



Superservicios

Superservicios

Red de Comunidades por el Control Social

Te ofrecemos la oportunidad de responder en el Plenario de Rendición de Cuentas de los servicios públicos de tu comunidad. Puedes participar en las sesiones de trabajo y presentar tus inquietudes y sugerencias.

Curaremos sobre el público de aseo.

26 6:00

Familias piden servicios de aseo en el municipio de...

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Vigencia 2025





Superservicios

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Melissa Almario Patarroyo

Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo



Número de prestadores vigilados



Acueducto



Alcantarillado

Dirección Técnica de Gestión de
Acueducto y Alcantarillado
2.775 vigilados



Aseo

Dirección Técnica de
Gestión de Aseo
2.712 vigilados





Logros destacados

1

72 Controles Tarifarios en **23 departamentos**, los cuales impactaron a **719.482 suscriptores** de acueducto y alcantarillado y **797.521 de aseo**.

2

Devolución de **\$515 millones** por cobros no autorizados, beneficiando a un total de **106.245 suscriptores**.

3

\$14.560 millones en multas a prestadores por mala calidad y fallas en la prestación del servicio.



Logros destacados

4

Acompañamiento técnico jurídico a los Gestores Comunitarios del Agua:

- 458 asistencias técnicas.
- 441 organizaciones comunitarias impactadas.

5

Toma de muestras de calidad del agua:

- 83 muestras en 43 áreas de prestación atendidas por 37 prestadores del servicio de acueducto.
- 107.707 suscriptores impactados.

6

Diagnóstico del servicio de alcantarillado:

- 50 visitas técnicas a prestadores.
- 242 mil suscriptores impactados.
- Identificación de brechas técnicas en la prestación del servicio.





Retos 2026

Reto 1

Implementación de vigilancia diferencial y adaptación de los sistemas de información.

Reto 2

Implementación de la nueva metodología tarifaria para Grandes Prestadores de Acueducto y Alcantarillado.

Reto 3

Recomendaciones de formulación de política pública para el servicio público de aseo.



Superservicios

Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

Omar Camilo López López

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible



Número de prestadores vigilados



Energía

Sistema Interconectado Nacional

265 Prestadores

Zonas No Interconectadas

101 Prestadores



Gas Natural

Gas Natural

170 Prestadores



Gas Licuado de Petróleo

Gas Licuado de Petróleo

95 Prestadores

Logros destacados

1

Metodología para la evaluación del servicio de energía eléctrica a partir de los **Indicadores de Calidad Individual**.

2

Programas de Gestión para la vigilancia especial de la comercialización de Gas Natural a las empresas **Vanti S.A. E.S.P** y **Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.**

3

Devolución de \$6.584 millones a los usuarios de gas por excesos económicos cobrados en facturación.



Logros destacados

4

Transición energética

Definición de estrategias de vigilancia para los nuevos esquemas de prestación del servicio de energía.

5

Procesos sancionatorios por \$22.400 millones, orientados a la corrección de conductas contrarias a la regulación y protección a los usuarios.

Retos 2026

Reto 1

Implementar estrategias de vigilancia preventiva y diferencial a los prestadores de Energía Eléctrica y Gas Combustible.

Reto 2

Recomendar la formulación de políticas públicas para la modernización de los servicios públicos.

Reto 3

Nuevas metodologías de vigilancia para la **Transición Energética.**

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio

Iván Darío Romero Vega

Superintendente Delegado para la Protección
al Usuario y la Gestión en Territorio.





**Participación
Ciudadana y
Control Social**



**Inspección
vigilancia y
control
IVC**



**Gestión de
Trámites**



Nuevo modelo de IVC – Protección al Usuario

**Gestión de
Información y
Análisis de Riesgos**

**Evaluación Técnica
y Jurídica**

**Ejecución de
Inspección,
Vigilancia y Control**

**Decisión,
Seguimiento y
Retroalimentación**

Logros destacados

1

Se suscribieron **219 compromisos** con empresas prestadoras en el desarrollo de 18 visitas de inspección y 8 de seguimiento, para mejorar los procesos de atención y protección al usuario.

2

Se realizó **presencia** en **537** municipios mediante **1.024** actividades de Participación Ciudadana con la asistencia de **13.327** personas.

3

Se realizaron **7** encuentros de la **Red de Comunidades por el Control Social**, fortaleciendo la articulación entre vocales de control, empresas prestadoras y autoridades locales.



Logros destacados

4

Se atendieron más de **27 mil** ciudadanos en los puntos de atención ubicados en 14 municipios del país. El **83,2%** de los usuarios reportaron estar satisfechos con la atención prestada por la Superservicios.

5

Se gestionaron más de **133 mil** reclamaciones sobre negativas del contrato, suspensiones, terminaciones, facturación, corte y otras causales definidas en la Ley 142 de 1994.


Superservicios

Retos 2026



Reto 1

Red de Comunidades por el Control Social articulada con el **Observatorio y la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios**.

Reto 2

Implementar el nuevo modelo IVC de Protección al Usuario.

Reto 3

Generar un esquema operacional de descongestión de trámites.



Superservicios



Secretaría General

Andrea Paola Prieto Mosquera

Secretaria General



Superservicios

Secretaría General

1

Talento Humano.

2

Recursos administrativos y financieros

3

Fondo Empresarial



Superservicios

Audiencia de

Rendición de Cuentas

Vigencia 2025



Gracias