnóstico Nacional de Medición 2025 y en productos estratégicos para el sector eléctrico.

Descripción del impacto: Estos desarrollos fortalecen la supervisión de nuevos modelos de prestación del servicio, apoyan la modernización del sector y la toma de decisiones para la transición energética.

Datos o indicadores de impacto:

- Diseño de la metodología de IVC para comunidades energéticas y plan piloto.

- Elaboración del Diagnóstico Nacional de Medición 2025.
- Desarrollo de ocho productos estratégicos para el seguimiento y análisis del sector eléctrico.

### **Hito 3. Transformación digital y fortalecimiento de la analítica institucional**

Se desarrollaron herramientas tecnológicas para optimizar la vigilancia tarifaria y el seguimiento a subsidios y contribuciones.

Descripción del impacto: Las herramientas implementadas redujeron tiempos de procesamiento, mejoraron la trazabilidad de la información y fortalecieron la transparencia y la toma de decisiones.

Datos o indicadores de impacto:

- Desarrollo del aplicativo de verificación tarifaria y del tablero de tendencias.
- Publicación de los dos primeros boletines tarifarios de 2026 y mantenimiento de los informes mensuales.
- Implementación del aplicativo para automatizar la validación de conciliaciones de subsidios y contribuciones.

### **Hito 4. Consolidación de la capacidad institucional para la inspección, vigilancia y control**

Se consolidaron metodologías, productos técnicos y mecanismos de control para fortalecer la inspección, vigilancia y control del sector eléctrico.

Descripción del impacto: La articulación entre supervisión técnica, analítica de datos y control preventivo fortaleció la capacidad institucional para anticipar riesgos, mejorar la eficiencia de las actuaciones y proteger a los usuarios.

Datos o indicadores de impacto:

- Integración de acciones de supervisión preventiva y correctiva.

### **Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible**

La Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible ejerce la inspección, vigilancia y control de las empresas prestadoras del servicio público de gas combustible para garantizar una prestación continua, segura y eficiente, y el cumplimiento del marco regulatorio.

### **Hito 5. Protección de los usuarios mediante programas de gestión**

Se suscribieron Programas de Gestión Acordados con VANTI S.A. y PROGASUR para corregir situaciones que afectaban la prestación del servicio y la aplicación del régimen tarifario.

Descripción del impacto: Las acciones fortalecieron la protección de los usuarios, promovieron el cumplimiento regulatorio y garantizaron la devolución de recursos.

Datos o indicadores de impacto:



- Suscripción de dos Programas de Gestión Acordados.
- Acuerdo con PROGASUR para la devolución de \$8.700 millones a más de 2,6 millones de usuarios en Antioquia, Boyacá, Caldas, Caquetá, Cauca, Cundinamarca, Huila, Nariño, Tolima, Valle del Cauca y Norte de Santander.

#### **Hito 6. Control a subsidios y vigilancia sobre los prestadores de GLP**

Se verificó la información reportada al SUI sobre subsidios de GLP y se fortaleció el seguimiento al RUPS para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y operativos de las empresas distribuidoras.

Descripción del impacto: Se fortaleció el control sobre los recursos públicos, se identificaron oportunamente incumplimientos regulatorios y se mejoró la seguridad del servicio.

Datos o indicadores de impacto:

- Validación de aproximadamente \$71.567 millones en subsidios de GLP.
- Beneficio para usuarios de estratos 1 y 2 en 118 municipios de Amazonas, Arauca, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Caquetá, Cauca, Córdoba, La Guajira, Nariño y Putumayo.
- Identificación de más de 10 empresas con información o requisitos pendientes en el RUPS, sobre las cuales se adelantan actuaciones de inspección y seguimiento.

#### **Hito 7. Consolidación de la inspección y vigilancia**

Se fortalecieron las acciones de inspección y vigilancia sobre los mercados de gas por redes y GLP mediante el seguimiento regulatorio, el control de la infraestructura y la articulación con otras entidades.

Descripción del impacto: Estas actuaciones fortalecieron el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y la protección de los usuarios.

Datos o indicadores de impacto:

- Seguimiento permanente a prestadores de GLP para verificar el cumplimiento de requisitos regulatorios y técnicos.
- Actuaciones de inspección derivadas de los hallazgos del seguimiento al RUPS.
- Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional para mejorar el control del mercado de gas combustible.

#### **Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible**

La Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible adelanta actuaciones administrativas sancionatorias frente a los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible para verificar el cumplimiento de la normativa vigente.

#### **Hito 8. Fortalecimiento de las actuaciones sancionatorias para la protección de los usuarios**

Se fortaleció la capacidad sancionatoria mediante la expedición de actos administrativos, la imposición de sanciones y el desarrollo de investigaciones por presuntos incumplimientos al régimen de los servicios públicos.

Descripción del impacto: Las actuaciones fortalecieron el cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores, contribuyendo a la protección de los usuarios y al ejercicio efectivo de la función de inspección, vigilancia y control.

Datos o indicadores de impacto:

- Expedición de 22 actos administrativos.
- Imposición de ocho sanciones, siete pliegos de cargos y siete averiguaciones preliminares.
- Multas impuestas: \$973,6 millones, correspondientes a sanciones impuestas mediante actos administrativos durante el período, las cuales aún podrían estar sujetas a recursos o pendientes de quedar en firme.
- Multas ejecutoriadas: \$2.939,2 millones, correspondientes a sanciones que adquirieron firmeza durante el período, por lo que son de obligatorio cumplimiento, independientemente de la fecha en que fueron impuestas.

#### **Hito 9. Consolidación de investigaciones estratégicas y fortalecimiento del control regulatorio**

Se iniciaron investigaciones a empresas transportadoras de gas natural por presuntos incumplimientos al régimen tarifario, se adelantaron averiguaciones preliminares en los sectores de energía y gas, y se resolvieron recursos de reposición.

Descripción del impacto: Estas actuaciones fortalecieron la transparencia, la seguridad jurídica y el ejercicio de inspección, vigilancia y control.

Datos o indicadores de impacto:

- Apertura de investigaciones a empresas transportadoras de gas natural por presuntas infracciones al régimen tarifario.
- Confirmación, mediante la resolución de recursos, de sanciones relacionadas con vulneración de los derechos de los usuarios, deficiencias en la prestación del servicio e incumplimientos en el reporte de información al SUI y en los regímenes de comercialización, distribución y mercados mayoristas.

#### **Hito 10. Fortalecimiento institucional de la gestión sancionatoria**

Se revisaron los criterios de dosificación de multas y se fortaleció la coordinación técnica entre dependencias.

Descripción del impacto: El fortalecimiento de la gestión sancionatoria contribuyó a promover el cumplimiento de las obligaciones por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, fortaleciendo la transparencia, la confianza en la función de inspección, vigilancia y control, y la protección de los derechos de los usuarios.

Datos o indicadores de impacto:

- Se desarrolló una mesa de trabajo con la DIAAA y la SDPUGT para redefinir, categorizar y estandarizar el uso y los criterios de la herramienta de dosificación de multas.
- La gestión evidenció una notable eficacia procesal, reflejada en la optimización de los tiempos de respuesta y en la calidad técnico-jurídica de las actuaciones administrativas, con el cierre y la firmeza de nueve procesos iniciados en las vigencias 2023, 2024 y 2025, en su mayoría con sanciones confirmadas.

### **Grupo SUI para el Sector Energía y Gas**

El Grupo SUI para el Sector Energía y Gas administra, mantiene y fortalece el Sistema Único de Información (SUI), garantizando la disponibilidad, calidad y oportunidad de la información reportada por los prestadores de los servicios públicos de energía y gas combustible.

#### **Hito 11. Fortalecimiento de la captura y gestión de información sectorial**

Se fortaleció la recolección y administración de información mediante la implementación del modelo *ProMail* y la expedición de la Resolución SSPD No. 20261000331435 de 2026, que estableció el Mecanismo de Completitud y Actualización Autónoma de la Información Certificada en el SUI.

Descripción del impacto: Estas acciones mejoraron la oportunidad, integridad y calidad de la información utilizada para las funciones de inspección, vigilancia y control.

Datos o indicadores de impacto:

- Implementación del modelo *ProMail* para la captura de información estratégica.
- Procesamiento de 4.096 registros relacionados con desviaciones significativas, generación de energía, soluciones solares fotovoltaicas, energía importada e infraestructura de gas combustible.
- Entrada en vigencia de la Resolución SSPD No. 20261000331435 el 1 de junio de 2026.

#### **Hito 12. Fortalecimiento de la analítica de datos e interoperabilidad**

Se avanzó en la iniciativa Visión 360 Energía y Gas mediante la identificación de fuentes de información e indicadores estratégicos y la formalización de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con entidades del sector.

Descripción del impacto: Estos avances fortalecieron la analítica de datos, la vigilancia inteligente y la interoperabilidad institucional.

Datos o indicadores de impacto

- Identificación y catalogación de fuentes de información e indicadores para el Observatorio de Servicios Públicos.
- Formalización del anexo técnico y del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Ministerio de Minas y Energía (MME) y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), para asegurar la interconectividad de las entidades del sector,

lo que les permite tomar decisiones acertadas y basadas en datos frente a la prestación de los servicios públicos.

### **Hito 13. Optimización de la atención a prestadores y usuarios**

Se fortaleció la gestión de soporte técnico, mesas de ayuda, administración del RUPS y trámite de solicitudes de reversión.

Descripción del impacto: Se mejoró la atención a los prestadores y la gestión de los procesos asociados al SUI.

Datos o indicadores de impacto:

- Atención del 94,3 % de 400 solicitudes registradas en CRONOS.
- Gestión del 89,9 % de 2.145 solicitudes de mesas de ayuda.
- Atención del 97,7 % de 944 solicitudes relacionadas con el RUPS.
- Trámite de 32 solicitudes de reversión conforme a la normativa vigente.

### **Hito 14. Fortalecimiento de capacidades para el uso del SUI**

Se realizaron jornadas de capacitación para fortalecer el reporte de información y el uso del Sistema Único de Información.

Descripción del impacto: Las capacitaciones contribuyeron a mejorar la calidad del reporte de información por parte de los prestadores.

Datos o indicadores de impacto:

- Se realizaron cinco capacitaciones virtuales.
- Participación de 146 prestadores de los servicios públicos de energía y gas combustible.

### **Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas**

La Unidad de Monitoreo de Mercados de Energía y Gas (UMMEG) realiza seguimiento permanente a los mercados de energía eléctrica y gas natural para identificar riesgos que puedan afectar la continuidad, confiabilidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos.

### **Hito 15. Fortalecimiento del monitoreo preventivo de la confiabilidad del sistema energético**

Se fortaleció el seguimiento preventivo a la confiabilidad del sistema eléctrico mediante 10 visitas técnicas a generadoras térmicas y seis mesas de trabajo con generadores hidroeléctricos para verificar condiciones operativas, disponibilidad de recursos energéticos y planes de mantenimiento.

Descripción del impacto: El fortalecimiento del monitoreo preventivo contribuyó a la detección oportuna de riesgos que pueden afectar la continuidad y confiabilidad de la prestación de los servicios de energía, favoreciendo la adopción de acciones preventivas y la protección de los usuarios.



Datos o indicadores de impacto:

- Realización de 10 visitas técnicas y seis mesas de trabajo con agentes generadores térmicos e hidroeléctricos.
- Verificación de condiciones operativas, disponibilidad de recursos energéticos y planes de mantenimiento.

### **Hito 16. Seguimiento estratégico al comportamiento de los mercados de energía y gas**

Se consolidó el monitoreo de variables estratégicas de los mercados de energía y gas natural, incluyendo precios, oferta, demanda, disponibilidad de generación y condiciones de abastecimiento.

Descripción del impacto: El seguimiento fortaleció la identificación de riesgos, la generación de alertas tempranas y la toma de decisiones.

Datos o indicadores de impacto:

- Elaboración de dos boletines, reportes técnicos e informes especializados, y realización de 21 comités de seguimiento de mercados de energía y gas (COSMEG).
- Seguimiento permanente a variables críticas del mercado para generar alertas tempranas y apoyar las acciones de vigilancia.

### **Hito 17. Desarrollo de herramientas analíticas para la vigilancia inteligente**

Se avanzó en estudios sobre confiabilidad energética, producción nacional de gas natural y comportamiento de los mercados, así como en el desarrollo de tableros de control con información en tiempo real.

Descripción del impacto: Estas herramientas fortalecieron la analítica institucional y el soporte técnico para las decisiones de inspección, vigilancia y control.

Datos o indicadores de impacto:

- Elaboración de un estudio sobre confiabilidad energética, producción nacional de gas natural y dinámica de los mercados.
- Desarrollo de un tablero de control para el seguimiento en tiempo real de precios, generación, oferta, demanda y abastecimiento energético.

### **Desafíos o lecciones aprendidas en energía y gas**

Se fortaleció la vigilancia basada en evidencia mediante el desarrollo de dos metodologías. La primera corresponde a la metodología diferencial de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) para comunidades energéticas, microrredes y generación distribuida, que establece criterios para la supervisión de nuevos modelos de prestación del servicio

asociados a la transición energética justa. La segunda metodología permite realizar el seguimiento a la calidad del servicio a partir de los indicadores individuales reportados por los prestadores al Sistema Único de Información (SUI), facilitando la identificación de zonas críticas y la priorización de actuaciones de vigilancia.

De igual manera, se desarrollaron herramientas digitales como el tablero de verificación tarifaria, el tablero de tendencias y variaciones en tarifas, y el tablero dinámico de infraestructura y generación de energía, que fortalecen el análisis y seguimiento del sector. En conjunto, estas iniciativas contribuyen a una supervisión más oportuna y focalizada, promueven una mayor transparencia en la prestación de los servicios públicos y favorecen la adopción de acciones orientadas a mejorar la calidad, continuidad y confiabilidad del servicio en beneficio de los usuarios.

Se contribuyó a la protección del usuario final, al fortalecer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los agentes del sector y promover condiciones de mercado más estables, eficientes y confiables. De esta manera, el monitoreo técnico y el análisis preventivo adelantado se convierten en un insumo para proteger el interés general y apoyar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Las actividades de monitoreo desarrolladas tienen un impacto directo sobre los usuarios finales de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, en la medida en que fortalecen la capacidad de la Superintendencia para identificar oportunamente riesgos que pueden afectar la continuidad, confiabilidad, eficiencia y transparencia en la prestación de estos servicios.

El seguimiento permanente a variables de operación, precios, contratación, disponibilidad de infraestructura y abastecimiento permite anticipar situaciones que podrían traducirse en mayores costos, restricciones en el suministro o afectaciones a la calidad del servicio, facilitando la adopción de medidas preventivas por parte de la Entidad.

**PROTECCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
Y GESTIÓN EN TERRITORIO**



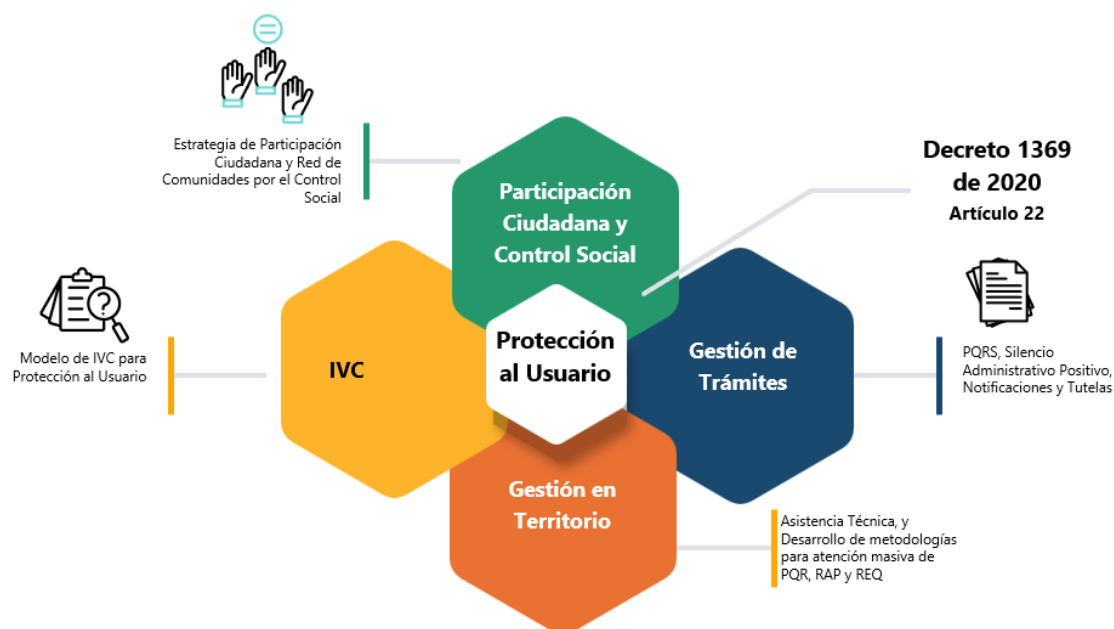
## PROTECCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN EN TERRITORIO

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) ha buscado fortalecer y optimizar los procesos de protección al usuario y el fortalecimiento del control social, para transitar de un modelo de atención reactivo y centralizado hacia un ecosistema preventivo, desconcentrado y cercano a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Esto ha implicado que la gestión de esta Delegada y de las siete Direcciones Territoriales se enfoque en el mejoramiento de la interacción con la ciudadanía y en la articulación de sus procesos con el Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de recolectar información en los territorios para conocer la percepción ciudadana frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como avanzar en la implementación de la Red de Comunidades por el Control Social y en la creación de herramientas necesarias para el fortalecimiento del control social que ejercen los ciudadanos y, en especial, los vocales de control.

Para esto, se ha venido trabajando en la articulación de la operación mediante un modelo de tres pilares fundamentales que buscan la defensa integral de los derechos de los usuarios:

**Ilustración 5** Modelo de Operación



Fuente: Elaboración propia, Delegada para la Protección al Usuario (2026)

En el marco del modelo de operación de la Delegada y sus Direcciones Territoriales dispuesto para el 2026, se han presentado los siguientes hitos para la Entidad:

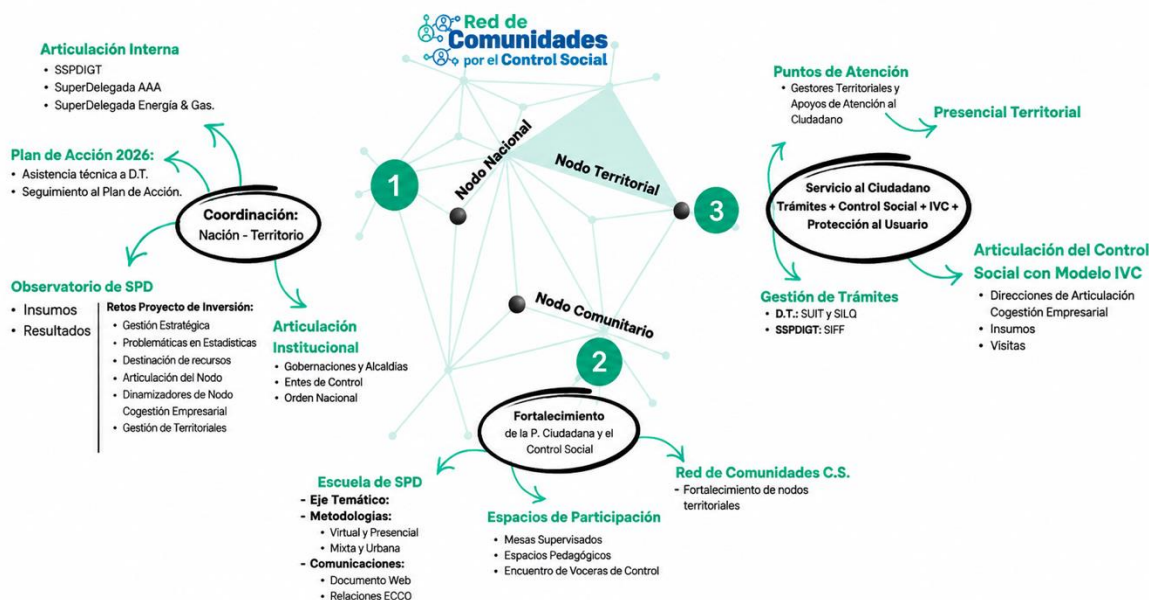
### **Hito 1. Red de Comunidades por el Control Social (RCCS), un nuevo modelo de participación ciudadana y marco del control social del ecosistema de servicios públicos domiciliarios**

Para la presente vigencia, la Superintendencia se encuentra en la fase final del proceso de cocreación del modelo de operación de la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS), bajo la metodología de innovación institucional. Esto implica algunos retos para la Superintendencia Delegada y sus Direcciones Territoriales, como la definición de los nodos territoriales y comunitarios y la forma en que estos operan en sinergia con los procesos de IVC y gestión

de trámites, así como la articulación con los procesos de las Delegadas Técnicas y con los demás actores que participan o son clave para los ejercicios de control social, en lo que se ha denominado el nodo nacional.

Esta Red tiene como reto adicional la generación de insumos para el Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, que permitan identificar la percepción de los servicios públicos domiciliarios desde una óptica ciudadana, y no únicamente desde el criterio técnico que generalmente prevalece en el IVC tradicional.

**Ilustración 6** Operación de la Red de Comunidades por el Control Social



**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para la Protección al Usuario (2026)

La consolidación de la Red de Comunidades (RCCS) transforma estructuralmente la protección al usuario, generando un impacto en los siguientes puntos:

- Convierte a las comunidades en "sensores o termómetros territoriales" que detectan fallas en el servicio antes de que se materialicen en quejas masivas.
- Facilita la resolución concertada de conflictos directamente en las regiones (entre usuarios y empresas), evitando que miles de inconformidades escalen a trámites administrativos o tutelas.
- Alimenta el nuevo Observatorio de Servicios Públicos con datos basados en la experiencia ciudadana real, permitiendo focalizar la Inspección, Vigilancia y Control (IVC) donde la gente más lo necesita.
- Reduce la asimetría de poder entre las empresas y los usuarios, materializando la convergencia regional al empoderar a los usuarios en la defensa técnica de sus derechos.

A partir de la implementación de esta Red, y en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2026 — aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad—, con corte a junio de la presente vigencia se han desarrollado las siguientes actividades:

- 153 Mesas Superservicios ejecutadas, con la participación de 3.878 asistentes: lideradas por las Direcciones Territoriales con la orientación técnica de la SDPUGT. En estos espacios se articula la concertación directa de soluciones a las problemáticas de los usuarios, garantizando la participación activa de la comunidad, las empresas prestadoras y las entidades territoriales. Esto fortalece el control social directo, en estricto cumplimiento de las competencias definidas en la Ley 142 de 1994.
- 159 actividades pedagógicas Superservicios, con la participación de 4.061 asistentes: desarrolladas en los territorios en coordinación con la nueva Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios. Su objetivo es promover el conocimiento sobre derechos y deberes, fortalecer las competencias ciudadanas, apoyar la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) e instruir sobre los trámites y el régimen básico de los servicios públicos.
- 38 puntos de atención en 36 municipios: esta infraestructura funciona como el soporte territorial de la Red, mejorando la relación con el ciudadano mediante un acceso personalizado. Con esta estrategia, la Superintendencia consolida una presencia institucional fortalecida y garantiza una mirada más regionalizada, humana y cercana a las realidades que afectan a los usuarios. A través de estos puntos, la Superintendencia ha realizado un total de 18.621 atenciones al mes de junio de 2026.

## **Hito 2. Diseño y desarrollo de nuevas herramientas que fortalecerán y dinamizarán el control social en los territorios**

En articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), la SDPUGT diseñó y puso a disposición de la ciudadanía un nuevo paquete de herramientas tecnológicas orientadas a potenciar las acciones de los vocales de control y de la comunidad. Estas innovaciones se integran en un ecosistema digital que moderniza las capacidades ciudadanas para la defensa de sus derechos y facilita su interacción con el Estado.

El principal impacto de este ecosistema es la centralización técnica: los vocales de control y los usuarios ahora encuentran en un solo portal institucional todas las herramientas que brinda la Superintendencia para la vigilancia de la prestación de los servicios. Esta modernización fortalece la vigilancia ciudadana y dinamiza la interconexión del control social con el modelo de IVC preventivo de la Superintendencia, el nuevo Observatorio de Servicios Públicos y la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios.

La materialización de este hito se refleja en la entrega y puesta en marcha de cuatro herramientas tecnológicas clave:

- Actualización del Módulo Web de Control Social: una plataforma centralizada en el portal de la Entidad que consolida el acceso a las nuevas herramientas, integra información estratégica de la Red de Comunidades (RCCS) y conecta al usuario con el Observatorio y la Escuela.
- Aplicativo para Vocales de Control: una solución tecnológica diseñada para facilitar y estandarizar la presentación de los informes de gestión ciudadana ante la Superintendencia. Esta herramienta garantiza la trazabilidad y el seguimiento institucional, formalizando el Sistema de Vigilancia y Control dispuesto en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1429 de 1995.
- Lumina, nuevo asistente virtual del control social: implementación de un innovador *chatbot* impulsado por inteligencia artificial, diseñado para orientar a los ciudadanos en tiempo real frente a dudas frecuentes sobre el control social y las rutas de defensa de sus derechos.

- Conexión virtual con la Red: creación de entornos digitales colaborativos (apoyados en la infraestructura institucional de la Entidad) para generar foros, debates y conversaciones estructuradas con los vocales de control. Estos espacios facilitan el intercambio de saberes y la cocreación de propuestas que eleven la calidad de los servicios públicos en las regiones.
- Tableros de información para el control social: se entregan a la ciudadanía nuevos tableros en el módulo de control social, donde podrán ver datos relevantes sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios.

### Hito 3. Despliegue de un modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) centrado en la protección al usuario

**Ilustración 7** Modelo de Operación IVC Protección al Usuario



Fuente: Elaboración propia, Delegada para la Protección al Usuario (2026)

En 2026, la SDPUGT ha iniciado la implementación del nuevo modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) centrado en la protección al usuario, el cual se espera que no solo sea reactivo a partir de denuncias o la materialización de riesgos, sino que fortalezca su enfoque preventivo mediante la utilización de la información

contenida en el SUI y la articulación con los procesos de control social, la gestión de trámites y la coordinación con las demás Superintendencias Delegadas de la Entidad.

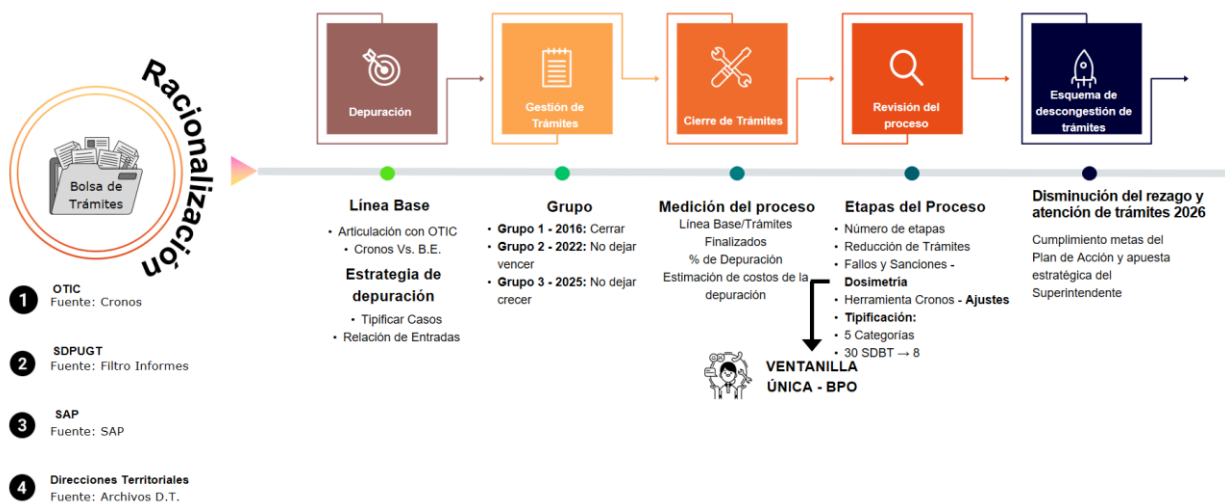
Este modelo busca que la atención y protección brindada por las empresas prestadoras sea justa, humana y estrictamente apegada a la ley. Su principal impacto es la integración de los procesos institucionales y el análisis de datos, lo cual dota al IVC de herramientas preventivas. Esto permite detectar alertas tempranas y evitar que las fallas operativas de las empresas prestadoras se materialicen en vulneraciones masivas de derechos, previniendo así que se preste un mal servicio a los usuarios.

A partir de este modelo, con corte a junio se han realizado 20 visitas de inspección y seguimiento orientadas a evaluar la atención, el trámite y la resolución de las reclamaciones y quejas que recibe la empresa a través de sus canales de contacto, así como su procedimiento para resolver los escritos de petición, los recursos de reposición en subsidio de apelación y los de queja, y las conductas u omisiones del prestador que generen alguna vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Estas visitas incluyen, además, el debido seguimiento al cumplimiento de los compromisos suscritos por las empresas prestadoras para subsanar los hallazgos de visitas anteriores.

Estas acciones han permitido identificar riesgos que afectan a los usuarios, promover acciones correctivas por parte de los prestadores, fortalecer la supervisión de los procedimientos de reclamación y las garantías del debido proceso, impulsar mejoras en accesibilidad e inclusión, y generar información para priorizar futuras acciones de vigilancia.

#### Hito 4. Un nuevo esquema para la descongestión de los trámites ciudadanos

**Ilustración 8** Esquema de descongestión de los trámites ciudadanos



**Fuente:** Elaboración propia, Delegada para la Protección al Usuario (2026)

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) tiene como uno de sus propósitos garantizar la adecuada atención y resolución oportuna de los trámites ciudadanos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios en todo el territorio nacional, específicamente aquellos relacionados con reclamaciones por negativa del contrato, terminación del contrato, facturación, y corte y suspensión del servicio.

En este contexto, la SDPUGT diseñó un esquema operativo integral orientado a la racionalización y descongestión de los trámites de su competencia, mediante el desarrollo de cuatro etapas secuenciales: (i) depuración, (ii) gestión de trámites, (iii) cierre de trámites y (iv) revisión del proceso, las cuales conducirán a la disminución del rezago y a la atención oportuna de los trámites en 2026, en cumplimiento de las metas del Plan de Acción Institucional y de la apuesta estratégica del Superintendente.

El objetivo final del esquema operativo es la disminución efectiva del rezago de trámites y la garantía de atención oportuna a los usuarios en 2026. Alcanzar este resultado supone la operación articulada y el agotamiento de las etapas descritas, desde la depuración inicial hasta la revisión y el ajuste permanente del proceso. El esquema de descongestión que se consolida al final del ciclo no es simplemente un resultado estadístico, sino la evidencia del compromiso institucional con la efectividad de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

A partir de este nuevo esquema, con corte a junio de 2026 se han gestionado un total de 92.596 trámites radicados ante la SDPUGT y las Direcciones Territoriales, con los cuales se ha garantizado la defensa de los derechos de los usuarios y mejorado la atención que brinda la Entidad ante el elevado número de solicitudes y peticiones que son de su competencia.

### Desafíos o lecciones aprendidas en protección al usuario y gestión en territorio

- **Sostenibilidad en la descongestión de trámites:** la evacuación de más de 93.000 trámites demostró una gran capacidad de respuesta, pero el esfuerzo manual es insostenible a largo plazo. El desafío es acelerar la modernización tecnológica y la automatización de canales, para evitar que el rezago continúe incrementándose.
- **El control social articulado con el IVC:** las Mesas Superservicios probaron su éxito para mejorar el diálogo territorial entre los actores. El desafío es asegurar que los compromisos suscritos por las empresas prestadoras sean de obligatorio cumplimiento y sirvan como insumo directo para las acciones de vigilancia, en el marco del modelo implementado.
- **Calidad del dato para un IVC predictivo:** un modelo preventivo depende de información precisa. El desafío es elevar el rigor de los datos que los prestadores reportan al SUI, el cual también es base para los informes del Observatorio, fortaleciendo la analítica institucional para identificar alertas tempranas sin depender exclusivamente de las quejas.

## SEGUIMIENTO A ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN



SEGUIMIENTO A ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

La Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) tiene como propósito la coordinación y el control sobre las actuaciones que realizan las empresas de servicios públicos domiciliarios en toma de posesión forzosa en Colombia.

Hitos y resultados de impacto

Durante 2026, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación realizó seguimiento permanente a 12 empresas bajo toma de posesión. De estas, cuatro se encontraban en liquidación y ocho en administración temporal con fines liquidatarios. Por otro lado, vale la pena aclarar que una empresa se encuentra con los efectos de la intervención suspendidos por orden judicial, por lo cual no se realiza seguimiento y monitoreo.

Ilustración 9 Procesos de intervención en curso



Fuente: Elaboración propia, Oficina de entidades intervenidas y en liquidación (2026)

En cumplimiento de su misión institucional, la entidad adelantó acciones estratégicas orientadas a garantizar la prestación eficiente, continua y sostenible de los servicios públicos domiciliarios, en concordancia con las

transformaciones planteadas en el PND. Estas acciones se materializaron mediante el fortalecimiento de la función de intervención, a través de la toma de posesión de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En este sentido, se consolidaron los mecanismos de intervención para asegurar la prestación efectiva de los servicios públicos en las empresas objeto de toma de posesión. Para ello, se mantuvo el seguimiento permanente a los agentes especiales, con el propósito de garantizar la continuidad del servicio en condiciones adecuadas de calidad y cobertura, pese a las limitaciones que enfrentan estas empresas, mediante procesos de seguimiento y monitoreo mensual.

Por otra parte, y con el propósito de fortalecer el impacto de las intervenciones, se desarrollaron herramientas tecnológicas para el seguimiento de las 12 empresas con intervenciones activas. De igual manera, se brindó acompañamiento permanente a los agentes especiales, alcanzando un hito histórico para la entidad con la estructuración de siete proyectos de programas de gestión correspondientes a las empresas EMDUPAR S.A. E.S.P., ACUECAR S.A. E.S.P., ESPUFLAN E.S.P., P&K S.A.S. E.S.P., EMPREVEL E.S.P., ESSMAR E.S.P. y EAAAY E.I.C.E. E.S.P. A su vez, se encuentran en estructuración los planes de inversión que apalanquen los referidos proyectos de programas de gestión, contando con avances significativos.

Es importante mencionar que la SSPD ha avanzado en la estructuración de documentos de política pública orientados a fortalecer y respaldar la operación de la empresa intervenida AIR-E S.A.S. E.S.P., así como en la definición de líneas base que permitan identificar soluciones de largo plazo para la prestación del servicio de energía, luego de sucesivas intervenciones registradas durante aproximadamente los últimos 30 años.

Adicionalmente, se avanza en la ejecución de los cronogramas de liquidación de las cuatro empresas intervenidas, sin perjuicio de las obligaciones a cargo de los liquidadores, derivadas de la debida protección de los activos, el cumplimiento de órdenes judiciales y demás responsabilidades inherentes al proceso.

Asimismo, se avanzó en los planes de acción y los planes estratégicos establecidos por la DEIL, enfocados en el desarrollo tecnológico y asistencial de los procesos de la dependencia que requerían funcionalidades transversales para la gestión y la presentación de la información frente a la población objetivo.

A través del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial, se otorgaron los financiamientos requeridos — seis mutuos por más de COP 270 mil millones — con el propósito de garantizar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de las empresas bajo toma de posesión, así como el cumplimiento de las órdenes judiciales correspondientes. Se coadyuvó con el desarrollo técnico de la gestión tecnológica de la plataforma del Sistema de Información del Fondo Empresarial (SIFE).

### **Desafíos o lecciones aprendidas seguimiento a entidades intervenidas y en liquidación**

La Superservicios considera que las empresas intervenidas aún enfrentan retos significativos que parten de la reestructuración de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

Se trazaron retos estratégicos enfocados en el desarrollo tecnológico de la plataforma del Sistema de Información del Fondo Empresarial (SIFE), con el fin de optimizar el control integral sobre la asignación de los recursos a las empresas. Igualmente, se proyecta la continuidad en el seguimiento a los planes estratégicos para materializar soluciones empresariales definitivas, y el avance de los procesos de liquidación forzosa conforme a la normatividad vigente.

## GESTIÓN INSTITUCIONAL, TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



## GESTIÓN INSTITUCIONAL, TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

### Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

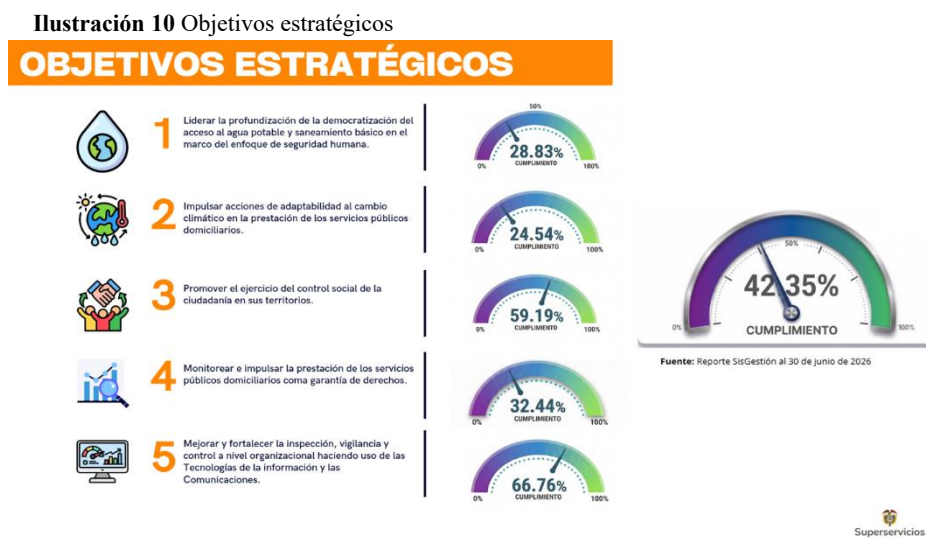
La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) tiene el propósito de guiar a la Superintendencia en la planificación de sus metas, la correcta inversión de los recursos públicos y la evaluación constante de sus resultados. La OAPII procura entonces que la Superservicios sea una entidad más transparente, ágil y cercana; esto lo logra al aplicar metodologías de innovación, utilizar el análisis de datos para tomar mejores decisiones a favor de los usuarios, liderar los planes anticorrupción, y la implementación de actividades en los que la Superintendencia le rinde cuentas al país de manera abierta y comprensible.

### Hito 1: Planeación estratégica

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

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

La ejecución del plan estratégico institucional para este periodo, presenta un cumplimiento del 42,35 % como se refleja en la siguiente ilustración:



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

**Objetivo 1. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico en el marco del enfoque de seguridad humana.**

Con un nivel de cumplimiento del 28,83 %, el desempeño de este objetivo se refleja en los resultados obtenidos a través de los siguientes indicadores estratégicos:

**Ilustración 11** Objetivo Estratégico 1

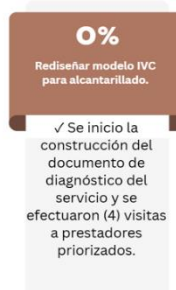
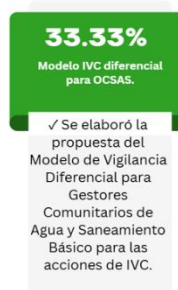
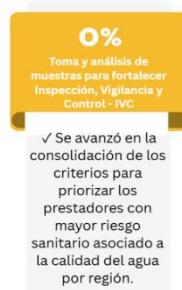


**1**

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



**Indicadores Estratégicos:**



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

**Fuente:** Aplicativo SIGGESTIÓN (2026)

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

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

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

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

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



La propuesta se fundamenta en los principios de diferencialidad, progresividad e integralidad, y se articula con la normativa vigente y los lineamientos técnicos del sector, con el propósito de adaptar las acciones de IVC a las capacidades y características técnicas, operativas, financieras y organizacionales de los gestores comunitarios. Asimismo, incorpora un esquema metodológico que integra los lineamientos normativos aplicables y los criterios técnicos definidos por las entidades competentes, fortaleciendo la implementación de un modelo de vigilancia diferencial acorde con las particularidades de estas organizaciones. Para materializar este esquema, se definió la arquitectura de datos y los requerimientos funcionales con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), estructurando el proyecto SIOCSAS y la fase II de los formularios de vigilancia.

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

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

Como parte del fortalecimiento del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) dirigido a los prestadores del servicio público de alcantarillado, la entidad logró la consolidación del modelo mediante la elaboración y validación de sus Lineamientos Técnicos. Este documento unificado, alineado con el marco normativo vigente, permitió estandarizar los procesos, métodos y criterios de supervisión para estructurar su despliegue en 80 prestadores priorizados durante 2026. Para soportar operativamente esta arquitectura, se robustecieron las capacidades tecnológicas de captura y análisis de datos a través de la actualización de formularios en Survey123, la validación de históricos en Infovisitas, el diseño de nuevos formatos de registro y la optimización de consultas al Sistema Único de Información (SUI).

A nivel territorial, este esfuerzo institucional se materializó con la ejecución de 33 visitas de campo en los departamentos de Boyacá, Santander y Tolima; un ejercicio que garantizó la recopilación de información administrativa, comercial, técnica y operativa, insumo fundamental para la caracterización y evaluación integral del servicio prestado. De igual manera, se desarrolló el análisis de inconsistencias en la información reportada, el cruce de bases de datos de prestadores y la revisión de los formatos del Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME), con el fin de fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control y optimizar las acciones de seguimiento a los prestadores de este servicio y se avanzó en la elaboración de los estudios previos para la contratación del laboratorio encargado del muestreo de aguas residuales.

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

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

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

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

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

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

El cumplimiento de este objetivo fue del 24,54 % cuyos resultados corresponden al desempeño de los siguientes indicadores estratégicos:

**Ilustración 12** Objetivo Estratégico 2



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



### Indicadores Estratégicos:

**50.0%**  
Metodología IVC a los actores de la cadena de prestación de los servicios de energía y gas

✓ Se estructuró la metodología de control diferencial para comunidades energéticas y de gas por redes, y se priorizaron los prestadores para su implementación.

**25.00%**  
Conciencia en los actores del sector EGC para la adaptabilidad al cambio climático.

✓ Se elaboró la primera versión del Compendio de Buenas Prácticas y la cartilla de divulgación sobre adaptación al cambio climático y gestión de gases de efecto invernadero.

**23.17%**  
Capacidades organizaciones comunitarias

✓ Se brindó asistencia técnica a 695 OCSAS para fortalecer sus capacidades institucionales y operativas.  
✓ Se realizaron 453 asistencias técnicas a Gestores Comunitarios de Agua y Saneamiento Básico.

**0.00%**  
Sostenibilidad administrativa

✓ Se implementaron acciones para fortalecer la eficiencia energética y se efectuaron campañas de promoción del uso eficiente de la energía.

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

**Fuente: Aplicativo SISGESTIÓN (2026)**

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

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

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

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

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

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

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

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

Información (SUI), la implementación del subsidio comunitario, la contribución especial, la formalización de prestadores y el fortalecimiento organizacional.

De manera complementaria, se realizaron jornadas presenciales en los municipios de Malambo, Sabanalarga y Repelón (Atlántico) para socializar el modelo de vigilancia diferencial establecido en el Decreto 960 de 2025 y las obligaciones sectoriales aplicables a los gestores comunitarios. Asimismo, se apoyó la organización y desarrollo del Taller Regional “Voces del Agua”, realizado en Cali, espacio que permitió identificar oportunidades para la simplificación del RUPS, promover el intercambio de experiencias entre los actores del sector y fortalecer el acompañamiento institucional para la implementación del modelo de vigilancia diferencial.

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

En el marco del fortalecimiento e implementación de acciones de eficiencia energética institucional, se avanzó en la implementación de acciones orientadas a mejorar la eficiencia energética de la entidad. En este marco, se radicaron los documentos precontractuales para la contratación del servicio de verificación de eficiencia energética en las Direcciones Territoriales

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

## Objetivo 3. Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios.

El cumplimiento del objetivo para el periodo, fue del 59,19 % cuyos indicadores estratégicos tuvieron el siguiente comportamiento:



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

**Fuente: Aplicativo SISGESTIÓN (2026)**

### 3.1 Indicador estratégico: Acciones articuladas implementadas.

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

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

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

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

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

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

En términos de impacto operativo y territorial, se logró la consolidación de esta red nacional que cuenta con 1.000 vocales de control activos y logró convocar a 2.247 participantes a nivel nacional mediante su estrategia pedagógica. Finalmente, el fortalecimiento de este tejido comunitario facilitó la conformación y reactivación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) en municipios donde se encontraban inactivos —tales como Tenjo, Arauquita, Mesetas y Santa Lucía—, afianzando el diálogo, el control social y la construcción conjunta de soluciones para la mejora continua de los servicios públicos domiciliarios.

## Objetivo 4. Monitorear e impulsar la prestación de los servicios públicos domiciliarios como garantía de derechos.

El cumplimiento del objetivo para el periodo fue del 32,44 %, cuyos indicadores estratégicos tuvieron el siguiente comportamiento:

**Ilustración 14** Objetivo Estratégico 4



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

**Fuente:** Aplicativo SISGESTIÓN (2026)

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

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

En desarrollo de esta capacidad institucional, se avanzó en la estructuración y consolidación de metodologías, modelos de datos e indicadores sectoriales para los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, mediante la elaboración de documentos metodológicos que establecen criterios, fuentes y variables de análisis. Asimismo, se estructuró el Manual del Modelo (V1) para acueducto, como instrumento base para la operación del Observatorio y para garantizar criterios de calidad, consistencia y trazabilidad de la información.

Asimismo, se finalizaron las investigaciones enfocadas en la gestión comunitaria y el acceso al agua en La Guajira, así como estudios sobre la brecha entre la percepción y la realidad en la prestación de servicios, y la insatisfacción de los usuarios (basada en la NSU). En este sentido, se consolidó la versión final del visor de La Guajira y la visión

territorial de suscriptores y hogares de energía, logrando además el ajuste de los tableros de la IBPR y la NSU 2025 para su publicación.

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

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

Finalmente, el Observatorio amplió su producción de conocimiento mediante la elaboración de productos analíticos orientados a comprender las principales dinámicas y desafíos del sector. En este marco, se elaboró el Boletín Analítico sobre Transición Energética y la Guía Práctica de Alternativas Sostenibles para Cocción de Alimentos, en proceso de aprobación. En conjunto, estos avances consolidan al Observatorio como una herramienta institucional para transformar datos en información y conocimiento útil, facilitar la consulta y comprensión de las dinámicas sectoriales y territoriales, y fortalecer la toma de decisiones, la transparencia y las acciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.

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

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

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

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

Con el propósito de consolidar el modelo de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) en materia de protección al usuario, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) realizó visitas de inspección a 16 empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y

gas combustible en diversas regiones del país, con el fin de examinar los procesos de atención, trámite y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por las empresas. Es importante mencionar que este modelo articula el análisis de información, la evaluación técnica y el seguimiento permanente.

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

#### **4.4 Indicador estratégico: Plan piloto de vigilancia del programa de basura cero para las empresas intervenidas de aseo implementado.**

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

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

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

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

Como gestión del indicador y dada la oferta académica, se crearon en este periodo cinco módulos de formación permanente, alineados con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo: (i) Basura Cero; (ii) Transición Energética; (iii) Protección al Usuario; (iv) Ordenamiento Territorial alrededor del Agua; (v) Gestión Comunitaria del Agua. Para soportar esta oferta, se realizó la instalación de la plataforma Moodle 5.1, habilitando un espacio e-learning con disponibilidad ininterrumpida (24/7) para su plena implementación en el segundo semestre de la vigencia 2026.

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

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

### **Objetivo 5. Mejorar y fortalecer la inspección, vigilancia y control a nivel organizacional haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).**

El cumplimiento del objetivo para el periodo fue del 66,76 %, cuyos indicadores estratégicos tuvieron el siguiente comportamiento:

## Ilustración 15 Objetivo Estratégico 5



5

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



### Indicadores Estratégicos:

66.76%

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

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

75.00%

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

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

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

Fuente: Aplicativo SISGESTIÓN (2026)

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

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

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

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

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

Como soporte, se entrega un informe ejecutivo que incluye el resumen de las actividades realizadas, el resultado cuantitativo del avance (avance esperado y avance real), así como las evidencias correspondientes. En este periodo se entregaron tres de los seis entregables proyectados.

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

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

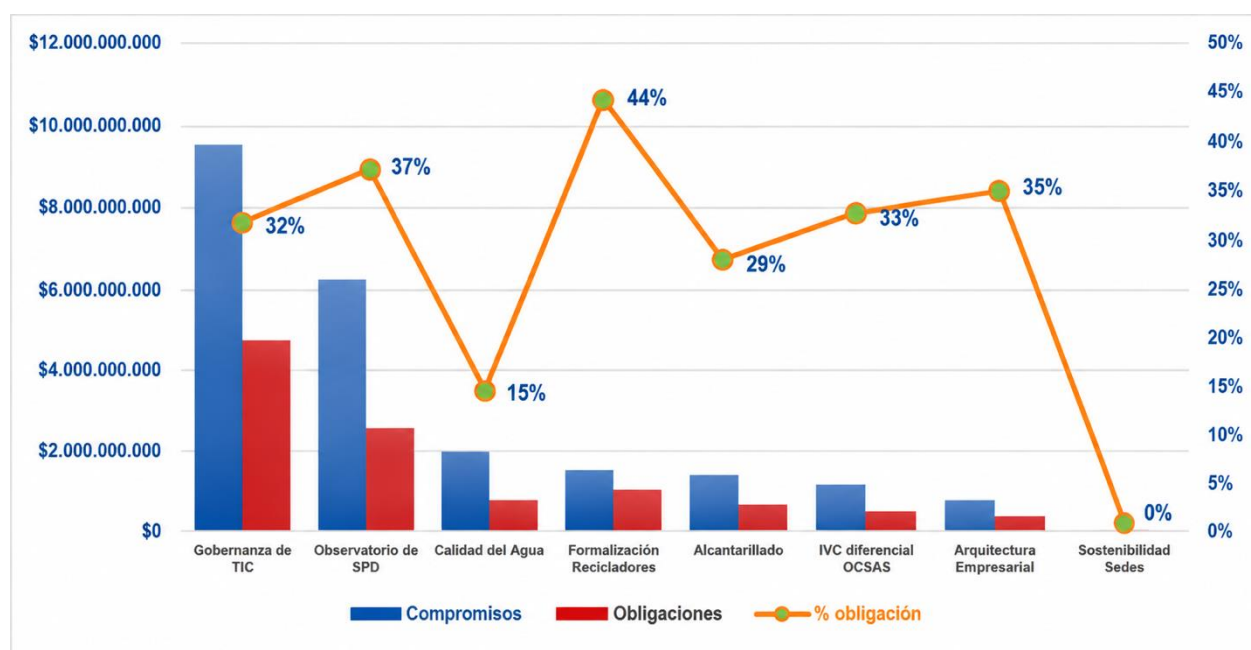
De otra parte, se elaboró el Modelo de IVC Preventiva para los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante la actualización de su metodología, criterios, indicadores y mecanismos de implementación. En este marco, se fortaleció el enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, incorporando criterios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

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

## **Hito 2: Proyectos de inversión y ejecución presupuestal**

En el marco de sus resultados estratégicos y con el propósito de alinear las acciones institucionales con sus objetivos, optimizar recursos, mitigar riesgos, impulsar el crecimiento institucional y fomentar la innovación, la entidad gestionó durante la vigencia 2026 un portafolio de ocho proyectos de inversión pública. El avance alcanzado al cierre de este periodo refleja un impulso significativo derivado de las orientaciones estratégicas y de la reorganización operativa implementadas por la alta dirección. Este comportamiento operativo permitió consolidar hitos relevantes enfocados en el fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de inspección, vigilancia y control (IVC), la optimización de los sistemas de información, el fortalecimiento institucional y la atención oportuna a los usuarios.

**Gráfica 1** Ejecución presupuestal – Proyectos de inversión 30/06/2026



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

El comportamiento de la ejecución refleja una gestión orientada al cumplimiento de los objetivos misionales que, frente a los retos operativos y coyunturales de la vigencia, mantuvo el enfoque en el logro de las metas. Este impacto se evidenció principalmente en la optimización de las acciones de control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios y la mejora en los procesos de analítica para la toma de decisiones estratégicas (como la implementación del Observatorio). En conjunto, estos resultados contribuyen a un balance semestral favorable que sienta bases sólidas para garantizar la continuidad y sostenibilidad de las iniciativas de transformación social de la SSPD.

Los resultados e impactos descritos se respaldan en los siguientes indicadores de ejecución presupuestal con corte al 30 de junio de 2026, contenidos en las estadísticas de la OAPII:

- **Presupuesto total asignado:** la entidad cuenta con una apropiación vigente que asciende a \$33.195.536.331.
- **Nivel de compromisos:** se alcanzó una ejecución del 67,4 %, equivalente a \$22.369.504.931, mostrando una dinámica superior de contratación frente a la vigencia anterior.
- **Nivel de obligaciones:** se registró un avance del 31,4 %, lo que representa \$10.414.739.269 en bienes y servicios efectivamente recibidos.
- **Distribución de impacto por componentes:** la mayor participación presupuestal se concentra en el fortalecimiento de la gobernanza de las tecnologías de la información, con un 44,4 % (\$14.726 millones), y en la implementación del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios, con un 20,7 % (\$6.878 millones), los cuales lideran la estrategia de modernización analítica e institucional.

### Hito 3: Arquitectura empresarial

En el transcurso del primer semestre de 2026, la Superservicios logró sentar las bases estratégicas y operativas de su modelo de Arquitectura Empresarial. Esta gestión se materializó inicialmente mediante la estructuración y formalización del gobierno y la gobernanza de AE, estableciendo mesas de trabajo conjuntas entre la OAPII, la OTIC y la OARES, y definiendo lineamientos claros de corresponsabilidad en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. De manera simultánea, se estructuró un repositorio institucional unificado y se actualizó el procedimiento integral para la ejecución de ejercicios de AE. Así mismo, se gestionaron tres ejercicios de arquitectura prioritarios enfocados en el Modelo de Operación por Procesos (MOP), la Seguridad y Privacidad de la Información y la Innovación Pública, culminando para todos ellos el análisis de la situación actual (AS-IS), el diseño del estado objetivo (TO-BE) y sus respectivos análisis de brechas. Complementariamente, se ejecutó una sólida estrategia de uso y apropiación (gestión del cambio) que incluyó capacitación técnica en modelado de procesos bajo el estándar BPMN 2.0 y el inicio del mapeo de activos de conocimiento en las áreas misionales, habilitando así las capacidades organizacionales necesarias para una transición sostenible.

La gestión adelantada ha derivado en una evolución significativa de las capacidades institucionales para alinear la estrategia de negocio con la infraestructura tecnológica, mitigando la fragmentación operativa y documental. A través del diagnóstico integral frente a los lineamientos del MIPG y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE 3.0), cruzado con los resultados del FURAG 2024, la entidad cuenta ahora con una visión clara de sus brechas reales. El ejercicio enfocado en el MOP catalizó un proceso de racionalización documental, priorizando la auto revisión y estandarización en los procesos misionales. Por su parte, la arquitectura de seguridad entregó una hoja de ruta priorizada que alinea la operación institucional con la norma ISO 27001:2022, garantizando una capacidad de control más resiliente frente a riesgos tecnológicos, físicos y organizacionales. En conjunto, estos esfuerzos normativos y analíticos proveen a la Alta Dirección de fundamentos técnicos sólidos para la toma de decisiones y la optimización de recursos, y sientan las bases metodológicas para proyectos estratégicos futuros, como la intervención y modernización del Sistema Único de Información (SUI).

Los logros alcanzados entre enero y junio de 2026 incluyen:

- **Gobierno y gobernanza:** definición de responsabilidades conjuntas (OAPII, OARES y OTIC); formalización del procedimiento de ejecución de ejercicios de AE; estructuración del repositorio institucional unificado y gestiones para formalizar el Equipo Técnico de la Política de Gobierno Digital.
- **Medición de madurez:** ejecución de la medición oficial del nivel de madurez del modelo MRAE en la herramienta dispuesta por MinTIC con corte a junio de 2026, socializada y validada técnicamente con la OTIC.
- **Ejercicios de arquitectura (AS-IS y TO-BE):** finalización del estado actual, modelo objetivo, análisis de brechas y estructuración de hojas de ruta para tres frentes clave: Modelo de Operación por Procesos (MOP), Seguridad de la Información (MSPI) e Innovación.
- **Uso y apropiación (gestión del conocimiento):** despliegue de capacitaciones en estándar BPMN 2.0 para el equipo de la OAPII y consolidación de matrices de criticidad e inventarios del primer ciclo del ejercicio de Mapa de Activos de Conocimiento.
- **Hojas de ruta y planes de transición:** entrega de la hoja de ruta de implementación de seguridad de la información (dimensionada por meses y tipos de control) y oficialización del plan de actualización

documental para procesos misionales y de apoyo, estableciendo el 31 de agosto de 2026 como límite para su primera fase.

#### **Hito 4: Gestión de la información y el conocimiento**

A 30 de junio se finalizó el ejercicio de Mapa de Activos de Conocimiento Tácito y Explícito de los cuatro procesos de la OAPII, consolidando el inventario de conocimientos y la Matriz de Criticidad con sus respectivos anexos. Se continúa con el trabajo en los procesos y áreas misionales, el cual se encuentra en fase de tabulación de información.

El impacto del Mapa de Activos de Conocimiento radica en la identificación de información estratégica para mitigar el riesgo de pérdida de conocimiento clave ante la rotación de personal. Asimismo, este proceso asegura una metodología ya validada para la construcción de estos mapas en otras dependencias, permitiendo iniciar el ejercicio en los procesos misionales.

El impacto cualitativo y cuantitativo del periodo se ve reflejado en los siguientes indicadores de cumplimiento y avance:

- 100 % de ejecución y cierre del Mapa de Activos de Conocimiento de la OAPII (incluye informe final, fichas técnicas por proceso e inventarios de activos de conocimiento).
- 1 Matriz de Criticidad para los procesos de la OAPII, construida para priorizar la protección del conocimiento.
- 4 procesos misionales ya iniciados, vinculando a todas las áreas misionales en el ejercicio.

#### **Hito 5: Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios**

En el transcurso del primer semestre de 2026, la entidad oficializó el funcionamiento del Observatorio a través de la Resolución SSPD n.º 20261000300885 del 16 de abril, posicionándolo como el núcleo estratégico de analítica e inteligencia institucional. Esta gestión se materializó inicialmente con la elaboración y aprobación del Documento Técnico Soporte (DTS), seguida por el desarrollo de la sesión inaugural del Comité de Dirección el 23 de abril, instancia en la cual se ratificó la Agenda Temática para la vigencia actual. De manera simultánea, se estructuraron los modelos de investigación e información, tanto el esquema general como el sectorial para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA), así como para el sector de protección al usuario. Dichos instrumentos avanzan en su fase de formalización e incorporación al SIGME, asegurando la uniformidad metodológica necesaria para la generación de conocimiento con valor agregado.

Por otro lado, se consolidan los objetivos del proyecto mediante la creación de documentos de análisis de coyuntura y prospectiva, como tableros para el análisis de información en cada uno de los sectores de servicios públicos. En el primer semestre se elaboraron documentos relacionados con ejes temáticos sobre basura cero, ordenamiento territorial alrededor del agua e incidencia en la insatisfacción de los usuarios de servicios públicos, entre otros. Por otra parte, se avanzó en la formalización y construcción de la Escuela Popular de Servicios Públicos, mediante su inclusión en la proyección de la resolución de herramientas de control social. Asimismo, se desarrollaron los documentos metodológicos de cada sector y los contenidos temáticos y pedagógicos para la elaboración de los cursos que se ofertarán al público en general sobre los temas de interés identificados en la agenda temática concertada por el Comité de Dirección.

La gestión adelantada ha derivado en una evolución significativa de las capacidades analíticas y la infraestructura digital institucional. Mediante la migración de tableros de control hacia servicios de AWS y la modernización del Geoportal, se garantizó la escalabilidad y eficiencia operativa de las herramientas tecnológicas. Bajo el liderazgo del Observatorio, se fomentó la democratización informativa con la puesta en marcha de su portal web y la Biblioteca Virtual. De igual manera, se consolidó la producción de conocimiento estratégico a través de servicios especializados de analítica y documentos de análisis sectorial (entre los que se destacan el estudio sobre desincentivo al consumo en Santa Marta, la gestión del recurso hídrico en La Guajira y reportes sectoriales de energía y gas). En conjunto, estos recursos y tableros, como RUPS y Pulso Ciudadano, proveen a la dirección de fundamentos técnicos sólidos para el proceso de toma de decisiones estratégicas basadas en evidencia.

Los logros alcanzados entre enero y junio de 2026 incluyen:

- **Formalización y gobernanza:** expedición de la Resolución n.º 20261000300885; elaboración del DTS v1.0 (95 % de avance); aprobación de la Agenda Temática 2026 y primera sesión del Comité de Dirección.
- **Gestión metodológica (SIGME):** estructuración de los modelos de información e investigación del Observatorio que serán integrados al SIGME, con instructivos para garantizar la trazabilidad de los datos.
- **Fortalecimiento tecnológico y visores:** migración de *dashboards* a AWS; actualización del Geoportal institucional; puesta en producción de tableros (desincentivos, percepción vs. realidad, infraestructura eléctrica y gas) y lanzamiento del micrositio web con su Biblioteca Virtual.
- **Producción analítica y coyuntura:** entrega de servicios de analítica avanzada y documentos de coyuntura sectorial (rentabilidad del gas natural, esquema regulatorio de precios del gas, desincentivo del agua, diagnóstico de La Guajira), fundamentados en la depuración de fuentes de datos misionales.

## Hito 6: Escuela Popular en Servicios Públicos

Durante el primer semestre de 2026 se estructuró la Escuela Popular en Servicios Públicos, la cual cuenta con un Modelo Pedagógico y una estructura temática aprobados. Como parte de este hito, se definió una oferta formativa que se implementará de manera progresiva mediante modalidades presencial, virtual e híbrida, en articulación con el desarrollo de su plataforma de formación e-learning.

Asimismo, se implementó la infraestructura tecnológica para el componente virtual mediante la instalación de Moodle 5.1, sobre la cual se están configurando los espacios de aprendizaje y consolidando los contenidos educativos. Estos incluyen cartillas, videos y otros recursos educativos digitales que fortalecerán los procesos de formación y transferencia de conocimiento en temas estratégicos y de especial interés para la Superintendencia.

Con el avance en la estructuración de la Escuela, se ha logrado socializar el material de formación de cada temática adelantada, y se ha avanzado en la estructuración de los módulos para formación virtual, con sus respectivas temáticas y materiales de apoyo. Durante el primer semestre se estructuró la resolución de creación de la Escuela Popular en Servicios Públicos, que enmarca el espacio en el fortalecimiento del control social y prevé el traslado de su administración, a partir de 2027, a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT).

Los logros alcanzados entre enero y junio de 2026 incluyen la estructuración de la Resolución de Control Social, la cual brinda espacios para el manejo de las temáticas enfocadas en el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades para vigilar la prestación de los servicios públicos, y traslada su administración a la SDPUGT. Asimismo, se destaca la creación de material pedagógico por temática, mediante la generación de cartillas, videos y la estructuración de cursos para los espacios de formación de la Escuela, organizados por temáticas, de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo.

### **Hito 7: Rendición de cuentas**

Durante el primer semestre de 2026, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios robusteció la gestión institucional en el marco de la implementación de la estrategia anual de rendición de cuentas. Este hito incluyó, durante el período, la conformación del equipo líder institucional según lo indicado en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), la aplicación del autodiagnóstico de madurez de la política y la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la vigencia 2025.

La gestión adelantada ha buscado fortalecer la confianza ciudadana y el derecho al control social cualificado sobre la prestación de los servicios públicos. En este sentido, previo al evento de audiencia pública, se consolidó y publicó en la página web, mediante lenguaje claro, el documento de informe de rendición de cuentas de 2025, y se habilitaron espacios previos y herramientas virtuales antes y durante la transmisión del evento para la recepción de preguntas ciudadanas, las cuales fueron respondidas en su totalidad.

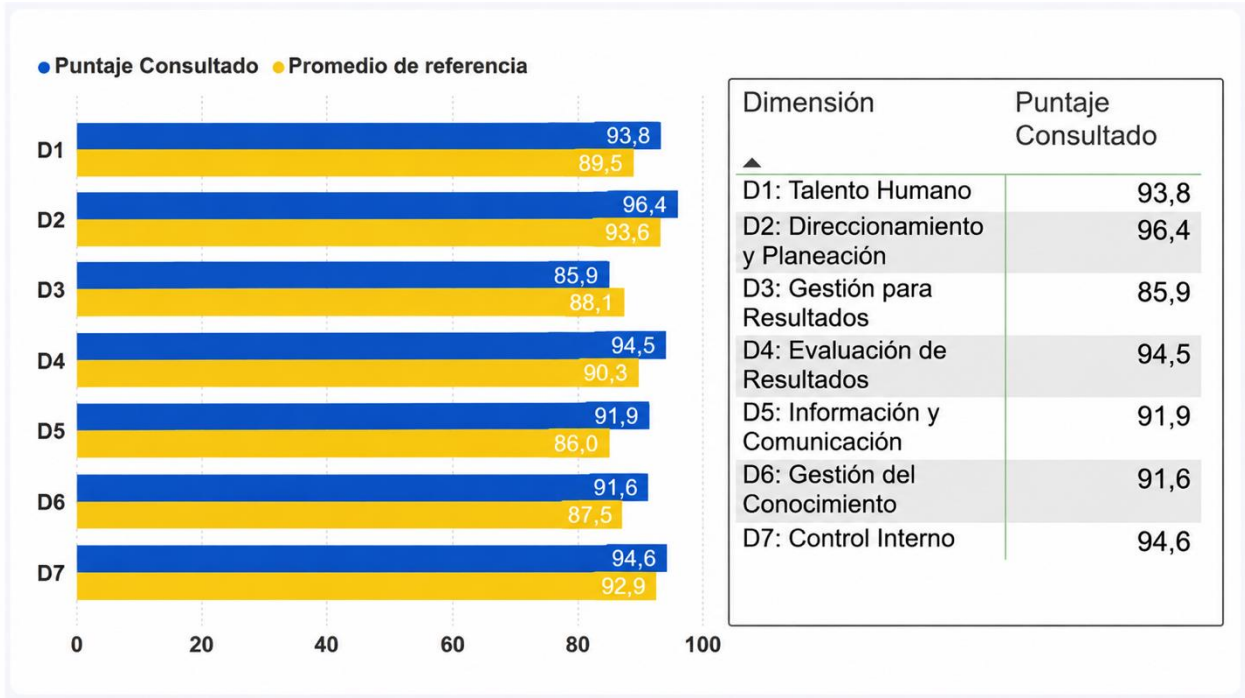
Se obtuvo una calificación de 50,4 puntos como resultado de la aplicación del autodiagnóstico institucional de rendición de cuentas, alcanzando el nivel de consolidación, lo cual permitió visibilizar las fortalezas y las etapas con mayor oportunidad de mejora en la implementación de esta política. En términos de avances para la convocatoria al evento de audiencia, junto con una amplia difusión en redes sociales de la Superservicios, se realizaron envíos masivos de 4.803 comunicaciones a prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo, así como 238 invitaciones formales a empresas de energía y gas, 706 comunicaciones a vocales de control y CDCS, y 1.119 comunicaciones a actores institucionales. Finalmente, bajo el componente de responsabilidad, se dio respuesta directa a seis preguntas ciudadanas en la audiencia, se publicó respuesta en la página web a 22 preguntas del chat de la transmisión, y se gestionó la respuesta a 37 preguntas restantes mediante el sistema de gestión documental.

### **Hito 8: Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG**

En la medición FURAG 2025, enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios alcanzó un Índice de Desempeño Institucional (IDI) de 90,4 puntos. Esta evaluación, realizada en abril de 2026 con corte a 31 de diciembre de 2025, midió 19 políticas de gestión agrupadas en siete dimensiones operativas.

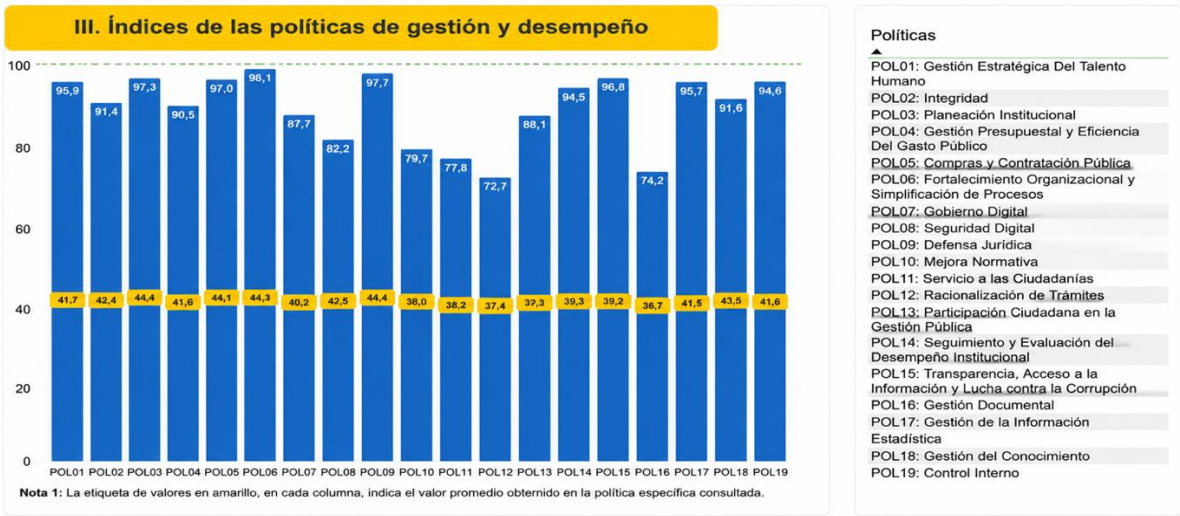
A nivel global, el desempeño de la entidad se mantuvo estable frente a 2024. Sin embargo, el análisis interno evidencia resultados heterogéneos: mientras que ocho políticas presentaron mejoras significativas (concentradas principalmente en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación), una se mantuvo sin variaciones y 10 registraron disminuciones. Estos retrocesos reflejan oportunidades de mejora prioritarias en las dimensiones de Talento Humano, Gestión del Conocimiento y Control Interno.

Gráfica 2 Índices de las dimensiones de gestión y desempeño 2025



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

Gráfica 3 Índices de las políticas de gestión y desempeño 2025



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

Hito 9: Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP

El Plan de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2026 contempla 136 actividades las cuales, en cumplimiento del Decreto 612 de 2018, se encuentran alineadas con el Plan de Acción Institucional; de esta manera se armonizan los productos y entregables establecidos por los superintendentes delegados, la Secretaría General,

directores y jefes de oficina, los cuales se encuentran debidamente registrados en el sistema de información SISGESTIÓN.

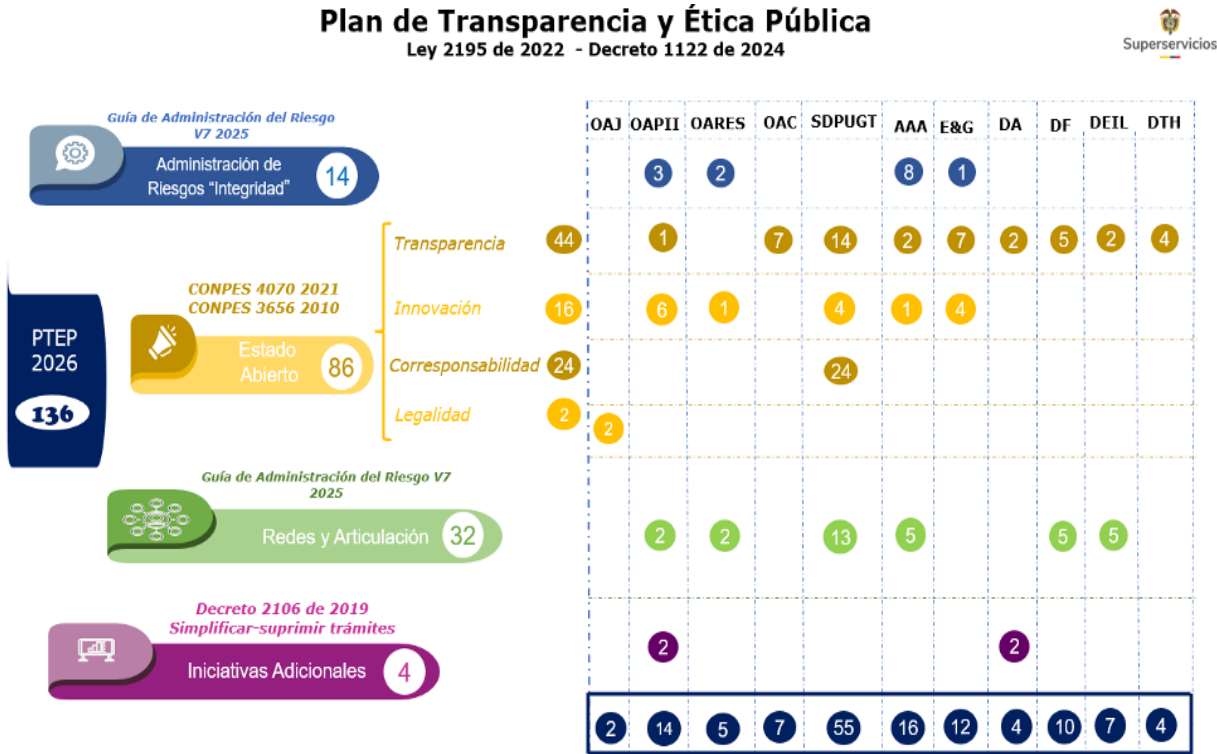
Ilustración 16 Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

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

Ilustración 17 Distribución de las actividades del Plan de Transparencia por dependencia y componente



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

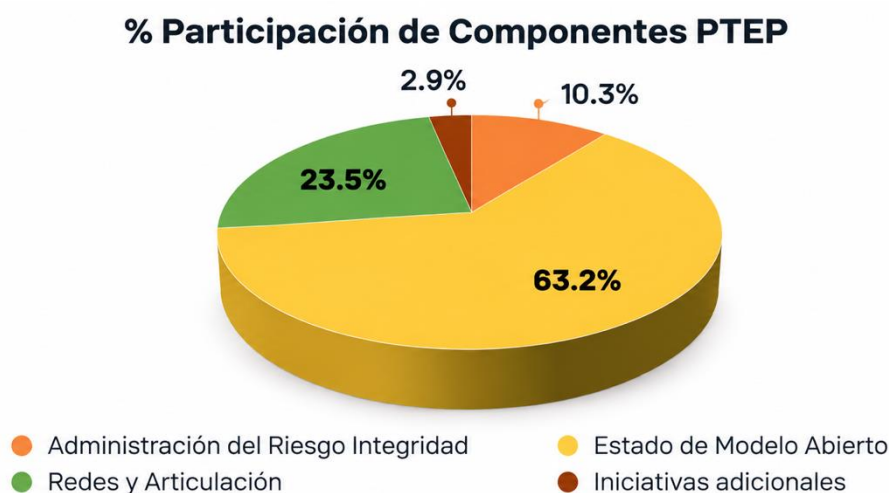
Las dependencias que participan en el Plan de Transparencia y Ética Pública son:

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

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio lidera el Plan de Transparencia y Ética Pública con un total de 55 actividades, cifra que incluye la gestión realizada por las Direcciones Territoriales y que representa una participación porcentual del 40,44 %.

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

**Gráfica 4** Participación de componentes en el Plan de Transparencia y Ética Pública



**Fuente:** Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

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

**Ilustración 18** Distribución de las actividades finalizadas del Plan de Transparencia por dependencia y componente — 1.er cuatrimestre de la vigencia 2026



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

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

**Componente Administración del Riesgo**

Redefinición de los riesgos de la Entidad, pasando de 134 a 95 riesgos, con la siguiente distribución:

**Tabla 14** Optimización de riesgos institucionales

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

Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

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

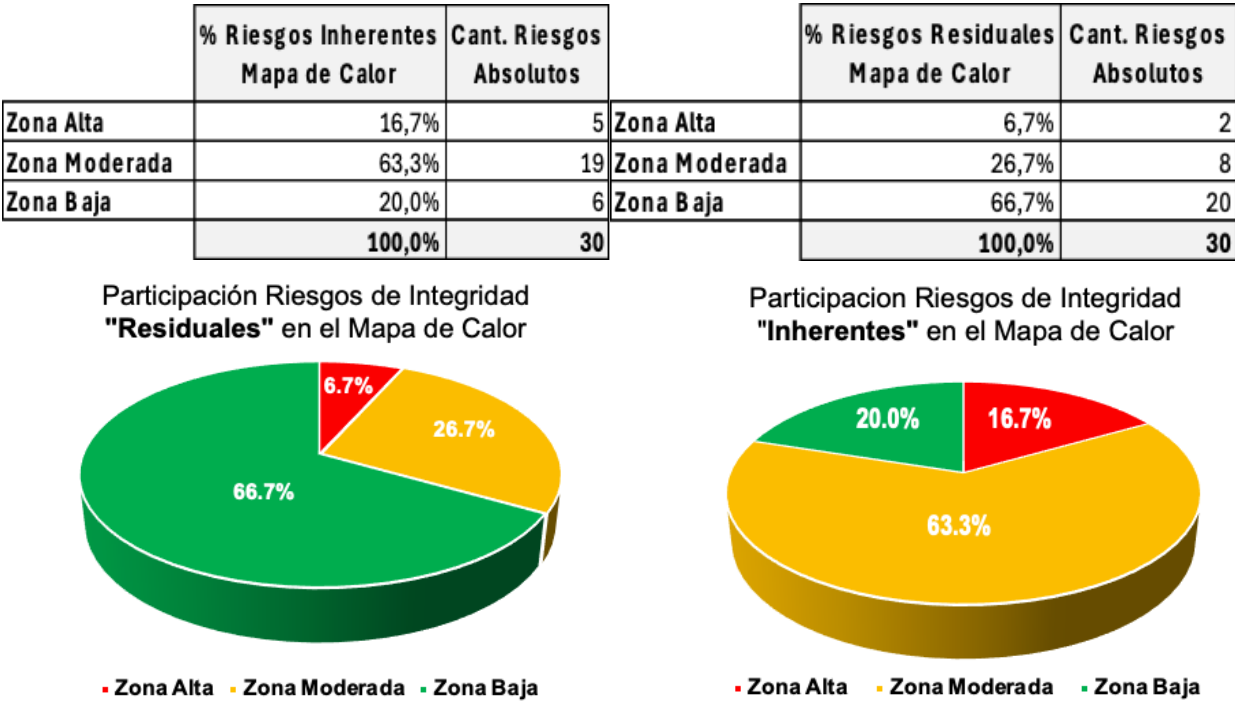
Respecto al componente de gestión de riesgos de integridad, se actualizó el mapa de riesgos de integridad bajo la metodología de Función Pública emitida en septiembre de 2025, "Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas".

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

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

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

Gráfica 5 Riesgos Inherentes y Riesgos Residuales



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

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

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

- **AAA:** definición de criterios establecidos (técnicos, financieros, comerciales y tarifarios) para la priorización de prestadores a verificar.
- **AAA:** programa de vigilancias o inspecciones especiales, detalladas y concretas.
- **OARES (Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión):** durante el mes de mayo se avanzó en la construcción del tablero en Power BI, incorporando a la consulta del RUPS la consulta del IRCA y los cálculos de priorización de prestadores. Así mismo, se construyó la base teórica del indicador complementario IROCA y se evaluaron los datos históricos correspondientes. Se definieron los próximos pasos con la Delegada AAA.

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

#### **Componente Gobierno abierto:**

Aprobación, publicación y socialización de:

- OAPII - DA - DTH - TICS: Planes del Decreto 612 de 2018 (Plan de Acción Institucional, Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR, Plan Anual de Adquisiciones, Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información).
- E&G: Boletín Tarifario de Energía Eléctrica y Gas Combustible, vigencia 2025-2026.
- E&G: Boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible, IV trimestre de 2025.
- DA: diagnóstico integral de fortalecimiento de la gestión contractual, mapeo de documentos internos y revisión del marco normativo.
- OAPII: estructuración funcional y conceptual del Observatorio diseñada.
- SDPUGT: establecimiento de la línea base del rezago de trámites. En el informe presentado como soporte en el sistema de información SISGESTIÓN se indica que la documentación en rezago corresponde a 443.673 registros; el Pareto que corresponde al 80 % se encuentra concentrado en 355.593 documentos con la siguiente distribución:
  - DT Noroccidente: 183.410

- DT Centro: 118.261
- SDPUGT: 53.922
- SDPUGT - DT: esquema operativo para la descongestión de trámites, dividido en 4 etapas secuenciales: (i) depuración, (ii) gestión de trámites, (iii) cierre de trámites y (iv) revisión del proceso, las cuales llevarán a la disminución del rezago y atención de trámites 2026.
- OAC: la Oficina Asesora de Comunicaciones avanzó en la estrategia de rendición de cuentas e información pública mediante la emisión del programa radial "Superservicios al Aire", con las siguientes entrevistas:
  - Superservicios al Aire #1 | Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Felipe Durán Carrón: gestión que se ha venido desarrollando en el seguimiento a las hidroeléctricas y en las gestiones para fortalecer la Red de Comunidades por el Control Social. Transmisión: 23 de abril de 2026.
  - Superservicios al Aire #2 | ¿Cómo avanzan Basura Cero y los servicios de aseo en Colombia? Transmisión: 7 de mayo de 2026. Invitada: Superintendente Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Melissa Almario Patarroyo.
  - Superservicios al Aire #3 | Reciclaje, organizaciones recicladoras y economía popular. Transmisión: 21 de mayo de 2026. Invitados: Duván Baquero, representante legal de la Asociación de Recuperadores Natura (Soacha), y Mario Rincón, coordinador nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del SENA.

#### Componente redes y articulación:

- SDPUGT: La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio ha ejecutado, de manera concertada con las direcciones territoriales y bajo su liderazgo, la agenda programada con las comunidades, con el propósito de fortalecer el control social.

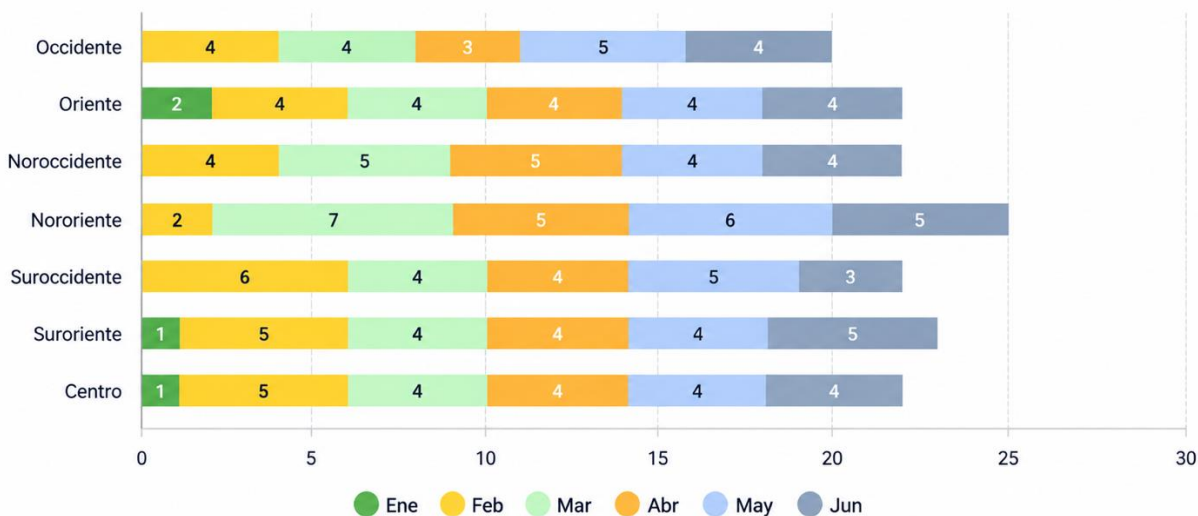
A mayo de 2026, se han realizado 127 eventos para articular la recepción de solicitudes y peticiones, así como para capacitar formalmente a los usuarios, veedurías y líderes comunitarios (como los Comités de Desarrollo y Control Social y sus Vocales de Control). Los talleres se enfocan en:

- Derechos y deberes de los usuarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.
- Régimen de servicios públicos (Ley 142 de 1994) y herramientas para radicar PQR (peticiones, quejas y reclamos) de forma técnica y correcta.
- Monitoreo y lectura de facturación, calidad de los servicios y detección de fallas prestacionales.



**Gráfica 6** Red de Comunidades por el Control Social

### Espacios pedagógicos y de articulación - Red de Comunidades por el control Social



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

- DF: informe de recibos expedidos y recaudo obtenido de la liquidación de la contribución especial por concepto de primer pago de la vigencia 2026, por valor de \$2.861.971.000, y un acumulado a corte del 30 de abril por valor de \$143.626.963.750. Aforo: \$286.426.155.331.

#### Componente Iniciativas adicionales:

- TICS - OAPII: definición y publicación de la Estrategia de Racionalización de Trámites. Contempla la Ventanilla Única Institucional y el botón aplicativo RUPS "Optimizar cargue de documentos".
- SDPUGT - OAC - OAPII: rendición de cuentas realizada el 23 de abril de 2026, en la cual se presentó a la ciudadanía y grupos de interés los logros, retos y gestión de la entidad de la vigencia 2025.

**Ilustración 19** Invitación audiencia pública de rendición de cuentas realizada



Fuente: Elaboración propia, Oficina asesora de planeación e innovación institucional (2026)

Se adelantó la producción del material pedagógico de la Escuela de Superservicios, mediante la estructuración de la ficha técnica y de documentos pedagógicos para las siguientes temáticas:

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

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

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

## **Desafíos o lecciones aprendidas planeación institucional**

### **Planeación estratégica**

Durante el primer semestre de 2026 la entidad consolidó importantes capacidades técnicas, metodológicas y tecnológicas para la ejecución del Plan Estratégico Institucional. El principal reto para el segundo semestre será transformar estos avances en resultados concretos, acelerando la implementación de los modelos diseñados para deducir la brecha entre el diseño y la implementación garantizando el cumplimiento de las metas estratégicas previstas para la vigencia.

### **Proyectos de inversión y ejecución presupuestal**

Durante el semestre se realizaron actualizaciones a los procedimientos y formatos para la formulación y el seguimiento de los proyectos de inversión. La aplicación de estos nuevos procedimientos, sumada a la consolidación de una cultura orientada a la calidad, la oportunidad y la completitud, convierte a la estandarización en una herramienta estratégica para asegurar la calidad del producto final y la generación de valor público. Esto garantiza el desarrollo de proyectos de inversión con un impacto positivo y sostenible en el tiempo para la ciudadanía, asegurando que sus beneficios y el cuidado del medio ambiente sean consistentes.

La implementación de un nuevo modelo de seguimiento a la ejecución presupuestal permitió depurar de manera oportuna los saldos no comprometidos, asegurando que los recursos públicos se utilicen estrictamente bajo la planeación establecida. Esto mitiga el riesgo de acumular rezagos presupuestales al cierre del año. El desafío principal consiste en institucionalizar este monitoreo de forma permanente y sistemática para sostener niveles óptimos de ejecución durante toda la vigencia.

### **Arquitectura empresarial (AE)**

La consolidación del modelo de Arquitectura Empresarial ha evidenciado que la articulación interdisciplinaria es el pilar fundamental para el éxito, haciendo indispensable mantener la sinergia transversal (negocio, riesgos y tecnología) para prevenir la fragmentación entre las distintas dependencias de la entidad.

Así mismo, la experiencia en la socialización de los escenarios actuales (AS-IS) ratificó que la gestión del cambio es un factor crítico; existe un desafío operativo importante para el segundo semestre relacionado con la disponibilidad de tiempo y la capacidad de las áreas misionales para ejecutar la actualización documental requerida sin afectar la prestación de sus servicios diarios. Esto exige una gobernanza estricta, empatía organizacional y un acompañamiento metodológico continuo. Finalmente, se identificó la necesidad de apalancar institucional y financieramente las iniciativas resultantes, en particular la estructuración de la consultoría enfocada en el fortalecimiento funcional y técnico del SUI, confirmando que la disciplina de Arquitectura Empresarial no debe ser percibida como un requerimiento de mero cumplimiento normativo, sino como el habilitador estratégico para la eficiencia operativa y la creación de valor público.

### **Gestión de la información y el conocimiento**

El desafío radicó en coordinar las diferentes agendas para efectuar las reuniones y mitigar la resistencia de los colaboradores, quienes no percibían los beneficios e importancia del ejercicio. Esto implicó que los tiempos de respuesta para el diligenciamiento de las herramientas fueran más extensos de lo planeado inicialmente, generando un seguimiento constante e insistencia por parte del grupo para el correcto diligenciamiento.

Ante esto, se evidenció la necesidad de transformar el enfoque metodológico hacia un esquema más flexible y dinámico, adaptado a las realidades operativas, los tiempos y las obligaciones de cada dependencia. Esta estrategia facilitó la integración con los colaboradores e incrementó su receptividad, garantizando que el ejercicio no se percibiera como una carga laboral adicional y asegurando su participación efectiva en el proceso.

### **Escuela en Servicios Públicos**

En cuanto a los desafíos o lecciones aprendidas de la Escuela Popular en Servicios Públicos, el principal reto es consolidar e implementar su componente de formación virtual, promoviendo su apropiación y divulgación para garantizar una participación constante de los diferentes públicos, de acuerdo con la oferta y la demanda de las temáticas definidas.

Para ello, será necesario fortalecer un modelo de gobernanza que coordine la producción y actualización permanente de los recursos educativos requeridos para la oferta de formación informal. Asimismo, será clave establecer alianzas estratégicas con instituciones de educación y otras entidades que permitan complementar la oferta de la Escuela mediante espacios de formación formal dirigidos a sus públicos objetivo.

### **Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios**

La consolidación del Observatorio ha subrayado que la robustez técnica es el pilar fundamental para la inteligencia sectorial, haciendo indispensable avanzar en la estandarización metodológica (mediante la normalización de indicadores y la creación de "hojas de vida") para asegurar la comparabilidad de los datos y su correcta integración misional.

Asimismo, la experiencia del evento de lanzamiento ratificó que la visualización y comunicación efectiva son determinantes para generar confianza institucional, planteando como desafío crítico para el segundo semestre mantener la producción sostenida de la agenda de investigación, lo cual exige una gobernanza estricta y una disciplina operativa que garantice tanto la calidad analítica como la actualización constante de los servicios entregados a las delegadas.

Finalmente, se identificó la necesidad de homologar criterios metodológicos, como la implementación de "hojas de vida" para cada tablero y la normalización de indicadores (pasando de valores absolutos a índices), para garantizar la calidad y comparabilidad de los datos. Esta experiencia confirmó que la robustez técnica, soportada por una infraestructura en la nube (AWS) y una gobernanza clara, es el cimiento necesario para que el Observatorio sea un centro de analítica predictiva de alta confianza institucional.

### **Rendición de cuentas**

El principal desafío identificado para las próximas vigencias en materia de rendición de cuentas es el fortalecimiento del componente de "aprestamiento institucional", que obtuvo en el autodiagnóstico la calificación más baja (35,0 puntos), evidenciando, entre otros aspectos, la necesidad de mejorar o fortalecer la socialización interna de diagnósticos.

### **FURAG - Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión**

El sostenimiento del IDI en 90,4 puntos representa un logro positivo para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dado que se mantiene en el rango de alto nivel de madurez del MIPG. Esta estabilidad evidencia una



sólida resiliencia institucional, demostrando que los avances significativos registrados en áreas estratégicas lograron compensar de manera efectiva los retos operativos presentados durante 2025. El impacto de mantener este nivel se traduce en un fortalecimiento real de los procesos de planificación, seguimiento y medición de la gestión de la entidad, impulsado por hitos notables como la contundente recuperación en la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto (que aumentó 14,7 puntos) y la consolidación del Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos (con un incremento de 8,9 puntos).

En definitiva, sostener este alto puntaje ratifica el grado de madurez de la Superintendencia y confirma que sigue avanzando firmemente en la optimización de sus procesos institucionales, la adecuada ejecución de los recursos públicos y la mejora continua de sus capacidades estructurales.

### **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**

La migración hacia la Gestión Integral del Riesgo ha representado uno de los mayores retos: consolidar la Política de Gestión Integral del Riesgo (DE-M-002) y la metodología operativa, a través del Instructivo para la Administración de Riesgos (DE-I-004), en un marco unificado que contemple y armonice los riesgos de gestión, integridad, fiscal, y de seguridad y privacidad de la información, tal como lo exige el Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024 y la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas v7.

El cumplimiento normativo en materia de Estado Abierto se cumple en la Superservicios, la ética pública trasciende y se consolida en la estrategia de operativizar la integridad como un eje transversal al articular el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); esta sinergia, respaldada por el esquema de líneas de defensa, fortalece el monitoreo legal, técnico, financiero y administrativo sobre la gestión misional de la entidad.



SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General se constituye como el núcleo administrativo y estratégico de la Superintendencia. Su misión principal es proveer los recursos humanos, técnicos y económicos indispensables para que la entidad cumpla con su deber fundamental de proteger a la ciudadanía.

Para materializar esta labor con transparencia y eficiencia, la Secretaría General está conformada por tres dependencias clave:

- **Dirección Administrativa:** encargada del soporte operativo y la gestión técnica.
- **Dirección Financiera:** responsable del uso óptimo del presupuesto y la correcta ejecución de los recursos económicos.
- **Dirección de Talento Humano:** orientada a garantizar la idoneidad, el mérito y el bienestar de los servidores públicos.

A través de la articulación de estas áreas, se asegura una gestión pública impecable que impacta directamente en la calidad y el beneficio de la prestación del servicio.

Tabla 15 Áreas que componen la Secretaría General

| Secretaría General       |                      |                             |
|--------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Dirección Administrativa | Dirección Financiera | Dirección de Talento Humano |

Fuente: Elaboración propia, Secretaría General (2026)

Dirección Financiera

La Dirección Financiera tiene como propósito fundamental la formulación de planes y programas orientados a gestionar, ejecutar y controlar los recursos presupuestales y contables para lograr la máxima efectividad en la gestión de la entidad. La administración eficiente y transparente de los recursos institucionales garantiza que la Superintendencia cuente con el respaldo financiero necesario para cumplir a cabalidad su misión de inspección, vigilancia y control. En consecuencia, la gestión de esta dependencia repercute de manera directa en el ciudadano, ya que, al asegurar la solidez económica de la entidad y el correcto recaudo de los recursos financieros, posibilita que la entidad actúe con toda su capacidad para proteger los derechos de los ciudadanos y exigir a las empresas una prestación eficiente, continua y de alta calidad en los servicios públicos domiciliarios.

- Mediante el Decreto 1477 de 2025, "Por el cual se liquida el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2026, se detallan las apropiaciones y se clasifican y definen los gastos", se establecieron las apropiaciones presupuestales para funcionamiento, servicio de la deuda e inversión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, adicionadas mediante Resolución 1355 del 18 de junio de 2026, emitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Al cierre del mes de junio de 2026 se contó con una apropiación definitiva de \$696.074.033, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 16** Gastos (cifras en miles de pesos)

| Descripción              | Valor          |
|--------------------------|----------------|
| Gastos de Funcionamiento | \$ 662.878.497 |
| Gastos de Inversión      | \$ 33.195.536  |
| Total Gastos             | \$ 696.074.033 |

Fuente: Elaboración propia a partir de SIIF Nación (2026)

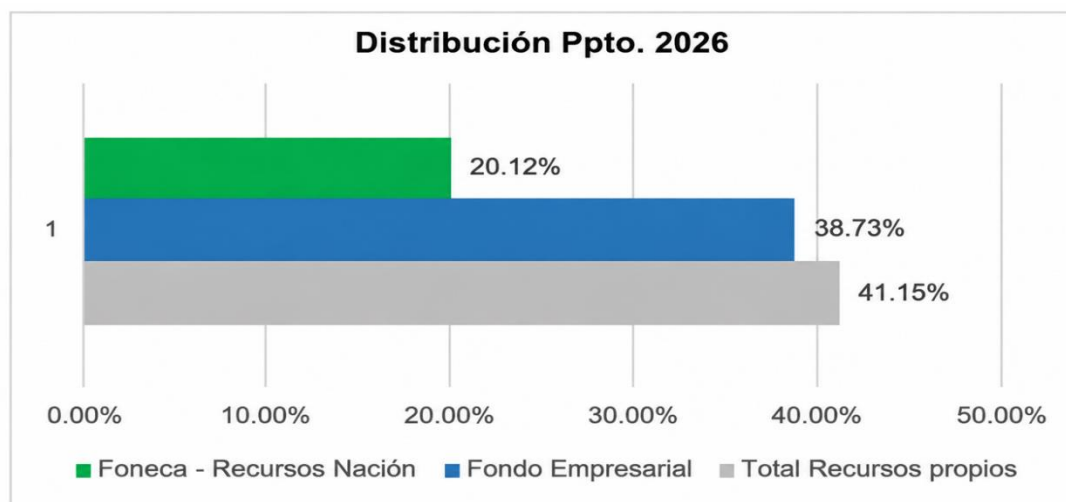
- De este presupuesto, \$286.426.155, equivalentes al 41,1 % del total, corresponden a recursos propios de la SSPD, y \$409.647.878 (58,9 %) a transferencias con destino al FONECA y el Fondo Empresarial.

**Tabla 17** Recursos propios y transferencias (cifras en miles de pesos)

| Descripción              | Apropiación Vigente |
|--------------------------|---------------------|
| Funcionamiento           | \$ 253.230.619      |
| Inversión                | \$ 33.195.536       |
| Total Recursos Propios   | \$ 286.426.155      |
| Transferencias           |                     |
| FONECA – Recursos Nación | \$ 140.062.128      |
| Fondo Empresarial        | \$ 200.000.000      |
| Fondo Empresarial        | \$ 69.585.750       |
| TOTAL TRANSFERENCIAS     | \$ 409.647.878      |
| TOTAL PRESUPUESTO        | \$ 696.074.033      |

Fuente: Elaboración propia, Dirección Financiera (2026)

**Gráfica 7** Distribución de presupuesto 2026 (cifras en miles de pesos)



Fuente: Elaboración propia, SIIF Nación (2026)

- Téngase en cuenta que en el presupuesto aprobado para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia 2026 se encuentran aforados los recursos con destino al FONECA por \$140.062.128, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 042 de 2020, que representan el 20,1 % del presupuesto total asignado a la entidad, destinados al pago del pasivo pensional y prestacional de

ELECTRICARIBE, el cual es asumido por la Nación y transferido al patrimonio autónomo constituido para tal fin, a través del presupuesto anual de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Adicionalmente, se apropiaron recursos por valor de \$69.585.750 (10,0 %) que corresponden al recaudo por concepto de Contribución Adicional y las sanciones interpuestas a los prestadores, los cuales están destinados al fortalecimiento del Fondo Empresarial de la SSPD.
- Mediante Resolución 1355 del 18 de junio de 2026, se distribuyeron recursos por \$200.000.000 (28,7 %) correspondientes a recursos de la Nación destinados al Fondo Empresarial, con el fin de fortalecer dicho fondo y atender las necesidades financieras expuestas en la solicitud, relacionadas con los riesgos asociados a la operación de la empresa AIR-E S.A.S. E.S.P. en intervención y la necesidad de garantizar la continuidad del servicio público esencial.

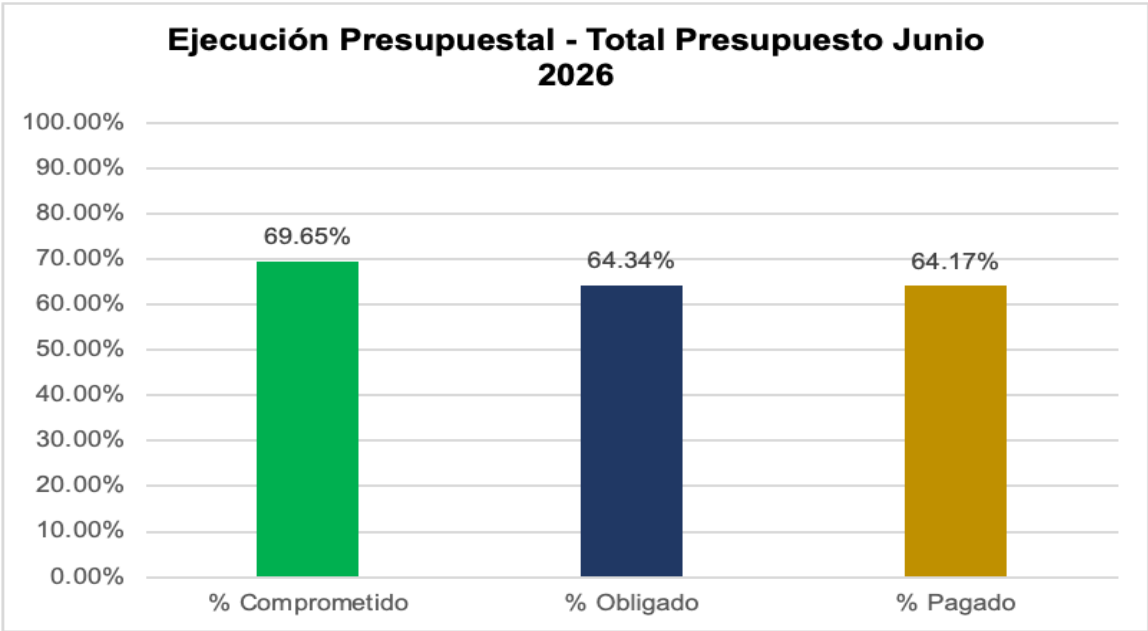
**Tabla 18** Ejecución total de recursos (cifras en miles de pesos)

| Descripción              | Apropiación Vigente | Compromiso     | % Comprometido | Obligación     | % Obligado | Pagos         | % Pagado |
|--------------------------|---------------------|----------------|----------------|----------------|------------|---------------|----------|
| Funcionamiento           | \$ 253.230.619      | \$ 122.391.010 | 48,33 %        | \$ 97.375.580  | 38,45 %    | \$96.393.062  | 38,07 %  |
| Inversión                | \$ 33.195.536       | \$ 22.369.505  | 67,39 %        | \$ 10.414.739  | 31,37 %    | \$10.199.655  | 30,73 %  |
| Total Recursos Propios   | \$ 286.426.155      | \$ 144.760.515 | 50,54 %        | \$107.790.320  | 37,63 %    | \$106.592.717 | 37,21 %  |
| Transferencias           |                     |                |                |                |            |               |          |
| FONECA – Recursos Nación | \$ 140.062.128      | \$ 140.062.128 | 100 %          | \$ 140.062.128 | 100 %      | \$140.062.128 | 100 %    |
| Fondo Empresarial        | \$ 200.000.000      | \$ 200.000.000 | 100 %          | \$ 200.000.000 | 100 %      | \$200.000.000 | 100 %    |
| Fondo Empresarial        | \$ 69.585.750       |                | 0 %            |                | 0 %        |               | 0 %      |
| Total Transferencias     | \$ 409.647.878      | \$ 340.062.128 | 83,01 %        | \$ 340.062.128 | 83,01 %    | \$340.062.128 | 83,01 %  |
| Total Presupuesto        | \$ 696.074.033      | \$ 484.822.643 | 69,65 %        | \$ 447.852.448 | 64,34 %    | \$446.654.845 | 64,17 %  |

Fuente: Elaboración propia, SHF Nación (2026)



Gráfica 8 Ejecución presupuestal (cifras en miles de pesos)



Fuente: Elaboración propia, Dirección Financiera (2026)

- Los gastos de funcionamiento (recursos propios), apropiados en una proporción del 88 % con relación al total de recursos propios de la entidad, presentaron las siguientes cifras de cierre al mes de junio:

Tabla 19 Recursos de funcionamiento (propios) (cifras en miles de pesos)

| Descripción                                 | Apropiación Vigente | Compromiso     | % Comprometido | Obligación    | % Obligado | Pagos         | Pagado  |
|---------------------------------------------|---------------------|----------------|----------------|---------------|------------|---------------|---------|
| Gastos de Personal                          | \$ 137.310.781      | \$ 51.085.553  | 37,20 %        | \$ 51.082.904 | 37,20 %    | \$ 51.047.712 | 37,18 % |
| Adquisición de bienes y servicios           | \$ 51.658.000       | \$ 43.855.157  | 84,90 %        | \$ 18.847.902 | 36,49 %    | \$ 17.900.576 | 34,65 % |
| Transferencias (Sentencias e incapacidades) | \$ 31.756.165       | \$ 27.241.438  | 85,78 %        | \$ 27.235.913 | 85,77 %    | \$ 27.235.913 | 85,77 % |
| Otras Transferencias Previo Concepto        | \$ 30.663.166       |                |                |               |            |               |         |
| Impuestos y Cuota de Auditaje               | \$ 1.842.507        | \$ 208.861     | 11,34 %        | \$ 208.861    | 11,34 %    | \$ 208.861    | 11,34 % |
| Total Funcionamiento                        | \$ 253.230.619      | \$ 122.391.010 | 48,33 %        | \$ 97.375.580 | 38,45 %    | \$ 96.393.062 | 38,07 % |

Fuente: Elaboración propia, SIIF Nación (2026)

- Los gastos de inversión, que corresponden al 11,6 % del total de recursos propios de la entidad, con una asignación de \$33.195.536, fueron distribuidos en ocho proyectos registrados en el Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas (SUIFP) del Departamento Nacional de Planeación (DNP). Al cierre de junio, se presentó la siguiente ejecución:

**Tabla 20** Ejecución presupuestal de la vigencia 2026 (inversión - propios) (cifras en miles de pesos)

| Descripción | Apropiación Vigente | Compromiso   | % Comprometido | Obligación   | % Obligado | Pagos         | % Pagado |
|-------------|---------------------|--------------|----------------|--------------|------------|---------------|----------|
| Inversión   | \$33.195.536        | \$22.369.505 | 67,39 %        | \$10.414.739 | 31,37 %    | \$ 10.199.655 | 30,73 %  |

Fuente: Elaboración propia, SHIF Nación (2026)

- El proceso de ejecución presupuestal durante la vigencia se desarrolló de acuerdo con los lineamientos fijados en el Decreto 111 de 1996 y demás normas reglamentarias, en relación con el cumplimiento de los principios presupuestales. La activación en la suscripción de procesos contractuales y el trámite de gestión del gasto permitieron elevar los indicadores de ejecución presupuestal con respecto a los porcentajes presentados en el mismo período de la vigencia anterior.
- Se efectuó el seguimiento a la ejecución presupuestal tanto de los recursos asignados para gastos de funcionamiento como de los recursos de inversión, con lo cual se contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la entidad en aras de cumplir las actividades de inspección, vigilancia y control ejercidas desde la Superintendencia de Servicios Públicos, adoptando las medidas establecidas en cuanto a ejecución eficiente de los recursos y austeridad en el gasto público.

### Desafíos o lecciones aprendidas de Dirección Financiera

- Potenciar las acciones de cobro persuasivo y coactivo frente a las carteras morosas de los prestadores de servicios públicos.
- Garantizar la precisión, la oportunidad y la total transparencia en la rendición de la información contable y presupuestal.
- Disminuir los tiempos de respuesta internos para consolidar una operación de tesorería ágil, transparente y con menor margen de error administrativo.

### Dirección Administrativa

La Dirección Administrativa actúa como el pilar operativo y de soporte logístico indispensable para el funcionamiento de la entidad. A través de una gestión transparente en la contratación, el aseguramiento óptimo de los recursos físicos y la organización eficiente de la gestión documental y de archivo, esta dependencia garantiza que la infraestructura institucional opere sin interrupciones. De esta manera, se garantiza que la entidad ofrezca un servicio público ágil, oportuno y de alta calidad, orientado en todo momento al beneficio directo y al bienestar de los ciudadanos.

- Se logró la formalización de 607 contratos celebrados, alcanzando la adjudicación efectiva de 596 de ellos (98,2 %) para suplir las necesidades de las dependencias. Adicionalmente, se tramitaron 195 modificaciones y liquidaciones, y 97 actualizaciones de supervisión para garantizar el cierre correcto de los procesos.
- Se incorporaron por primera vez objetivos enfocados en la reducción de la huella de carbono y la eficiencia energética dentro de la Planeación Estratégica Institucional. Esto incluyó el desarrollo de documentos técnicos para la medición de la huella hídrica y verificaciones energéticas en las direcciones territoriales con sede propia.

- Como resultado directo de los controles ambientales implementados, el consumo nacional de energía de la entidad disminuyó en 129.435 kWh durante el primer trimestre de 2026, en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior.

Ilustración 20 Gestión contractual



Fuente: Elaboración propia, Contratos y Adquisiciones (2026)

### Desafíos y lecciones aprendidas de Dirección Administrativa

- El principal reto identificado es anticipar con mayor precisión las necesidades de contratación de cada área. Esto permitirá agilizar los tiempos de estructuración técnica y jurídica, minimizando retrasos en la entrega de bienes indispensables.
- Es necesario mejorar la disponibilidad y calidad de los datos ambientales. Contar con insumos oportunos facilitará la toma de decisiones y la ejecución progresiva de las acciones de eficiencia energética en las sedes físicas.

- Se evidenció que la coordinación permanente entre las áreas internas y las direcciones territoriales es un factor clave para estandarizar los controles operacionales y unificar el cumplimiento de las obligaciones ambientales a nivel nacional.

**Dirección de Talento Humano**

La Dirección de Talento Humano se constituye como el pilar estratégico responsable de liderar de manera integral el ciclo de ingreso, permanencia y desarrollo de los servidores públicos de la entidad. Al impulsar programas de capacitación continua, bienestar integral y una rigurosa evaluación del desempeño, esta área asegura que la institución cuente con un equipo humano altamente calificado, motivado y con una profunda vocación de servicio. De este modo, la excelencia en la gestión interna del capital humano se traduce, de cara al ciudadano, en una atención digna, oportuna y eficiente, garantizando que la protección de sus derechos esté siempre en manos de profesionales comprometidos.

La Dirección de Talento Humano centró su gestión en tres ejes: mérito, fortalecimiento de conocimientos y bienestar integral, con el fin de fortalecer el compromiso hacia el servicio público por parte de los funcionarios.

- En el marco del Concurso de Méritos correspondiente al proceso CNSC 2504 de 2023, se ha surtido la provisión de 666 de los 789 empleos que contaban con lista de elegibles en firme, lo que equivale al 83 % del total. De estos, 626 correspondieron a modalidad abierta y 40 a ascenso. Cabe señalar que el total de empleos ofertados fue de 822 cargos, de los cuales 33 quedaron desiertos; sin embargo, mediante el uso de listas equivalentes, la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) aprobó la movilidad de diez (10) empleos.

**Tabla 21** Provisión proceso de selección n.º 2504 de 2023

| Modalidad | Total Posesionados |
|-----------|--------------------|
| Ascenso   | 40                 |
| Abierto   | 626                |
| TOTAL     | 666                |

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Talento Humano (2026)

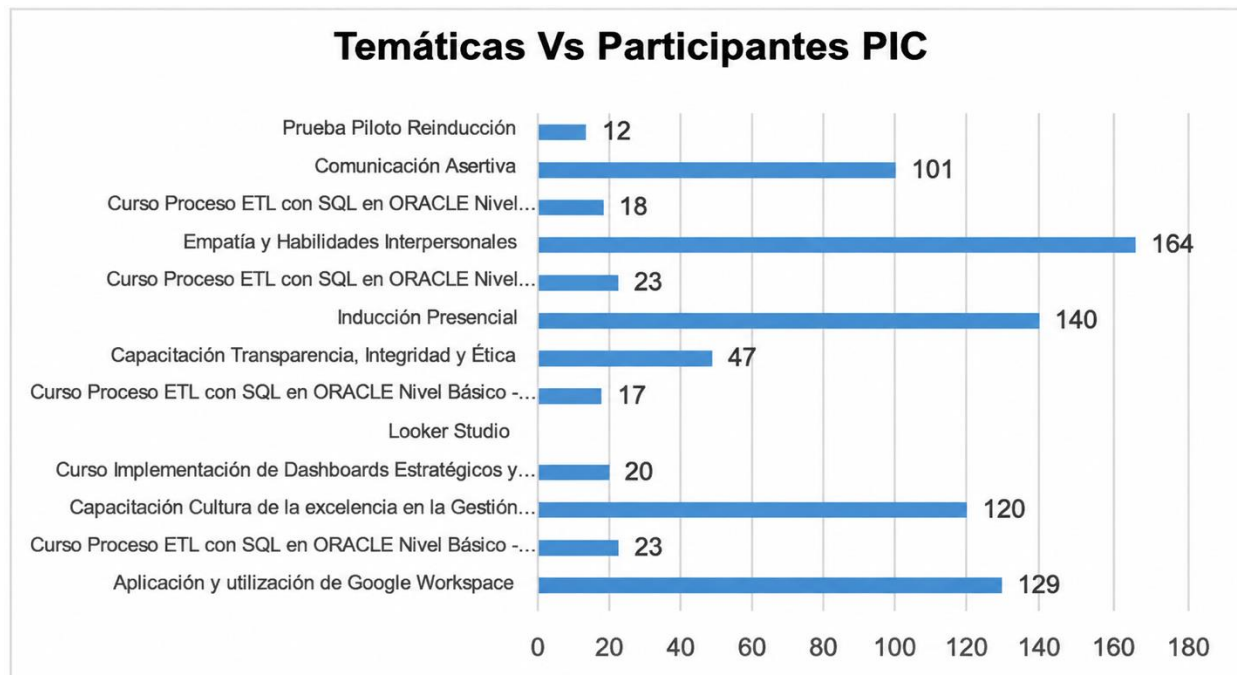
**Tabla 22** Provisión de la planta de personal por niveles

| Nivel        | Cargos Provistos | Cargos Vacantes | Total |
|--------------|------------------|-----------------|-------|
| Directivo    | 16               | 10              | 26    |
| Asesor       | 36               | 11              | 47    |
| Profesional  | 682              | 89              | 771   |
| Técnico      | 66               | 8               | 74    |
| Asistencial  | 72               | 4               | 76    |
| Total        | 872              | 122             | 994   |
| Total Planta | 994              |                 |       |

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Talento Humano (2026)

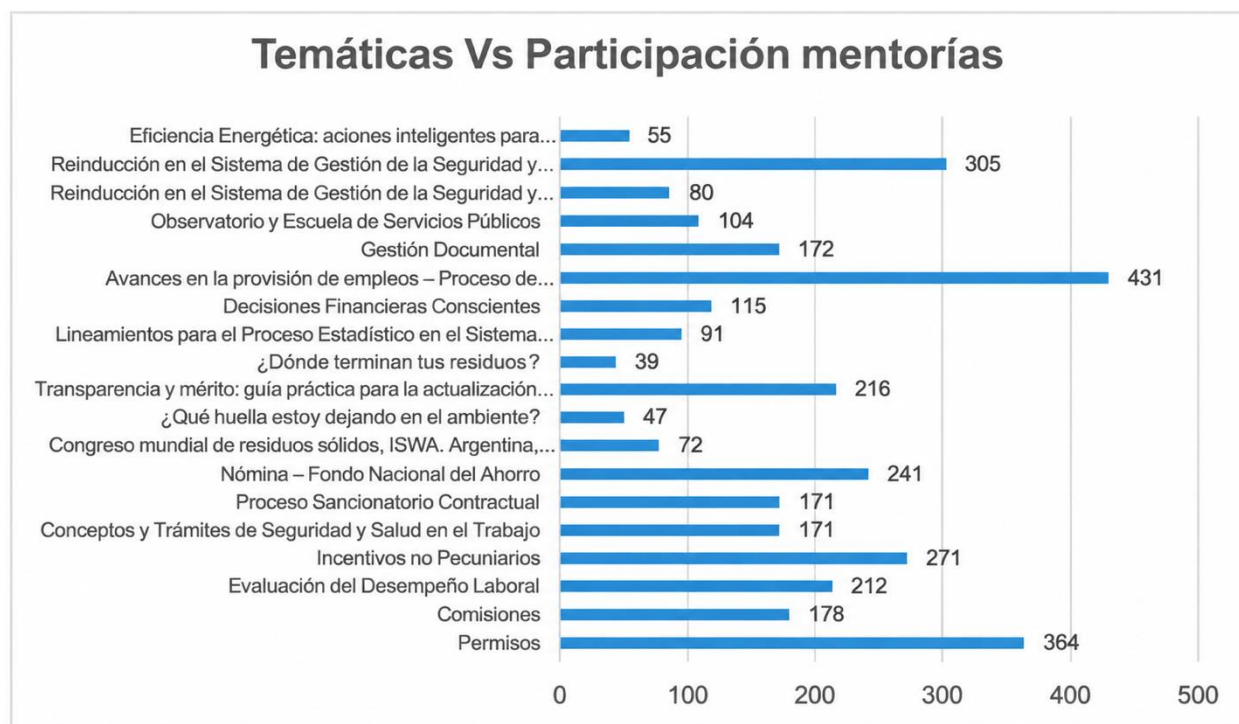
- Con el compromiso de fortalecer las capacidades técnicas y de gestión del personal y optimizar el servicio al ciudadano, se ejecutaron, a corte del 30 de junio, 13 jornadas formativas con más de 814 participantes y 19 mentorías con 3.335 servidores.

**Gráfica 9** Temáticas Vs participación Plan Institucional de Capacitación



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Talento Humano (2026)

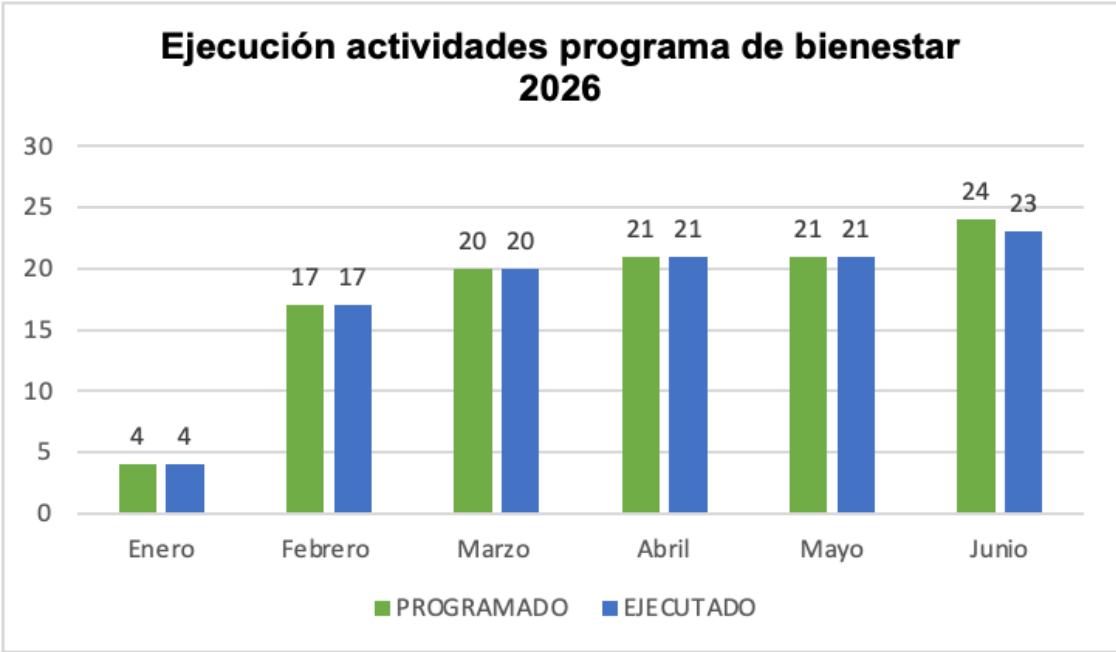
**Gráfica 10** Temáticas vs participación Mentorías



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Talento Humano (2026)

- En materia de bienestar institucional, se ejecutaron 106 actividades orientadas a incentivar el reconocimiento, la integración familiar y el desarrollo de entornos saludables, contribuyendo a las metas estratégicas de la entidad.

**Gráfica 11** Ejecución actividades programa de bienestar



Fuente: Elaboración propia, Dirección de Talento Humano (2026)

- Durante la vigencia 2026, se diseñó e implementó la estrategia "Navegando en Altamar", la cual a la fecha ha contado con la participación de 673 funcionarios. Esta iniciativa busca fortalecer la coordinación, la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia para consolidar una cultura de la excelencia, bajo la premisa de que cada funcionario, desde su rol, aporta al rumbo colectivo de la entidad: "todos somos una misma tripulación".

**Desafíos o lecciones aprendidas de Talento Humano**

- Continuar con la implementación de una identidad institucional orientada a la cultura del servicio y a la atención de la ciudadanía.
- Reducción de las brechas de conocimiento a través de las actividades establecidas en el Plan Institucional de Capacitación.
- Implementación del aplicativo Gestión Laboral con el fin de permitir consultar y descargar de forma ágil, segura y en línea documentos laborales y de nómina.

## Oficina de Control Interno

De acuerdo con el Decreto 1369 de 2020, la Oficina de Control Interno (OCI) de la SSPD es una dependencia transversal adscrita a la alta dirección, encargada de planear, dirigir y organizar la verificación del Sistema de Control Interno (SCI). Bajo el enfoque preventivo del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y la 7.<sup>a</sup> dimensión del MIPG, su meta es garantizar el cumplimiento normativo en las operaciones y la gestión documental, además de fomentar la cultura del autocontrol y evaluar la gestión integral del riesgo para la toma de decisiones directivas. Asimismo, actúa como enlace formal con organismos de control externos (como la CGR y el Ministerio Público), facilitando auditorías e impulsando planes de mejoramiento institucionales.

### Hito Plan Anual de Auditoría 2026

El Plan Anual de Auditoría 2026, como herramienta estratégica gerencial, permite programar y coordinar de manera ordenada las evaluaciones de control interno y los sistemas de gestión de la Entidad que se realizarán en la vigencia correspondiente.

**Ilustración 21** Actividades por componente



Fuente: Plan Anual de Auditoría 2026 – <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Plan-Anual-de-Auditorias-2026.pdf>

Como se observa en la imagen anterior, el plan incluye 183 actividades totales: ocho a cargo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (las auditorías a los sistemas de gestión de la Entidad ) y 175 bajo la responsabilidad de la OCI (nueve auditorías de gestión , 34 focalizadas y 132 otras actividades ).

Aprobado el 6 de febrero de 2026 por el CICCI (Acta 01), este plan brinda seguridad a la alta dirección, dinamiza el autocontrol, mitiga la improvisación operativa y asegura reportes técnicos de calidad.

El indicador de eficacia "Cumplimiento de las Auditorías de Gestión e Informes de Ley Aprobadas" mide trimestralmente la ejecución. En el primer trimestre se cumplió la meta de consolidar 11 informes de ley y dos auditorías de gestión finalizadas (13 productos), logrando un cumplimiento sobresaliente y oportuno.

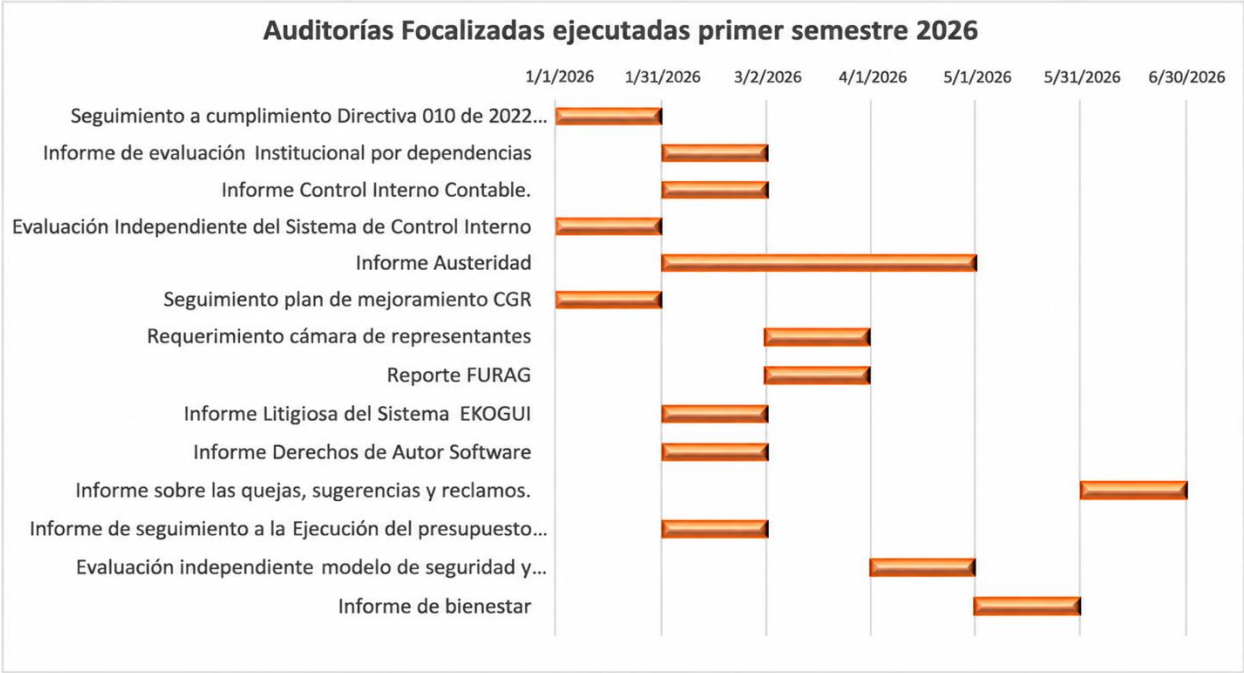
La medición del segundo trimestre no se ha realizado a corte del 30 de junio de 2026; sin embargo, la OCI ha adelantado tres de las nueve auditorías internas de gestión previstas y 14 de las 34 auditorías focalizadas programadas. Las auditorías de gestión adelantadas fueron: (i) integral a la Dirección Territorial Noroccidente; (ii) integral a la Dirección Territorial Suroriente; (iii) Manual de Ingreso, Permanencia y Retiro.

**Gráfica 12** Auditorías internas de gestión ejecutadas primer semestre 2026



Fuente: Elaboración propia, OCI (2026)

**Gráfica 13** Auditorías focalizadas ejecutadas primer semestre 2026



Fuente: Elaboración propia, OCI (2026)

### Hito Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Nación

El Plan de Mejoramiento suscrito entre la SSPD y la Contraloría General de la República (CGR) constituye el instrumento formal estructurado por la Entidad para subsanar las observaciones y debilidades administrativas detectadas por el ente de control.

Con corte al 30 de junio de 2026, el ente de control presentó el Informe de Auditoría Financiera a la SSPD, vigencia 2025, en el cual se formularon 18 hallazgos, cuya subsanación implicó la integración de las acciones correspondientes al plan de mejoramiento vigente. Cabe anotar que algunos hallazgos se pueden sumar a los ya incluidos en el plan o abordarse de manera conjunta en el plan actualizado. A continuación, se presenta el consolidado de hallazgos, tras la presentación del informe antes mencionado por parte del ente de control:

**Tabla 23** Plan de Mejoramiento (Corte 30/06/2026)

| IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | No. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| H 5-2025 Cuentas por pagar cuenta 2460 – Créditos Judiciales.                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2   |
| H6-2025 H4-2024 H5-2023 H11-2022(4) Operaciones Recíprocas.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1   |
| H7-2025 H3-2025 (2) Pasivo Pensional vigencia 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1   |
| H 8-2025 Seguimiento para la depuración de los recursos financieros reconocidos en la subcuenta 240720 - Recaudos por clasificar.                                                                                                                                                                                                          | 1   |
| H10-2025 H11-2025 H6 2024(3) Pérdida de apropiación vigencia 2025                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1   |
| H 12-2025 H7 2024 H6 2023 H 12 2022 (15) PAC no ejecutado H 13-2025 H 7-2023 H 9-2023 H 5-2022 H 5-2021 H 11- 2019 Liberación de Saldos Reservas 2025. H 14-2025 Vigencia Futuras 2024, H 15-2025 Ejecución de reservas 2024 2025 H 17-2025 Constitución contrato 124 de 2025, H8 2024 constitución reservas, H8 2023 Liberación de Saldos | 4   |
| H 16-2025 Pago del Impuesto Delineación Urbana según Contrato 573 de 2018                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2   |
| H 18-2025 Liquidación del contrato No. 009 de 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1   |
| H 1-2024. Gestión de Cobro, Cartera de Cuentas por Cobrar Multas y Sanciones                                                                                                                                                                                                                                                               | 3   |
| H2 2024 H1 2023 H1 2021 (3) Deterioro Cuentas por Cobrar.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 15  |
| H10-2024 Contrato de Arrendamiento 520-478-2022 Sede Cívica, Austeridad en el Gasto.                                                                                                                                                                                                                                                       | 1   |
| H12-2024 Supervisión Contratos de Garantía y Mutuos 180 y 181, Electricaribe.                                                                                                                                                                                                                                                              | 1   |
| H16 - 2023 Garantía Única Contrato Nivel Central No. 619 de 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1   |
| H11-2023 H28-2022(2). Viáticos y Comisiones 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3   |

**Fuente:** Elaboración propia, OCI (2026)

La información presentada en el cuadro precedente será definitiva en el momento de su cargue en el aplicativo SIRECI de la CGR, en el mes de julio de 2026.

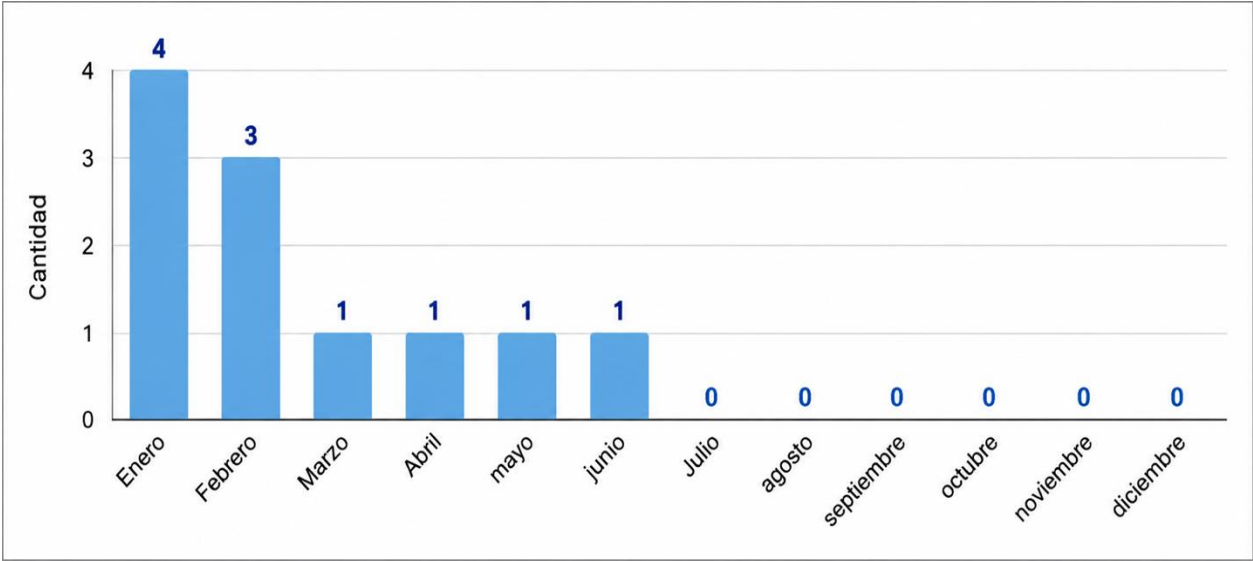
El impacto del Plan de Mejoramiento radica en la eliminación definitiva de las causas raíz que originaron las observaciones de la Contraloría General de la República, fortaleciendo la transparencia y la gestión institucional. Su correcta ejecución e implementación de acciones eficaces evita la reincidencia de fallas administrativas, optimiza los procesos contables, presupuestales y contractuales, y mitiga presuntas incidencias disciplinarias o fiscales. De este modo, se garantiza la confiabilidad de la información institucional y el uso eficiente de los recursos públicos de la Entidad.

**Hito Alertas preventivas**

En desarrollo de sus roles y funciones, la Oficina de Control Interno (OCI) emite alertas preventivas dirigidas a la alta dirección y a los líderes de las unidades de gestión de la Entidad, como mecanismos de advertencia e información oportuna al detectar riesgos inminentes, desviaciones o posibles fallas en la gestión institucional. El propósito fundamental de la OCI al emitir dichas alertas no es coadministrar ni formular observaciones, sino anticiparse a la materialización de riesgos, salvaguardar los recursos públicos, garantizar el cumplimiento normativo y blindar legalmente a la Entidad, permitiendo que la Administración tome las medidas inmediatas requeridas antes de que se afecten los objetivos institucionales o se configure un daño antijurídico.

Con corte al 30 de junio de 2026, se han generado un total de 11 alertas a las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en diferentes temáticas, que han permitido identificar y comunicar de manera oportuna situaciones de riesgo, debilidades o irregularidades en la gestión de los procesos de la Entidad.

**Gráfica 14** Alertas generadas OCI 2026



Fuente: Elaboración propia, OCI (2026)

En la siguiente tabla se describen las alertas emitidas por la OCI en el período del presente informe y su seguimiento por parte de la dependencia:

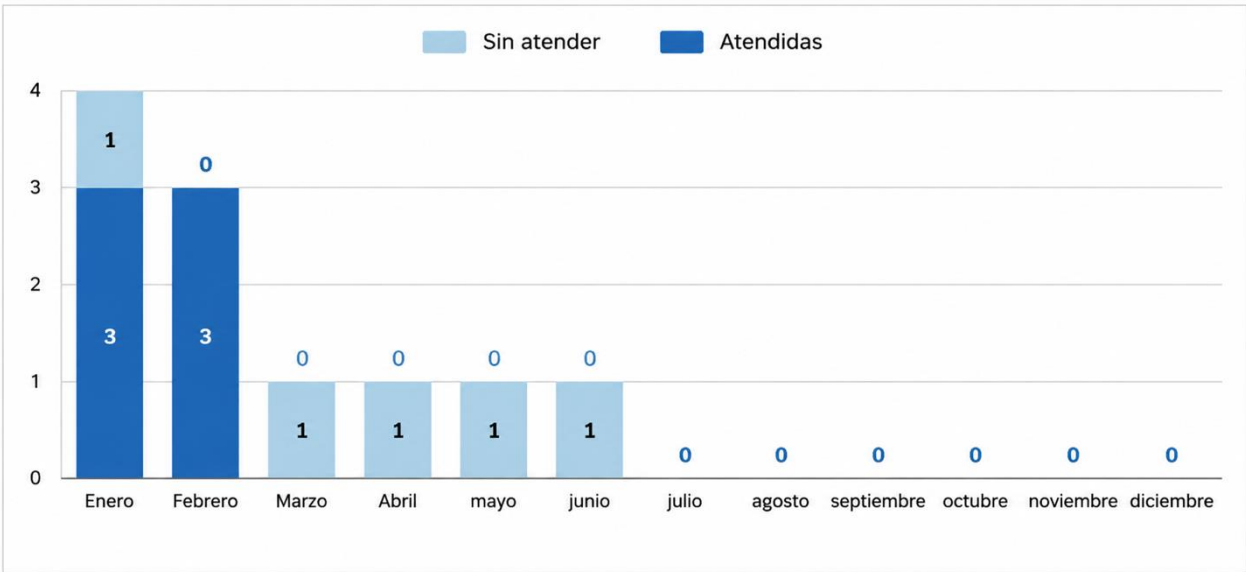
**Tabla 24** Seguimiento Alertas 2026

| #  | Radicado                                                                                 | Tema                                                                                                                                         | Seguimiento                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 20261400014323<br>23/01/2026 Secretaría General –<br>Dirección de Talento Humano         | Fortalecimiento de la metodología de diagnóstico para el PIC, con enfoque en puntos críticos de la gestión, brechas y riesgos                | La dependencia atiende la alerta a través del memorando 20265400024283 donde indica que se han atendido las recomendaciones con el diagnóstico de necesidades para la formulación para la elaboración del Plan Institucional de Capacitación. |
| 2  | 20261400014383<br>23/01/2026<br>Secretaría General – Dirección de Talento Humano         | Inclusión de aspectos relevantes en el Programa de Bienestar Social e Incentivos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. | La dependencia atiende la alerta a través del memorando 20265400024313 donde indica que se han atendido las recomendaciones a través de sus competencias y de los lineamientos del Programa de Bienestar e Incentivos.                        |
| 3  | 20261400014393<br>23/01/2026<br>Secretaría General – Dirección de Talento Humano         | Contrataciones para la ejecución del Plan Institucional de Capacitación y el Programa de Bienestar Social e Incentivos.                      | La dependencia atiende la alerta a través del memorando 20265400024253, donde señala la selección del proveedor Compensar por la naturaleza y el prestigio, con los más altos estándares de calidad.                                          |
| 4  | 20251400102683<br>08/08/2025<br>Dirección De Talento Humano                              | Seguimiento alerta preventiva proceso transferencia de conocimiento SSPD- memorando 20251400102683                                           | La OCI reiteró la alerta que se generó en el 2025                                                                                                                                                                                             |
| 5  | Correo electrónico<br>12/02/2026<br>Oficina De Control Interno                           | ACPM Pendientes por calificar Febrero                                                                                                        | Se atendió la alerta a través del informe seguimiento Acciones Correctivas, Preventivas, de Mejora y Corrección segundo semestre 2026.                                                                                                        |
| 6  | Correo electrónico<br>02/02/2026<br>Dirección Administrativa                             | Falta de información en el repositorio dispuesto para dar Respuesta al área CGR                                                              | Las alertas emitidas por la OCI fueron atendidas por la SG emitiendo respuesta a la CGR bajo radicado 20265000324261 donde se relaciona la información solicitada con la ubicación específica de la evidencia documental.                     |
| 7  | Correo electrónico<br>12/02/2026<br>Dirección Administrativa                             | Proyecto respuesta segundo requerimiento insumos contraloría                                                                                 | Las alertas emitidas por la OCI fueron atendidas por la SG emitiendo respuesta a la Contraloría General de la República bajo radicado 20265000324211 donde se reportó de manera oportuna el requerimiento de la CGR.                          |
| 8  | 20261400062683<br>31/03/2026<br>Dirección Administrativa                                 | Control sobre la gestión, custodia y conformación completa de expedientes contractuales frente a la Circular Externa 007 de 2025 (CCE)       | Pendiente seguimiento                                                                                                                                                                                                                         |
| 9  | 20261400075143<br>24/04/2026<br>Dependencias Varias                                      | Alerta Preventiva – Implementación de las Nuevas Directrices Generales de Técnica Normativa – Decreto 0385 de 2026                           | Pendiente seguimiento                                                                                                                                                                                                                         |
| 10 | 20261400082373<br>04/05/2026<br>Oficina Asesora De Planeación E Innovación Institucional | Alerta Preventiva – Reporte SIGME ACPM pendientes Verificación de Eficacia por la OCI                                                        | Pendiente seguimiento                                                                                                                                                                                                                         |
| 11 | 20261400113593<br>30/06/2026<br>Secretaría General – Dirección de Talento Humano         | Alerta Preventiva – Necesidad de actualización y armonización del Teletrabajo en la SSPD, frente a la normativa vigente                      | Pendiente seguimiento                                                                                                                                                                                                                         |

**Fuente:** Elaboración propia, OCI (2026)



**Gráfica 15** Atención Alertas OCI 2026



**Fuente:** Elaboración propia, Oficina de Control Interno (2026)

Con corte al mes de junio de 2026, de las 11 alertas generadas por la Oficina de Control Interno, se ha efectuado seguimiento a siete de ellas, correspondientes a las cuatro alertas emitidas en enero y las tres emitidas en febrero de 2026. Tres de las alertas emitidas por la OCI en el mes de enero fueron atendidas por las dependencias responsables (Secretaría General y Dirección de Talento Humano), y una requirió reiteración, por lo que continúa sin atención. En cuanto a las alertas emitidas en febrero, las tres fueron atendidas dentro del período. Por otra parte, las alertas correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2026 se encuentran pendientes de seguimiento o de respuesta por parte de las dependencias responsables.

### Hito Fortalecimiento de la cultura del autocontrol

La actividad "Cultura del Control Superservicios" es una iniciativa de la OCI que se formuló en ejercicio del "Rol de Enfoque hacia la Prevención" y encuentra su sustento legal en el numeral 8 del artículo 15 del Decreto 1369 de 2020.

La actividad se desarrolló con un material audiovisual elaborado por la OCI que presenta, de manera pedagógica, el Sistema de Control Interno (SCI) en todos sus aspectos y el Esquema de Líneas de Defensa (Línea Estratégica, Primera, Segunda y Tercera Línea) como capas de protección para mitigar riesgos frente a entes externos, desmitificando la idea de que sea obligación exclusiva de la OCI y posicionándolo como un compromiso compartido por todos.

En las sesiones se desarrollan dos talleres lúdicos: "Fútbol y Líneas de Defensa", donde el equipo Superservicios juega contra el equipo Riesgos, ubicando las líneas de defensa en una cancha de fútbol simulada; y "Quién Quiere Ser el Defensor No. 1", en el que, a través de preguntas sobre los temas tratados, se logra la asimilación y el entendimiento de los conceptos trabajados en la actividad.

La actividad "Cultura del Control Superservicios" se enfocó exclusivamente en el nivel central de la Entidad, para sensibilizar a los nuevos funcionarios en los temas de control interno antes indicados. Se desarrollaron un total de 10 sesiones lúdico-pedagógicas con una intensidad de dos horas cada una, distribuidas en cinco días de ejecución. Las jornadas permitieron que los nuevos funcionarios asimilaran de manera práctica el funcionamiento orgánico del SCI,

reduciendo su curva de aprendizaje y promoviendo la ética, la prevención del riesgo y el autocontrol como conductas cotidianas en el servicio público. A continuación, se consolida el impacto cuantitativo de la asistencia a las jornadas:

**Tabla 25** Sesiones y Participantes Actividad “Cultura del Control Superservicios”

| <i>Cantidad días</i> | <i>No. sesiones</i> | <i>Funcionarios invitados</i> | <i>Total asistentes</i> | <i>% cobertura</i> |
|----------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------|
| 5                    | 10                  | 322                           | 258                     | 80,1               |

Fuente: Elaboración propia, Oficina de control interno (2026)

**Ilustración 22** Cultura del Control Superservicios – Nivel Central



Fuente: Registro Fotográfico Oficina Asesora de Comunicaciones y OCI (2026)

**Desafíos o lecciones aprendidas de Control Interno**

Para la OCI:

- Acelerar la transferencia de conocimiento ante la renovación del 50 % del personal por concurso, evitando impactos en la calidad y continuidad del control interno.

Para la Entidad:

- Fortalecer la ejecución presupuestal para evitar pérdidas de apropiación y reservas excesivas.
- Consolidar la Supervisión Basada en Riesgos mediante transferencia de conocimiento especializado.
- Integrar la gestión de las delegadas y direcciones territoriales, eliminando el trabajo en silos.
- Optimizar los costos de infraestructura mediante modalidades de trabajo flexibles, conforme a la política de austeridad.

- 
- Automatizar procesos e interoperar sistemas para reducir tareas manuales y riesgos de error.
  - Institucionalizar la mejora regulatoria con estándares OCDE y evaluación del impacto normativo.
  - Fortalecer la prevención de riesgos de corrupción y soborno con metodologías especializadas.
  - Consolidar un Sistema de Control Interno preventivo, con controles y matrices alineados a los lineamientos del DAFP.
  - Transformar la gestión de PQRSD hacia un modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía.
  - Finalizar la validación de actos administrativos sancionatorios para fortalecer el recaudo de cartera.
  - Garantizar respuestas oportunas al ciudadano mediante el control de tiempos y traslados por competencia.
  - Corregir las causas raíz de los hallazgos de los entes de control mediante planes de mejoramiento efectivos.
  - Reforzar la apropiación del Sistema de Control Interno con programas permanentes de inducción y capacitación frente a la rotación de personal.



# Superservicios

