



# Superservicios





**PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL 2025 – 2027**

---



**DE-PL-005 Versión 1**

**AGOSTO, 2025**

 <p>Superservicios</p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p>SIGME</p>
---	---	--

## 1. MARCO DE REFERENCIA

El plan Estadístico según la definición del DANE es un “Instrumento técnico de planeación estadística que es aplicable en el ámbito nacional, territorial, sectorial e institucional y que facilita la implementación, el seguimiento y la evaluación de objetivos, estrategias, acciones y metas, a partir de la identificación de fortalezas y debilidades de la actividad estadística”, por lo tanto, las entidades que conforman el Sistema Estadístico Nacional (SEN), tienen la responsabilidad de planear su producción estadística, para esto, se debe identificar y caracterizar la oferta y la demanda de la información que producen.


Por lo anterior, el Plan Estadístico Institucional juega un papel importante en la producción de información estadística del sector, la cual se genera en el marco de las funciones misionales y estratégicas de la entidad, enfocada a las metas del gobierno definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, así como, en subsanar las demandas insatisfechas de información.

Finalmente, la correcta formulación e implementación del Plan Estadístico Institucional por parte de una entidad, incide y respalda objetivamente la toma de decisiones en política pública del país.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

Este capítulo presenta los conceptos técnicos para la formulación de un Plan Estadístico Institucional.

**Calidad estadística:** es el cumplimiento de las propiedades que debe tener el proceso y el producto estadístico, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

(NTC PE 1000, 2020)


**Certificación de calidad estadística:** es el cumplimiento satisfactorio de los criterios establecidos para el proceso estadístico y sus resultados a partir de una evaluación de tercera parte, transparente, objetiva e imparcial. (Decreto 2404, 2019)

**Estadística oficial:** se consideran estadísticas oficiales, aquellas producidas y difundidas por las entidades integrantes del Sistema Estadístico Nacional (SEN), que permiten conocer la situación económica, demográfica, ambiental, social, y cultural de acuerdo con el nivel de desagregación territorial de la operación estadística, para toma de decisiones y que cumplen las condiciones y características establecidas en artículo 2.2.3.4.1 del presente Decreto. También constituyen estadísticas oficiales, producidas por el Departamento Administrativo Nacional Estadística - DANE en cumplimiento de sus funciones. (Decreto 2404, 2019)

**Evaluación de la calidad del proceso estadístico:** proceso sistemático, independiente y documentado tiene como fin verificar el cumplimiento por parte de una operación estadística de lo establecido en un criterio de evaluación de la calidad para el proceso de producción estadística, a través de la revisión de evidencias objetivas. (Decreto 2404, 2019)

**Información estadística:** conjunto de resultados y la documentación que los soportan, que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre un elemento, fenómeno u objeto de estudio. (Decreto 2404, 2019)

**Operación estadística:** conjunto de procesos y actividades que comprende la identificación de necesidades, diseño, construcción, recolección/acopio, procesamiento, análisis, difusión y evaluación, el cual conduce a la producción de información estadística

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

sobre un tema de interés nacional y/o territorial. (Decreto 2404, 2019)

**Plan estadístico:** Es un instrumento que define objetivos, estrategias y acciones, facilitando el seguimiento y evaluación de políticas públicas, planes y programas de impacto a nivel nacional y territorial para la toma de decisiones. (DANE, 2022)

**Proceso estadístico:** conjunto sistemático de actividades encaminadas a la producción de estadísticas, entre las cuales están comprendidas: la detección de necesidades de información, el diseño, la construcción, recolección, el procesamiento, el análisis, la difusión y la evaluación. (Decreto 2404, 2019)

**Registro administrativo:** conjunto de datos que contiene la información recogida y conservada por entidades y organizaciones en el cumplimiento de sus funciones o competencias misionales u objetos sociales. De igual forma, se consideran registros administrativos las bases de datos con identificadores únicos asociados a números de identificación personal, números de identificación tributaria u otros, los datos geográficos que permitan identificar o ubicar espacialmente los datos, así como los listados de unidades y transacciones administrados por los miembros del Sistema Estadístico Nacional (SEN). (Decreto 2404, 2019)

**Sistema Estadístico Nacional (SEN):** conjunto articulado de componentes que, de manera organizada y sistemática, garantiza la producción y difusión de las estadísticas oficiales a nivel nacional y territorial que requiere el país. Sus componentes son las entidades u organizaciones que lo integran, usuarios, procesos e instrumentos técnicos para la coordinación, políticas, principios, fuentes de información, infraestructura tecnológica y talento humano necesarios para su funcionamiento. (DANE, 2022)

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**



Fortalecer la calidad en la producción y difusión de información estadística de la entidad que contribuya a tomar decisiones en materia de política pública sobre los servicios públicos domiciliarios.

#### **3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Actualizar la oferta y la demanda de información estadística de la entidad.
- Fortalecer la calidad en la información estadística y registros administrativos producidos por la entidad.
- Fomentar en la entidad la difusión de los estudios sectoriales sobre los servicios públicos domiciliarios.
- Articular a la entidad en la producción de información estadística, con los actores del sector en el marco del Sistema Estadístico Nacional.

#### **3.2. ALCANCE**

El Plan Estadístico Institucional está dirigido a todas las dependencias de la Superservicios que producen información estadística y registros administrativos útiles en la producción de las estadísticas sectoriales del país.

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

#### **4. MARCO NORMATIVO**

**Ley 2335 de 2023.** Se establece el marco jurídico general para la planificación, la producción, la difusión y la administración de las estadísticas oficiales del país, mediante el artículo 11 se define que el objetivo del SEN es suministrar a la sociedad y al Estado estadísticas oficiales nacionales y territoriales de calidad. El SEN utilizará los lenguajes y los procedimientos comunes, respetando los estándares estadísticos internacionales y los objetivos del código de buenas prácticas en materia estadística.

Asimismo, en el artículo 14 de la correspondiente Ley se establecen las instancias de coordinación del SEN: el Consejo Asesor Técnico del Sistema Estadístico Nacional, el Comité de Seguimiento a Estadísticas Estratégicas, el Comité de Administración de Datos y los Comités Estadísticos Sectoriales, con sus respectivas Mesas Estadísticas Sectoriales, en las cuales la entidad tiene participación.

**Decreto 454 de 2020.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, con la incorporación de la política de gestión de la información estadística a las políticas de gestión y desempeño institucional. De esta manera se incorpora en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME la política “Producir estadísticas oficiales con estándares de calidad, teniendo en cuenta los requisitos para la implementación de las fases del proceso estadístico”.

#### **5. Diagnóstico de la actividad estadística de la Superservicios.**

##### **5.1. Entorno institucional**

La Superservicios es una entidad con rango constitucional conforme al artículo 370 de la Constitución Política de 1991. La delegación presidencial ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios

públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.<sup>1</sup>

Su creación legal, naturaleza, principios y funciones están señaladas en la Ley 142 de 1994 que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. Se encuentra adscrita al Departamento Nacional de Planeación.<sup>2</sup>

Al pertenecer al Sistema Estadístico Nacional (SEN) la entidad desempeña un papel crucial en la generación y difusión de información estadística del sector de los servicios públicos domiciliarios, la cual se difunde a través de los boletines sectoriales, informes y estudios que ofrecen una visión para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas que mejoren la prestación de servicios públicos.

## 5.2. Formulación y desarrollo del Plan Estadístico Institucional

Con el objetivo de formular el Plan Estadístico Institucional de la Superservicios, el cual se desarrollará en el periodo 2025 – 2027, se definió una hoja de ruta<sup>3</sup> que contiene las estrategias y acciones encaminadas a fortalecer la producción estadística en la SSPD, adoptando los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en la Metodología definida para el Desarrollo de Planes Estadísticos<sup>4</sup>. Asimismo, esta hoja de ruta responde a las estrategias del Plan Estadístico Nacional (2024 - 2027) del DANE, en las cuales tiene competencia la entidad.

De esta manera, se incluyen elementos que permiten promover la adecuada oferta de información estadística y registros administrativos producidos por la Superservicios, así

<sup>1</sup> <https://www.superservicios.gov.co/>

<sup>2</sup> <https://www.superservicios.gov.co/>

<sup>3</sup> Anexo 1. Hoja de ruta PEI\_2024\_2027 Superservicios

<sup>4</sup> <chrome-extension://efaidnbmninnbpcjpcglclefindmkaj/https://www.dane.gov.co/files/sen/planificacion/metodologia/metodologia-desarrollo-planos-estadisticos.pdf>

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

como, garantizar su oportunidad, pertinencia, aprovechamiento, difusión y acceso.

### 5.2.1. Estrategias del Plan Estadístico Institucional – PEI (2025 – 2027)

Las estrategias del Plan Estadístico Institucional de la Superservicios, responden al análisis realizado en el Plan Estadístico Nacional 2023 - 2027 formulado por el DANE, donde se destaca el rol y la importancia de participar junto a los actores del sector, en el desarrollo de las estrategias encaminadas a fortalecer la producción estadística del país. En este sentido, la Superservicios aporta a las estrategias desde el componente técnico como productor o proveedor de información.

#### **Estrategia 1. Organización y priorización de la producción y uso de la información estadística.**

Teniendo en cuenta que la entidad hace parte de la Mesa de Estadísticas Servicios Públicos, se plantean acciones conducentes a la organización y priorización de la información estadística, la cuales consisten en:

- Actualización e integración del Sistema de Calidad del Proceso Estadístico en el Sistema de Gestión y Mejora de la entidad.

Para asegurar la coherencia y alineación del proceso estadístico con los objetivos institucionales, se llevará a cabo una actualización del Sistema de Calidad del Proceso Estadístico como mínimo una vez al año, permitiendo integrar de manera efectiva los estándares de calidad en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la entidad, garantizando así la producción de información estadística confiable y comparable.

- Actualizar los inventarios de operaciones estadísticas, según nuevas variables de caracterización, cambios normativos o metodológicos.

Reconociendo la dinámica del entorno regulatorio y las nuevas necesidades de información, se realizará una revisión al inventario de Operaciones Estadísticas, lo cual

nos da la posibilidad de identificar nuevas variables de caracterización que reflejen los cambios en el sector de servicios públicos, así como ajustar las metodologías utilizadas a la luz de los avances en la materia.

Por lo que, en el mes de agosto de cada año se realizará la actualización de la información de las Operaciones Estadísticas que estén certificadas bajo la Norma técnica de calidad del DANE, en la plataforma denominada Sistema de Identificación y Caracterización de Oferta y Demanda Estadística del SEN - SICODE. Para esta actualización es fundamental el trabajo articulado entre la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategias de Supervisión (OARES) y las áreas técnicas de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

- Evaluar la disponibilidad de recursos presupuestales para la certificación de Operaciones Estadísticas y mantenimiento de certificaciones vigentes.

Esta actividad permite destinar oportunamente los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades que propenden en destacar y posicionar a la entidad a nivel nacional e internacional como productor de información estadística bajo los estándares y buenas prácticas de calidad, establecidas en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000) y el Lineamiento del Proceso Estadístico del DANE, el cual se basa en el Modelo Genérico del Proceso Estadístico (GSBPM) de la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (UNECE).

En este sentido, la certificación de Operaciones Estadísticas y el mantenimiento de las certificaciones vigentes son acciones que respaldan la calidad y la credibilidad de la información producida por la SSPD, por lo que, mínimo una vez al año se realizará la revisión de los recursos presupuestales disponibles para identificar las necesidades derivadas de la producción de las operaciones estadísticas y asignar los recursos necesarios para cumplir con los estándares de calidad establecidos por el DANE en el

marco del SEN.

## **Estrategia 2. Fomento al mejoramiento de la calidad de los procesos de producción de estadísticas.**

La mejora continua en la producción de la información estadística, alineada en cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000), conlleva a que el proceso de certificación de las operaciones estadísticas sea satisfactorio. Por tal motivo, el Plan estadístico Institucional incluye las actividades orientadas al fortalecimiento de calidad de los procesos de producción de la información estadística.



- Actualización documental para las Operaciones Estadísticas Certificadas

Esta actualización permite asegurar que la documentación técnica de cada Operación Estadística certificada o nueva, esté alineada con los estándares de calidad establecidos por el DANE y refleje los cambios normativos, metodológicos y tecnológicos vigentes. Al contar con una documentación actualizada en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME y en la página web de la entidad, se facilita la comprensión de los procesos, la identificación de oportunidades de mejora y la capacitación del personal involucrado.

- Realizar auto-evaluación de la calidad de los procesos estadísticos de la entidad.

Al llevar a cabo las auditorías internas y externas en la entidad relacionadas en el Proceso estadístico, se logra identificar las fortalezas y debilidades de los procesos actuales, así como determinar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. A través de esta evaluación, se puede detectar posibles cuellos de botella, ineficiencias y áreas de oportunidad para la mejora. Los resultados de la evaluación sirven como base para la implementación de acciones correctivas y preventivas que permitan elevar la calidad de los productos estadísticos.

## **Estrategia 3. Identificación y aprovechamiento estadístico de los registros**

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

### **administrativos.**

La Superservicios actualmente es una de las entidades del Sistema Estadístico Nacional SEN y siguiendo los lineamientos dados por este órgano rector se propone la estrategia de identificación y aprovechamiento de registros administrativos, para la ejecución de esta estrategia se plantean las siguientes actividades.

- Actualizar el inventario de registros administrativos mediante los mecanismos establecidos.

Se llevará a cabo una actualización periódica del inventario de Registros Administrativos, utilizando las herramientas definidas para facilitar la identificación y aprovechamiento, logrando que el inventario se mantenga actualizado y completo con los registros que se pueden disponer a los usuarios externos.

Como mínimo una vez al año se debe llevar a cabo la actualización de la información de los Registros administrativos en la plataforma SICODE, por disposiciones del DANE esta actualización corresponde estar al día en el mes de agosto de cada año.

- Fortalecer las capacidades técnicas sobre calidad de datos a los equipos responsables de Operaciones Estadísticas OO.EE y de los Registros Administrativos RR.AA.

Se realizarán jornadas de capacitación, mesas de trabajo o mentorías dirigidos a los equipos responsables de las OO.EE y de los RR.EE adscritos a las áreas técnicas, en temas relacionados con la calidad de datos, confidencialidad de la información, estándares de metadatos entre otros temas.

- Realizar el diagnóstico de calidad de los registros administrativos.

Mediante manual de evaluación de calidad de datos adaptado por la Superservicios, a partir de la Metodología de diagnóstico de los registros administrativos para su aprovechamiento estadístico, dispuesta por el DANE, se evaluará la calidad de los datos a los registros administrativos priorizados por las áreas con fines estadísticos, que permitan identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

- Fortalecer los registros administrativos evaluados.

A partir de los resultados de la evaluación de los datos en los registros administrativos, se implementarán acciones para fortalecer su calidad, así como, la de los respectivos metadatos.

#### **Estrategia 4. Promoción de la difusión y acceso de la información estadística.**


Dada la importancia de información estadística que se produce en la entidad para el sector, se hace necesario que la información sea accesible y útil para una amplia gama de usuarios, por tanto, se ha establecido como una de sus prioridades estratégicas la promoción de la difusión y el acceso a esta información, con el fin de alcanzar este objetivo, se han definido las siguientes actividades.

- Difundir los resultados de los procesos estadísticos de la entidad.

Mediante los canales institucionales, se dispondrá al público en general, incluyendo académicos, investigadores, tomadores de decisiones, medios de comunicación y ciudadanía en general los productos estadísticos generados por las Operaciones Estadísticas o los Registros Administrativos tales como, informes, boletines, infografías y visualizaciones de datos, que permitan a los usuarios acceder a la información de manera fácil y comprensible.

- Socializar los lineamientos para el mejoramiento de la calidad de la producción de estadísticas en la entidad.

Como mínimo una vez al año se realizarán actividades encaminadas a la sensibilización sobre la importancia de la calidad de la información y los beneficios que se obtienen al producir estadísticas de alta calidad. Además, de generar un compromiso compartido para la implementación de las mejoras identificadas y el cumplimiento de los estándares establecidos por parte de todas las dependencias que tienen a su cargo la implementación del Proceso Estadístico en la entidad.

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b></p> <p><b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	--	---



**Estrategia 5. Participación en las actividades definidas en el Plan Estadístico Nacional 2023 - 2027 que involucran a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.**

En atención con las demandas de información que tiene el país en materia de servicios públicos domiciliarios y siendo la Superservicios el referente sobre este tema, se plantea como estrategia la participación de la entidad en las acciones definidas en el Plan Estadístico Nacional 2023 – 2027 encaminadas a satisfacer estas necesidades.

En este sentido, se proponen las siguientes actividades:

- Contribuir desde el componente técnico en el desarrollo de las mesas sectoriales convocadas por el DANE.
- La Superservicios participará activamente en las mesas sectoriales convocadas por el DANE, aportando su conocimiento técnico y experiencia en el sector de servicios públicos. Esta participación permitirá enriquecer los debates y consensos sobre las temáticas estadísticas relevantes para el sector, así como identificar oportunidades de colaboración y coordinación.
- Suministrar la información solicitada por el DANE en el marco de la Ley estadística para el desarrollo de los proyectos Censo Económico Nacional Urbano (CENU) 2024 y el Sistema de Información Wuayúu.

En articulación con las dependencias de la entidad, la Superservicios suministrará la información requerida por el DANE para el desarrollo de proyectos estadísticos de gran envergadura, como el Censo Económico Nacional Urbano - CENU 2024 y el Sistema de Información Wuayúu en el marco de la Sentencia T- 302 de 2017, información que permitirá mejorar la calidad y la cobertura de las estadísticas nacionales.

 <p><b>Superservicios</b></p>	<p><b>PLAN ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL</b> <b>2025 – 2027</b></p>	 <p><b>SIGME</b></p>
--	---	---

### **Estrategia 6. Seguimiento al Plan Estadístico Institucional.**

En concordancia con los procesos de mejora continua en la producción estadística de la Superservicios, se plantea el seguimiento al Plan estadístico Institucional mediante los comités internos de gestión de la información estadística, con una periodicidad trimestral.

- Realizar los comités de gestión de la información estadística.

En cada uno de los comités convocados desde la Oficina de Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión – OARES, las áreas técnicas deben presentar los avances periódicos de las actividades realizadas acordes a la hoja de ruta del Plan Estadístico Institucional de la entidad. Asimismo, se debe garantizar la participación de todos los actores involucrados en el desarrollo de las estrategias del PEI, desde los niveles directivos hasta el personal operativo.

