

## Respuestas al chat de la Audiencia de Rendición de Cuentas realizada el 23 de abril de 2026

En respuesta a las inquietudes manifestadas por la ciudadanía durante la transmisión por YouTube de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (vigencia 2025), realizada el pasado 23 de abril de 2026, la Superservicios presenta a continuación las respuestas a las preguntas, evaluaciones, recomendaciones y objeciones recibidas a través del chat las cuales no alcanzaron a resolverse durante el evento:

- **@jorgerivera825.** *Enel sube mes a mes el valor de kwh encareciendo el servicio demasiado*

Las tarifas de energía eléctrica que cobran las empresas a sus usuarios en un mercado regulado, están enmarcadas en el esquema de régimen regulado establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), lo que quiere decir que el regulador define la metodología y las fórmulas con las que se remuneran las actividades inherentes a la prestación del servicio público de energía eléctrica. Esto implica que las empresas tienen un límite regulatorio para definir el precio por kilovatio hora (\$/kWh) que cobrarán a sus usuarios, a excepción de que se trate de usuarios no regulados que, debido a su alto consumo, y el cumplimiento de otras condiciones establecidas por la CREG, pueden negociar libremente los componentes de Generación y Comercialización de las tarifas con los comercializadores de energía eléctrica del país.

La Resolución CREG 119 de 2007, que derogó a la Resolución CREG 031 de 1997, marcó el inicio del periodo tarifario que actualmente se aplica en Colombia y define la metodología para la remuneración de la actividad de comercialización de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional (SIN), y que es complementada y modificada a través de resoluciones expedidas por la CREG.

El régimen tarifario colombiano indica que las empresas comercializadoras de energía eléctrica del SIN deben aplicar mensualmente la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). A través de esta metodología se obtiene el costo económico eficiente de prestación del servicio al usuario final regulado conocido como Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) compuesto por la suma de seis componentes:

- a) Generación (G)
- b) Transmisión (T),
- c) Distribución (D),
- d) Comercialización (C),
- e) Pérdidas (PR) y
- f) Restricciones del sistema (R).

$$CU_{n,m} = G_m + T_m + D_{n,m} + C_m + PR_{n,m} + R_m$$

Diagram illustrating the components of the unitary cost of service ( $CU_{n,m}$ ) and their respective percentages:

- Generación: 30%
- Transmisión: 7%
- Distribución: 40%
- Comercialización: 13%
- Pérdidas: 7%
- Restricciones: 3%

Es preciso hacer claridad que la tarifa de energía eléctrica es calculada de acuerdo a cada mercado de comercialización, a sus características, y a las características de cada empresa comercializadora. Lo anterior indica que cualquier persona que se encuentre en algún municipio, de los departamentos que conforman cada uno de los mercados, y que sea atendida por la misma empresa, si pertenece al mismo estrato y/o sector, la energía que consuma será al mismo precio.

Ahora bien, la tarifa de energía eléctrica es el resultado de aplicar al Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) los principios del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingreso (FSSRI) donde, dependiendo del estrato socioeconómico se aplica un subsidio o una contribución. Como resultado de lo anterior, los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 (usuarios de menores ingresos), reciben subsidios por concepto del FSSRI de hasta el 60%, hasta el 50% y del 15% respectivamente, sobre el Costo Unitario de Prestación del Servicio, aplicables al denominado Consumo de Subsistencia (CS).

Dicho Consumo de Subsistencia se encuentra definido por la Ley 143 de 1994 como la cantidad mínima de electricidad utilizada en un mes por un usuario típico para satisfacer necesidades básicas que solamente puedan ser satisfechas mediante esta forma de energía final. Al respecto, mediante Resolución UPME 0355/04, se estableció que para alturas mayores a 1000 m s. n. m el valor del CS será de 130 kWh/mes y para alturas menores a 1000 m s. n. m será de 173 kWh/mes.

El valor del porcentaje aplicado a cada estrato, es definido por cada empresa respetando los rangos descritos anteriormente y lo estipulado en la Resolución CREG 003 de 2021, y solo hasta el consumo de subsistencia (CS), es decir que, si un usuario con derecho al subsidio consumió en el mes un valor por encima del CS, a partir del CS se le cobrará la energía con la tarifa plena correspondiente a la definida para el estrato 4.

Los usuarios de los estratos 5 y 6 (usuarios residenciales de mayores ingresos), así como los usuarios pertenecientes al sector comercial e industrial, pagan una contribución del 20% sobre el Costo Unitario de Prestación del Servicio (Art. 89.1 Ley 142 de 1994), con destino a cubrir los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

Segmento / Usuario	Esquema Tarifario	Subsidios o Contribuciones
Estratos 1 y 2 (residenciales de bajos ingresos)	Tarifa= CU - Subsidio (máximo ajuste según IPC)	No pagan el costo completo: subsidio mayoritario. Tope de ajuste según IPC.
Estrato 3 (residencial)	Tarifa= CU - Subsidio parcial (hasta 15 %)	Subsidio menor que en estratos 1-2.
Estrato 4 (residencial medio)	Tarifa= CU sin subsidio ni contribución	Paga el CU pleno por el servicio.
Estratos 5 y 6 (residenciales, comerciales, industriales)	Tarifa= CU + Contribución ( $\approx$ 20 %)	Contribuyen al subsidio de estratos bajos mediante el pago adicional.

Mercado no regulado	Libre negociación (precio spot* o contratos mayoristas)	No aplica subsidio o contribución tarifaria establecida por CREG.
---------------------	---	---

\* Es el precio (\$/kWh o \$/MWh), de la energía eléctrica en el mercado mayorista para una hora específica del día, determinado por la oferta y la demanda en tiempo real o en el despacho diario.

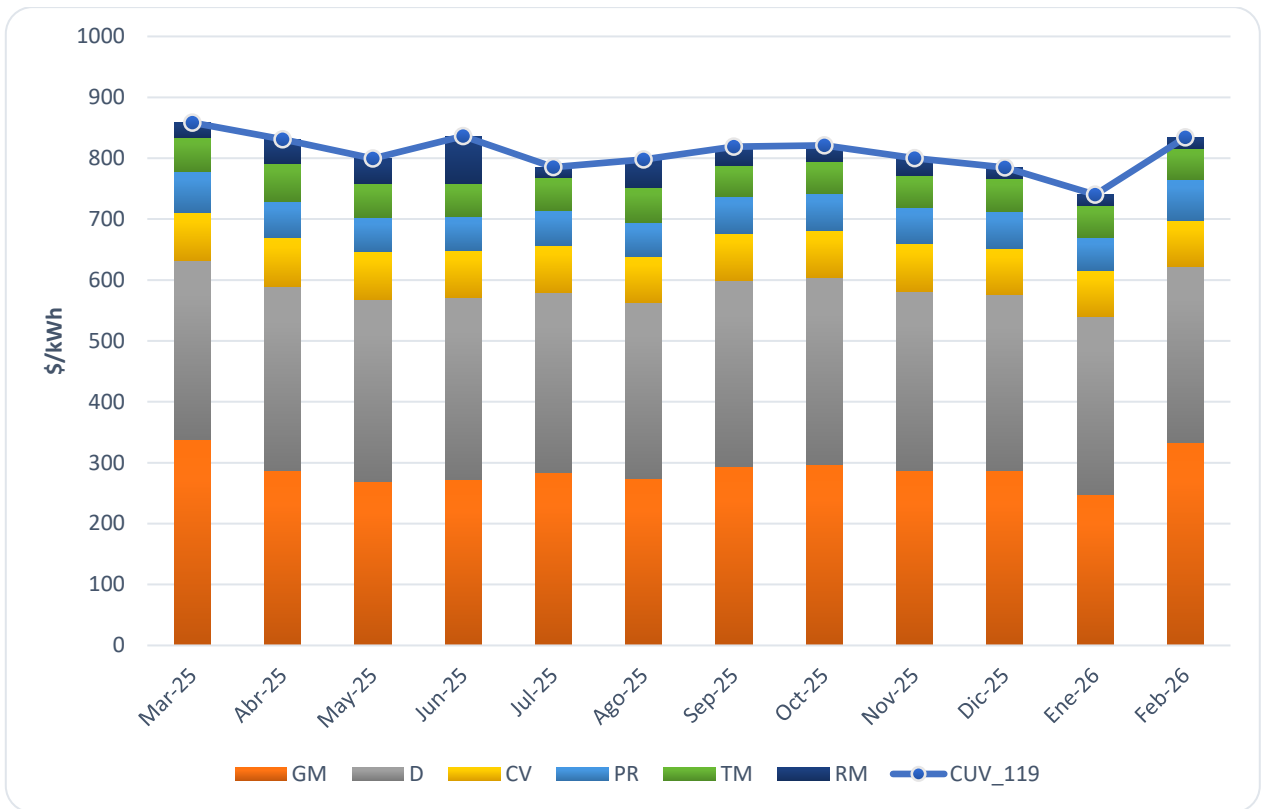
\* Es el precio al que los agentes (generadores y comercializadores) compran y venden electricidad en el Mercado de Energía Mayorista (MEM) para cada hora del día siguiente.

\* Lo determina el Centro Nacional de Despacho (CND), con base en la oferta de generación y la demanda pronosticada.

Dado lo anterior, es preciso ilustrar la evolución del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) por parte de **ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.**, en la que se observa cada uno de los componentes mencionados anteriormente, para un periodo de 12 meses, para los usuarios conectados al Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR.

AÑO	PERIODO	GM	TM	PR	D	CV	RM	CUV_119
2025	3	338,40	56,28	67,98	293,26	78,75	23,76	858,43
2025	4	286,52	62,20	60,08	302,89	80,04	39,36	831,08
2025	5	269,03	56,76	55,59	299,01	78,72	40,31	799,42
2025	6	272,06	54,69	55,43	299,85	77,12	77,13	836,28
2025	7	283,21	53,84	57,56	296,33	77,77	16,83	785,53
2025	8	273,42	56,93	56,46	290,01	75,19	46,16	798,17
2025	9	294,58	51,66	59,90	305,19	77,00	30,50	818,83
2025	10	296,46	52,97	60,36	307,93	76,68	26,56	820,96
2025	11	286,96	53,30	58,82	294,84	78,01	28,15	800,09
2025	12	287,05	54,14	59,75	289,66	75,80	18,70	785,09
2026	1	247,20	52,97	53,23	292,59	76,46	17,79	740,25
2026	2	332,99	50,62	67,33	289,89	75,02	18,28	834,12

**Figura 1. Comportamiento CU\_119 – Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR**



Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos capítulo tarifas SUI y publicación de tarifas OR.

CU promedio	% de participación de cada componente en el CU					
	GM	TM	PR	D	CV	RM
809,02	35,72	6,76	7,34	36,68	9,54	3,95

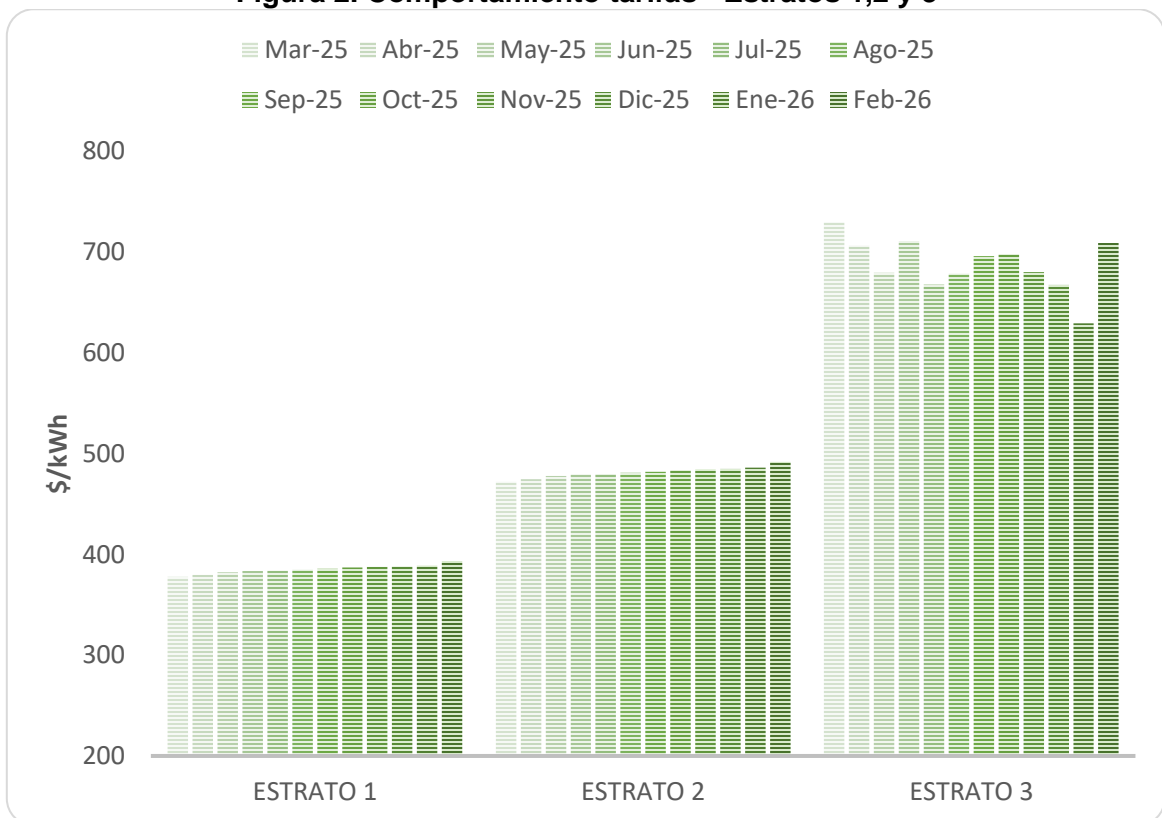
**Comportamiento Tarifas Empresa de Energía del ENEL COLOMBIA S.A E.S.P.**

La Dirección Técnica de Gestión de Energía se permite indicar que trimestralmente verifica la aplicación del régimen tarifario por parte de los comercializadores que atienden usuarios regulados, esta labor implica replicar los cálculos realizados por las empresas y compararlos con las tarifas publicadas en prensa en cumplimiento al artículo 18 de la Resolución CREG 119 de 2007 y la Resolución CREG 012 de 2020.

Una vez explicado el régimen aplicado en Colombia, a continuación, en la figura 2, se observa el comportamiento de las tarifas para cada estrato, Nivel de Tensión 1, Propiedad de Activos del OR, publicadas por ENEL COLOMBIA S.A E.S.P. para sus usuarios para los últimos 12 meses.

AÑO	PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
2025	3	377,74	472,18	729,67
2025	4	379,74	474,67	706,42
2025	5	382,24	477,80	679,51
2025	6	383,47	479,33	710,84
2025	7	383,87	479,84	667,70
2025	8	384,92	481,15	678,44
2025	9	385,64	482,05	696,01
2025	10	386,89	483,61	697,82
2025	11	387,60	484,50	680,07
2025	12	387,88	484,86	667,33
2026	1	388,91	486,13	629,21
2026	2	393,50	491,88	709,00

**Figura 2. Comportamiento tarifas - Estratos 1,2 y 3**

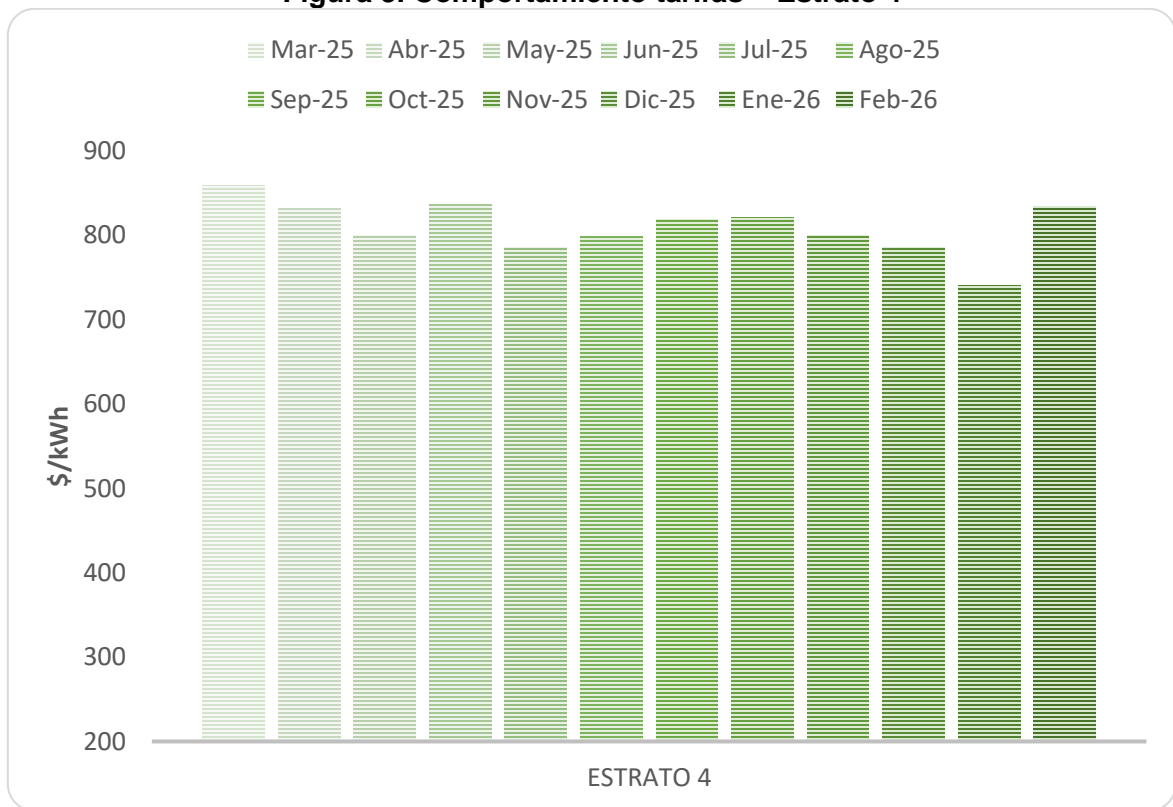


Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos capítulo tarifas SUI y publicación de tarifas OR.

En la Figura 3 puede observarse el comportamiento de las tarifas para el estrato 4, estrato al cual se aplica tarifa plena (CU), es decir, no es objeto de subsidios aplicables al denominado Consumo de Subsistencia (CS).

AÑO	PERIODO	ESTRATO 4
2025	3	858,43
2025	4	831,08
2025	5	799,42
2025	6	836,28
2025	7	785,53
2025	8	798,17
2025	9	818,83
2025	10	820,96
2025	11	800,09
2025	12	785,09
2026	1	740,25
2026	2	834,12

**Figura 3. Comportamiento tarifas – Estrato 4**

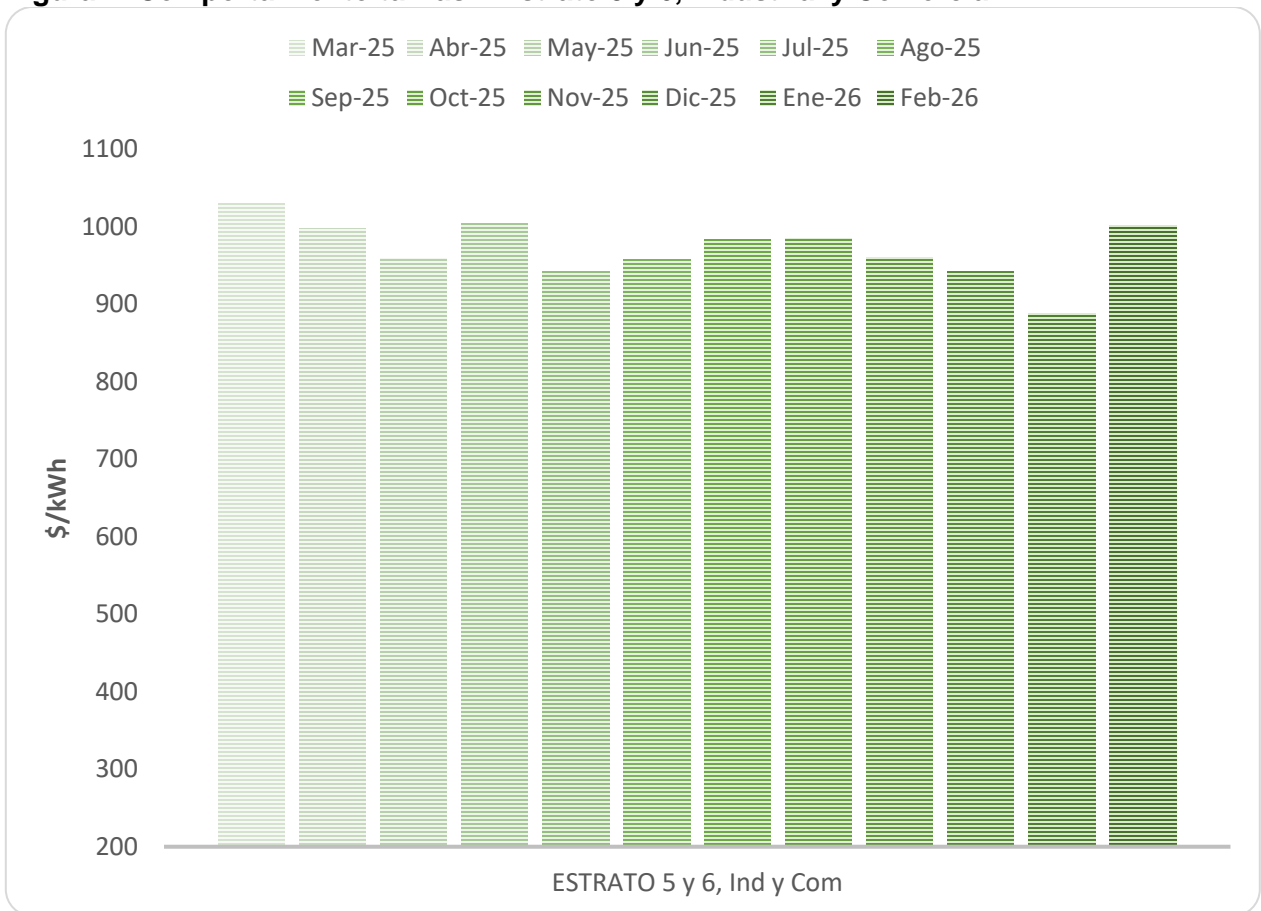


Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos capítulo tarifas SUI y publicación de tarifas OR.

Ahora, en la Figura 4 puede observarse las tarifas para estratos 5 y 6, sectores industriales, comerciales:

AÑO	PERIODO	ESTRATO 5 y 6, Industrial y Comercial
2025	3	1030,12
2025	4	997,29
2025	5	959,30
2025	6	1003,54
2025	7	942,63
2025	8	957,80
2025	9	982,60
2025	10	985,15
2025	11	960,10
2025	12	942,11
2026	1	888,30
2026	2	1000,94

**Figura 4. Comportamiento tarifas – Estrato 5 y 6, Industrial y Comercial**



Fuente: Elaboración propia a partir de los formatos capítulo tarifas SUI y publicación de tarifas OR.

Desde marzo de 2025 hasta febrero de 2026, el costo unitario base (estrato 4, es decir sin subsidios ni contribuciones) presentó un promedio de 809,02 \$/kWh, una desviación estándar muestral de 32,17 \$/kWh y un coeficiente de variación de 3,948%, lo que evidencia una variabilidad baja en la serie analizada. El valor máximo del período se registró en marzo de 2025, con 858,43 \$/kWh, mientras que el mínimo se presentó en enero de 2026, con 740,25 \$/kWh. Aunque el comportamiento general fue relativamente estable, se observan variaciones mensuales puntuales, principalmente en febrero de 2026, con un incremento de 12,681%, en julio de 2025, con una disminución de -6,069%, y en enero de 2026, con una reducción de -5,711%. En cuanto a la composición del Costo unitario, los componentes de mayor participación fueron distribución: 36,68% y generación: 35,72%, concentrando la mayor parte del costo unitario.

En consecuencia, se observa que mientras los usuarios sin subsidio reflejan de manera más directa los incrementos del costo unitario, los usuarios subsidiados mantienen una menor volatilidad tarifaria, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Resolución CREG 101 031 de 2022.

Ahora bien, la fluctuación del valor del servicio de energía podría estar asociado a:

- Variaciones en el consumo del usuario
- Actualización por inflación (IPC)
- Asociado a los diferentes mecanismos de compras de energía por parte del prestador

El valor de la factura de energía eléctrica es directamente proporcional al consumo de energía y un incremento en el mismo no siempre es a causa de un mayor valor en la tarifa, cuanto más energía consume un usuario mayor será el valor de su factura, esto, aunado con alzas en las tarifas, pueden impactar fuertemente los valores a pagar. También existen otros elementos que influyen en el valor final de la factura como:

- Intereses de mora
- Facturas atrasadas
- Acuerdos de pago
- Aplicación de subsidios, entre otros, pero el cálculo general es el mencionado en la presente comunicación.

Así mismo, con base en las funciones asignadas por Ley a esta Entidad, la Superservicios a través de la Dirección Técnica de Gestión de Energía (DTGE) realiza verificaciones tarifarias trimestrales a las empresas que atienden el mercado regulado; estas verificaciones permiten que en el momento que se identifique alguna contravención a la norma, se tomen las medidas que se consideren pertinentes en el marco de nuestras funciones.

Finalmente, se informa que la Superservicios puso a disposición de todos los grupos de interés la información relacionada con el Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y las tarifas de energía aplicadas por los comercializadores integrados a los Operadores de Red (OR) pertenecientes al SIN conectados al nivel de tensión 1 con propiedad de activos del OR en una ventana de 12 meses. Lo anterior, permitirá realizar el seguimiento mensual del comportamiento del CU y la tarifa por cada uno de los interesados a la empresa de su interés.

El documento «Información tarifaria del servicio público de energía para el comercializador integrado al operador de red» se encuentra disponible en la página web de la Superservicios, no obstante, es importante aclarar que la información presentada corresponde a los valores calculados y reportados por las empresas al SUI.

Por otra parte, es relevante señalar que la SSPD, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, adelantó una investigación a Enel Colombia S.A. E.S.P., la cual culminó con la imposición de una multa de \$2.847 millones, tras evidenciar irregularidades en las ofertas del precio de bolsa de energía.

- **@alvarosanchez9527** *Dr Felipe, porque nos toca pagar 8 pesos por kilovatio a los estratos 4,5 y 6 por la mala intervención a la empresa Aire? [Sic]*

La Dirección de Energía se permite informar que, hasta la fecha, el Gobierno nacional, a través del Ministerio de Minas y Energía, únicamente ha anunciado el cobro de una sobretasa de \$8 por cada kilovatio-hora transportado en el país.

No obstante, dicho Ministerio aún no ha expedido la normatividad correspondiente respecto a la forma en que se realizará dicho cobro; por lo tanto, no es posible determinar si los usuarios de los estratos 4, 5 y 6 se verán afectados por la medida que eventualmente sea adoptada.

- **@jorgerivera825.** *porque pese a más de 4 años denunciando abusos y con pruebas en Soacha no se ha hecho ninguna sanción por parte de la Superservicios [Sic]*

A la pregunta formulada se informa que no es posible emitir una respuesta de fondo, toda vez que en la solicitud no se precisa a cuál servicio público domiciliario hace referencia, ni se identifica el prestador del servicio presuntamente involucrado en los hechos denunciados en el municipio de Soacha.

En consecuencia, se solicita amablemente ampliar la información suministrada, indicando de manera clara el servicio público objeto de la denuncia (energía, gas, acueducto, alcantarillado, aseo, entre otros), así como el nombre del prestador del servicio y, de ser posible, los hechos concretos y soportes relacionados, con el fin de brindar una respuesta de fondo en el marco de las competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ahora bien, desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Técnica de gestión de Aseo, dentro de las funciones que le fueron establecidas en los artículos 6 y 20 del Decreto 1369 de 2020, se adelantan constantes acciones de inspección vigilancia y control y en particular con el régimen tarifario, para el caso particular del prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, se viene adelantando como acción de vigilancia CONTROL TARIFARIO desde la vigencia 2017 y hasta la vigencia 2024 como verificación de los costos y tarifas como correcta aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021.

Dentro del CONTROL TARIFARIO efectuado al prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, como empresa operadora del servicio de aseo en el área de prestación del municipio de

Soacha, Cundinamarca, como aplicación del marco tarifario Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021 se evalúan las tarifas del servicio público de aseo calculadas por el prestador como aplicación a la norma que incluye el desarrollo de precios techo eficientes asociados a siete componentes del servicio: i) Costo de comercialización por factura cobrada – CCS; ii) Costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – CBL; iii) Costo de recolección y transporte – CRT; iv) Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor -CLUS, v) Costo de disposición final – CDF, vi) Costo de tratamiento de lixiviados -CTL y vii) Valor base de remuneración de aprovechamiento - VBA.

De esta manera, a partir de estos costos por actividad del servicio, y con base en la cantidad de toneladas de residuos sólidos presentados en el área de prestación del servicio (APS), número de suscriptores, kilómetros de barrido y limpieza, entre otros, es posible determinar la tarifa a cobrar por tipo de suscriptor. Es preciso tener en cuenta que, con las tarifas calculadas y aprobadas con base en los estudios de costos de 2016, estas son sujetas de incrementos periódicos al realizar las correspondientes actualizaciones que establece la norma por indexaciones aplicadas con el IPC – IPCC – IOEXP definido por el DANE y SMMLV.

Aunado a lo anterior, se informa que todos los ciudadanos al beneficiarse de un área limpia deben pagar por el servicio, y que tanto las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas CBLs como las que componen la limpieza urbana (corte de césped, poda de árboles, etc.) CLUS, estas se consideran colectivas, lo que significa que se realizan en las zonas que especifica el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS de cada municipio y/o distrito, con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.

En este sentido, es posible que frente a un inmueble en particular no se realicen dichas actividades, pero que, sí se desarrollen en las áreas comunes del municipio y/o distrito aplicando el PGIRS, como parques y plazas públicas, y que, al ser de beneficio común, todos los habitantes pueden disfrutar y por ello, deben aportar en el pago para su mantenimiento. Así mismo, en este marco tarifario se reconoce la remuneración del aprovechamiento debido a que es una actividad del servicio público de aseo.

En todo caso dentro de la acción de vigilancia denominada CONTROL TARIFARIO, para la revisión del cálculo de los componentes de la tarifa de aseo, se realizó verificación de la línea base definida para algunas actividades propias de los costos CLUS y CBLs, establecidas en el PGIRS y con base en este, lo definido en los programas de prestación del servicio PPSA elaborados por la ESP, con el fin de constatar que la ESP esté llevando vía tarifa de forma correcta la línea base establecida en el PGIRS.

Es así que, como resultado de los CONTROLES TARIFARIOS efectuados a la empresa URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, resultaron observaciones y hallazgos que fueron comunicados y tratados desde la DTGA con la ESP, dejando como conclusión presunta incorrecta de la aplicación del marco tarifario de lo cual pueden resultar cobros no autorizados, frente a lo cual desde la DTGA se emitió MEMORANDO a la Dirección de Investigaciones para solicitud de evaluación de méritos para apertura de una investigación administrativa sancionatoria al prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. ID 22 715, acción que actualmente se encuentra en curso.

- **@sandrafacundo9696** *Por medio de la Superservicios hay posibilidad de capacitaciones para el manejo de la plataforma SUI?? [Sic]*

Si, desde la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible se realizan entrenamientos virtuales de cargue de Información al Sistema Único de Información (SUI) a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de energía y gas combustible, los interesados pueden realizar la solicitud de entrenamiento en la página web del SUI [www.sui.superservicios.gov.co](http://www.sui.superservicios.gov.co) en la opción SOLICITE ENTRENAMIENTO, allí deberán diligenciar un formulario, también pueden realizar la solicitud de entrenamiento enviando un correo a [capacitacionessuieyg@superservicios.gov.co](mailto:capacitacionessuieyg@superservicios.gov.co)

El contenido que se desarrolla durante los entrenamientos es el siguiente:

- Canal de denuncias y soborno
- Generalidades del SUI
- Generalidades normatividad aplicable
- Taller cargue de información: Cargue Masivo y Fábrica de Formularios

- **@lawrencepaez6076** *El acompañamiento en justas peticiones ante las ESP es simplemente inexistente*

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios brinda acompañamiento y orientación permanente a la ciudadanía a través de sus Direcciones Territoriales, con capacitaciones, actividades de participación ciudadana y mesas de trabajo con empresas y ciudadanos. Sumado a lo anterior, las Direcciones Territoriales en ejercicio de sus competencias legales, atienden los recursos de queja y apelación presentados por los usuarios y suscriptores y en el ejercicio de dichas competencias se realiza un control de legalidad a la actuación adelantada por la empresa hasta ese momento.

- **@arnoldacuna7841** *Por favor SSPD, MAYOR ACTIVIDAD, para solución de RECURSOS. [Sic]*

Las Direcciones Territoriales vienen atendiendo los recursos de apelación y queja a la mayor brevedad posible de acuerdo con sus capacidades humanas y las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad. Sumado a lo anterior, desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio se trabaja en conjunto con las Direcciones Territoriales en el diseño e implementación de una estrategia que nos permita acortar los tiempos de respuesta y poder atender con mayor prontitud dichos recursos.

- **@bettico8** *Ahora los requerimientos, se demoran siglos y no contestan, y siempre se poner del lado de las Empresas y no protegen a los usuarios - ya los vencimientos en ORFEO noles prestan atencion, siento que se perdieron garantías como usuarios - La Superservicios tienen como gestión documental ORFEO y*

*antes uno le hacía seguimiento y se cumplían los plazos ahora puede uno tener reclamaciones y derechos de petición de mas de 2 meses [Sic]*

Las diferentes dependencias de la Superservicios responden las solicitudes y requerimientos que elevan los ciudadanos a la mayor brevedad posible, de acuerdo con su capacidad humana y las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad. En el marco de la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores de servicios públicos domiciliarios, las Direcciones Territoriales y la Delegada para la Protección al Usuario realizan controles de legalidad a las actuaciones de las empresas a través del trámite de los recursos de apelación y queja. Sumado a lo anterior, las 3 Delegadas con que cuenta la Superintendencia realizan acciones de inspección, vigilancia y control para garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos y los derechos de los usuarios y suscriptores.

- **@arnoldacuna7841** *Es preocupante y triste para la Democracia, que los Usuarios y sus representantes los Vocales de Control, tengamos más de 100.000 Recursos (RAP, SAP, REQ entre otros). [Sic]*

Las Direcciones Territoriales atienden los recursos de apelación y queja a la mayor brevedad posible, de acuerdo con su capacidad humana y las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad. Sumado a lo anterior, desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio se trabaja en conjunto con las Direcciones Territoriales en el diseño e implementación de una estrategia que nos permita acortar los tiempos de respuesta y poder atender con mayor prontitud dichos recursos.

- **@jorgerivera825.** *la multinacional urbaser roba a los ciudadanos con sus cobros y la superservicios no actua xe*

Desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Técnica de gestión de Aseo, dentro de las funciones que le fueron establecidas en los artículos 6 y 20 del Decreto 1369 de 2020, se adelantan constantes acciones de inspección vigilancia y control y en particular con el régimen tarifario, para el caso particular del prestador URBASER, se vienen adelantando como acción de vigilancia CONTROLES TARIFARIOS en diferentes áreas de prestación como verificación de los costos y tarifas como correcta aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021.

- **@jorgerivera825.** *Aun con las pruebas que hemos enviado la super no actua en contra de urbaser [Sic]*

Desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Técnica de gestión de Aseo, dentro de las funciones que le fueron establecidas en los artículos 6 y 20 del Decreto 1369 de 2020, se adelantan constantes acciones de inspección vigilancia y control y en particular con el régimen tarifario, para el caso particular del prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, se viene adelantando como acción de vigilancia CONTROL TARIFARIO desde la vigencia 2017 y hasta la vigencia 2024 como verificación de los costos y tarifas como correcta aplicación

de lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021.

- **@jorgerivera825.** *esa tasa de aprovechamiento no debería cobrarse [Sic]*

En relación con la inquietud planteada sobre la tasa de aprovechamiento, es importante precisar que este componente sí debe cobrarse dentro de la estructura tarifaria del servicio público de aseo, en virtud de lo dispuesto en la normatividad vigente.

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, los costos asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios deben ser reconocidos en la tarifa, garantizando el principio de eficiencia económica y la recuperación de los costos reales del servicio. En el caso del aseo, la Resolución CRA 943 de 2021 establece la metodología tarifaria aplicable, incluyendo la actividad de aprovechamiento como componente complementario del servicio público de aseo.

Adicionalmente, la normatividad vigente reconoce la actividad de aprovechamiento como parte integral del servicio, asignando a las Organizaciones de Recicladores de Oficio (ORO) la exclusividad en su prestación, como población sujeta de especial protección.

Por lo tanto, la tasa de aprovechamiento sí debe cobrarse, pues constituye un componente tarifario regulado, obligatorio y esencial para dar cumplimiento a la normatividad nacional, asegurar la inclusión de los recicladores de oficio y garantizar la sostenibilidad del servicio público de aseo en el municipio.

- **@jorgerivera825.** *esas tasas de aprovechamiento deben darselas directamente a los recicladores ya que las empresas de aseo se roban la plata y no llega a ellos [Sic]*

De acuerdo a esta inquietud realizada es importante dar claridad que la normatividad nacional vigente establece que las personas habilitadas para prestar servicios públicos domiciliarios en Colombia, están entre ellos las organizaciones autorizadas, asimismo, La Corte Constitucional en diferentes sentencias amplió este alcance, permitiendo que dichas organizaciones puedan competir en cualquier lugar del territorio nacional, siempre que cumplan con los requisitos legales.

Asimismo, dispone que la remuneración tarifaria de la actividad de aprovechamiento será reconocida únicamente a las ORO registradas ante la SSPD, en el marco de la metodología definida por la CRA, que los recicladores de oficio son sujetos de especial protección constitucional. En consecuencia, el Estado debe garantizar su inclusión mediante acciones afirmativas, entre ellas la obligación de asociarse para Asegurar la formalización y trazabilidad de la actividad, Garantizar la remuneración justa vía tarifa con el objetivo de poder Evitar la dispersión de pagos individuales y fortalecer la capacidad empresarial de los recicladores.

- **@wilmersilva868** *La SSPD, se esta caracterizando por se una entidad apática en algunas regiones, ya que no ovedece primeramente a vigilar el cumplimiento de LOS PGIRS, en el caso del servicios de aseo. [Sic]*

En el ejercicio de vigilancia desde la DTGA desde los componentes técnicos y tarifarios se toman como referentes los PGIRS expedidos por los entes territoriales (según lo establecido en la Resolución 754 de 2014) para corroborar el cumplimiento del prestador con sujeción a este instrumento. Se evalúa el PGIRS que se encuentre vigente analizando que las variables para la atención de las actividades sean adoptados en los Programas de Prestación del Servicio (artículo 7 Resolución 754 de 2014).

- **@wilmersilva868** Seguimos a la espera para que la SSPD, lleva a cabo la vigilancia correspondiente, para que verifique los componentes PGIRS Vs lo que cobra Urbaser Soacha S.A. E.S.P, para el servicio de aseo.

Desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Técnica de gestión de Aseo, dentro de las funciones que le fueron establecidas en los artículos 6 y 20 del Decreto 1369 de 2020, se adelantan constantes acciones de inspección vigilancia y control y en particular con el régimen tarifario, para el caso particular del prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, se viene adelantando como acción de vigilancia CONTROL TARIFARIO desde la vigencia 2017 y hasta la vigencia 2024 como verificación de los costos y tarifas como correcta aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021.

Dentro del CONTROL TARIFARIO efectuado al prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, como empresa operadora del servicio de aseo en el área de prestación del municipio de Soacha, Cundinamarca, como aplicación del marco tarifario Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021 se evalúan las tarifas del servicio público de aseo calculadas por el prestador como aplicación a la norma que incluye el desarrollo de precios techo eficientes asociados a siete componentes del servicio: i) Costo de comercialización por factura cobrada – CCS; ii) Costo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – CBL; iii) Costo de recolección y transporte – CRT; iv) Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor -CLUS, v) Costo de disposición final – CDF, vi) Costo de tratamiento de lixiviados -CTL y vii) Valor base de remuneración de aprovechamiento - VBA.

De esta manera, a partir de estos costos por actividad del servicio, y con base en la cantidad de toneladas de residuos sólidos presentados en el área de prestación del servicio (APS), número de suscriptores, kilómetros de barrido y limpieza, entre otros, es posible determinar la tarifa a cobrar por tipo de suscriptor. Es preciso tener en cuenta que, con las tarifas calculadas y aprobadas con base en los estudios de costos de 2016, estas son sujetas de incrementos periódicos al realizar las correspondientes actualizaciones que establece la norma por indexaciones aplicadas con el IPC – IPCC – IOEXP definido por el DANE y SMMLV.

Aunado a lo anterior, se informa que todos los ciudadanos al beneficiarse de un área limpia deben pagar por el servicio, y que tanto las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas CBLs como las que componen la limpieza urbana (corte de césped, poda de árboles, etc.) CLUS, estas se consideran colectivas, lo que significa que se realizan en las zonas que especifica el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS de cada municipio y/o distrito, con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.

En este sentido, es posible que frente a un inmueble en particular no se realicen dichas actividades, pero que, si se desarrollen en las áreas comunes del municipio y/o distrito aplicando el PGIRS, como parques y plazas públicas, y que, al ser de beneficio común, todos los habitantes pueden disfrutar y por ello, deben aportar en el pago para su mantenimiento. Así mismo, en este marco tarifario se reconoce la remuneración del aprovechamiento debido a que es una actividad del servicio público de aseo.

En todo caso dentro de la acción de vigilancia denominada CONTROL TARIFARIO, para la revisión del cálculo de los componentes de la tarifa de aseo, se realizó verificación de la línea base definida para algunas actividades propias de los costos CLUS y CBLs, establecidas en el PGIRS y con base en este, lo definido en los programas de prestación del servicio PPSA elaborados por la ESP, con el fin de constatar que la ESP esté llevando vía tarifa de forma correcta la línea base establecida en el PGIRS,

Es así que, como resultado de los CONTROLES TARIFARIOS efectuados a la empresa URBASER SOACHA S.A. E.S.P. – ID 22715, resultaron observaciones y hallazgos que fueron comunicados y tratados desde la DTGA con la ESP, dejando como conclusión presunta incorrecta de la aplicación del marco tarifario de lo cual pueden resultar cobros no autorizados, frente a lo cual desde la DTGA se emitió MEMORANDO a la Dirección de Investigaciones para solicitud de evaluación de méritos para apertura de una investigación administrativa sancionatoria al prestador URBASER SOACHA S.A. E.S.P. ID 22 715, acción que actualmente se encuentra en curso.

- **@wilmersilva868** *¿Cuándo tendremos respuesta a las diferentes solicitudes, para que se verifiquen algunos componentes tarifarios en el servicio de Aseo en el Municipio de Soacha? [Sic]*

En atención a su solicitud, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informa que se encuentra adelantando las acciones necesarias para dar cumplimiento a las peticiones formuladas por los ciudadanos, relacionadas con la verificación de algunos componentes tarifarios del servicio público de aseo en el municipio de Soacha.

El objetivo de este proceso es otorgar a los usuarios y a la comunidad en general certeza jurídica y técnica respecto de la estructura tarifaria, garantizando que los costos asociados a la prestación del servicio se encuentren debidamente justificados, en concordancia con la Resolución CRA 943 de 2021, así como con los principios de transparencia, simplicidad y protección de los usuarios.

La SSPD comunicará oportunamente los resultados de las verificaciones y las medidas adoptadas, de manera que el municipio disponga de la claridad necesaria sobre la correcta implementación de los componentes tarifarios, asegurando que estos se apliquen conforme a la normatividad vigente y en beneficio de la población usuaria.

- **@joselitoparra8932** *El componente de recuperación debería suspenderse hasta que se pueda garantizar no solo que la medición de toneladas recuperadas sea garantizada, y que los recursos sean para los recicladores*

En relación con su inquietud, es importante precisar que el componente de aprovechamiento no puede suspenderse, dado que su inclusión en la tarifa del servicio público de aseo está expresamente regulada por la normatividad vigente.

Es fundamental precisar que, que la metodología tarifaria que se debe implementar mediante la Resolución compilatoria Cra 943 de 2021, En relación con el cálculo de la tarifa de aprovechamiento, la Circular Conjunta 01 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA y la SSPD establecieron las condiciones que las personas prestadoras del servicio público de aseo deben cumplir para llevar a cabo dicho proceso, a saber:

- i. Contar con la aprobación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).
- ii. Publicar las toneladas efectivamente aprovechadas en el reporte mensual en la página oficial del Sistema Único de Información (SUI).

En línea con lo anterior, en cumplimiento con la integralidad de la actividad de aprovechamiento, la regulación no estableció ningún trámite, requisito y/o información adicional que deban suministrar los prestadores de aprovechamiento para facturar, recaudar y trasladar los recursos provenientes de la actividad vía tarifa a las Organizaciones de Recicladores de Oficio (ORO).

Actualmente, existe un proyecto normativo en proceso de participación ciudadana que buscan fortalecer los mecanismos de control y trazabilidad, garantizando que los recursos se destinen de manera específica y transparente a los recicladores de oficio. Por lo tanto, el componente de aprovechamiento no debe suspenderse, ya que constituye un elemento tarifario obligatorio y regulado. Lo que corresponde es asegurar la correcta aplicación de los procedimientos de certificación, facturación y traslado, así como la implementación de los nuevos instrumentos normativos que reforzarán la destinación efectiva de los recursos a los recicladores.

- ***@jorgerivera825. no es posible que valga más el alcantarillado que el agua, ya que no se hace mantenimiento constante***

Es importante precisar que los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado son servicios distintos, con estructuras de costos independientes, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 (arts. 87 a 90) y en la regulación tarifaria expedida por la CRA (principalmente Resoluciones CRA 688 de 2014 y 825 de 2017, entre otras).

En este sentido, la estructura de costos de cada servicio difiere: el servicio de acueducto remunera las actividades de captación, tratamiento y distribución de agua potable; mientras que el servicio de alcantarillado comprende la recolección, transporte, tratamiento de aguas residuales y su disposición final. Este último puede implicar infraestructura más compleja y costosa, como redes profundas, estaciones de bombeo y plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR).

En los mismos términos, la CRA define las tarifas bajo los principios de suficiencia financiera y eficiencia económica, lo que implica que cada servicio debe recuperar sus costos eficientes y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Adicionalmente, el tratamiento de aguas residuales responde a exigencias ambientales impuestas por las autoridades competentes (como permisos de vertimientos), lo cual conlleva inversiones que inciden en el costo del servicio de alcantarillado.

En consecuencia, el hecho de que el servicio de alcantarillado presente un costo superior al de acueducto no constituye, por sí mismo, un cobro ilegal, siempre que el prestador aplique la metodología tarifaria vigente, las tarifas hayan sido debidamente aprobadas y publicadas, y se respeten los principios de eficiencia, neutralidad y suficiencia financiera.

Finalmente, es pertinente señalar que existen diversos factores que inciden en los incrementos tarifarios, entre los cuales se destacan:

- La indexación por inflación (IPC), dado que las tarifas se actualizan conforme a los índices económicos definidos por la CRA, generando ajustes periódicos, generalmente al alza en contextos inflacionarios.
- Los planes de inversión (POIR/POI), mediante los cuales las empresas ejecutan proyectos de expansión, reposición y mejoramiento de la calidad del servicio, cuyos costos se incorporan en la tarifa.
- El incremento en los costos operativos, tales como energía, insumos químicos, tratamiento, personal y cumplimiento de obligaciones ambientales.

- **@jorgerivera825.** *en soacha las tarifas no han bajado solo suben* [Sic]

A la pregunta formulada se informa que no es posible emitir una respuesta de fondo, toda vez que en la solicitud no se precisa a cuál servicio público domiciliario hace referencia, ni se identifica el prestador del servicio presuntamente involucrado en los hechos denunciados en el municipio de Soacha.

En consecuencia, se solicita amablemente ampliar la información suministrada, indicando de manera clara el servicio público objeto de la denuncia (energía, gas, acueducto, alcantarillado, aseo, entre otros), así como el nombre del prestador del servicio y, de ser posible, los hechos concretos y soportes relacionados, con el fin de brindar una respuesta de fondo en el marco de las competencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Al revisar y analizar por ejemplo, las tarifas aplicadas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado El Rincón S.A. – EMAR, en el área de prestación del municipio de Soacha (Cundinamarca), se evidencia que estas se fundamentan en la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, contenida en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 834 de 2018, y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

De igual manera, el prestador ha remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios información correspondiente al histórico de tarifas aplicadas, desagregado por año, mes, estrato y tipo de uso, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, una vez cotejadas las tarifas reportadas por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que el prestador facturó a sus suscriptores valores inferiores a las tarifas reportadas al SUI para ambos servicios.

- **@lawrencepaez6076** Como informe de rendición de cuentas es impecable, pero el impacto en las comunidades no es notorio. indicadores???? [Sic]

Estimado/a @lawrencepaez6076, agradecemos su valiosa participación y su llamado a visibilizar los resultados en los territorios. Para la Superservicios, la vigilancia adquiere verdadero sentido cuando se traduce en mejoras tangibles que dignifiquen la vida de las comunidades.

Atendiendo su solicitud, le presentamos indicadores concretos del impacto directo que nuestra gestión tuvo en 2025:

Energía Eléctrica: Logramos ajustes tarifarios en 25 casos específicos y más de 233.000 familias beneficiadas en zonas rurales y apartadas abastecidas por sistemas solares e híbridos.

Gas Combustible: Mediante acciones preventivas y de control tarifario, logramos la devolución efectiva de más de \$6.500 millones que habían sido cobrados indebidamente a los usuarios en ocho departamentos del país.

Acueducto: Contribuimos a garantizar agua apta para el consumo humano, alcanzando un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) del 0% en sistemas intervenidos. Asimismo, realizamos 83 tomas directas de muestras de agua potable en 42 zonas priorizadas de 11 departamentos, protegiendo directamente la salud de más de 107.000 suscriptores.

Alcantarillado: Ejecutamos 50 visitas técnicas de diagnóstico en 22 departamentos para detectar fallas operativas tempranas, lo que nos permitió implementar acciones correctivas para reducir la contaminación de ríos y fuentes de agua, mitigando riesgos de salud pública y ambiental.

Aseo: Protegimos la salud y el medio ambiente realizando inspecciones a 31 empresas prestadoras en 25 municipios, previniendo crisis de recolección y garantizando entornos más limpios para más de 612.000 habitantes. Igualmente, realizamos controles tarifarios rigurosos que verificaron los costos cobrados a más de 2.700.000 habitantes.

Respecto a otros indicadores de impacto en los territorios, logramos identificar y reconocer formalmente a 3.106 organizaciones como Gestores Comunitarios del Agua, protegiendo la gestión rural del agua.

Desarrollamos un total de 1.024 actividades con comunidades y autoridades municipales, así como siete (7) encuentros territoriales orientados a socializar los avances y la puesta en marcha de la Red de Comunidades por el Control Social, la cual se encuentra publicada en la página web institucional, en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2026. Estas acciones permitieron acompañar a 13.943 ciudadanos en diferentes regiones del país y brindar apoyo a

los municipios en procesos de control social y conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS).

A través de sus canales oficiales, la entidad atendió requerimientos relacionados con jornadas pedagógicas y mesas de trabajo con empresas prestadoras, especialmente frente a posibles prácticas inadecuadas reportadas por las comunidades. Del total de actividades, 811 correspondieron a jornadas pedagógicas y 213 a mesas de trabajo con participación de comunidades, autoridades locales y prestadores de servicios públicos.

Adicionalmente, la Superservicios fortaleció su presencia territorial mediante la apertura de 14 Puntos de Atención Superservicios (PAS), en los que se brindó orientación y atención en trámites a 27.060 usuarios, y continuamos en la presente vigencia con el propósito de continuar ampliando la cobertura institucional.

Para conocer en detalle estos y otros indicadores y seguir ejerciendo su valioso control social, lo invitamos a consultar el [Informe de Rendición de Cuentas 2025](#) en nuestro portal web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) Asimismo, podrá mantenerse informado sobre los resultados e impacto de la gestión institucional a través de nuestras redes sociales oficiales y sintonizando nuestro programa "Superservicios al Aire" por Radio Nacional de Colombia y el Canal Institucional.

- **@planeacionplaneacion3041** Una pregunta compartirán esta presentación a los correos institucionales [Sic]

La presentación se encuentra disponible para consulta en la web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), menú "Participa" – "Rendición de Cuentas" – "Rendición de Cuentas de la vigencia 2025" o haciendo clic en el siguiente link: [superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Presentacion-de-Rendicion-de-Cuentas-Vigencia-2025.pdf](http://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Presentacion-de-Rendicion-de-Cuentas-Vigencia-2025.pdf)