



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
CO-F-006 V14

INFORME DEL CUMPLIMIENTO DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA JUNIO –2025

**Oficina Asesora de Planeación e Innovación
Institucional Bogotá, agosto de 2025**



Cumplimiento por Objetivo Estratégico



OBJETIVO ESTRATÉGICO

1

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



0%



OBJETIVO ESTRATÉGICO

2

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



42,8%



OBJETIVO ESTRATÉGICO

3

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



0,72%



OBJETIVO ESTRATÉGICO

4

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



29,56%



OBJETIVO ESTRATÉGICO

5

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



40,43%

Fuente: Reporte SisGestión al 30 de junio de 2025

OBJETIVO 1

**Liderar la profundización de la
democratización del acceso al agua potable
y saneamiento básico en el marco del
enfoque de seguridad humana.
Cumplimiento 0%**

1.1 Vigilar el suministro de agua apta para el consumo humano como garantía de la seguridad humana a través del fortalecimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control a los prestadores del servicio de acueducto – Cumplimiento 0%

Indicador Estratégico

a. 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

b. Modelo de Inspección, vigilancia y control para las OCSAS con enfoque diferencial implementado

c. Modelo de inspección, vigilancia y control para la prestación de servicio de alcantarillado implementado

Para el cumplimiento de la estrategia, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, realizó la actualización de valores en la consolidación y análisis de la oferta de servicios remitida a la entidad por el laboratorio Chemilab S.A.S y se avanzó en la elaboración de los estudios previos para la contratación del laboratorio de toma y análisis de calidad de agua. De igual forma, se realizó revisión e identificación del avance de los prestadores con acciones Inspección Vigilancia y Control - IVC de la base al corte de la vigencia 2023 con estado finalizado.

Las estrategias 1.2, 13 y 1,4* asociados a los indicadores b y c, no reportaron avance físico y financiero al primer semestre de la vigencia, conforme a la planificación presupuestal y contractual realizada por la Dirección del Proyecto para la vigencia, dado que se está a la espera de los lineamientos por parte de la alta dirección relacionados con los trámites y gestiones a nivel interno para la ejecución de los recursos de inversión.

*1.2 Establecer un Modelo de Inspección, Vigilancia y Control con enfoque diferencial para las Organizaciones Comunitarias de Acueducto y Saneamiento Básico (OCSAS) para el fortalecimiento de la garantía del derecho a la prestación del servicio

1.3 Rediseñar modelo de IVC para los prestadores de alcantarillado a nivel nacional para mejorar la calidad y garantizar el derecho a la prestación del servicio

1.4 Implementar el modelo de inspección, vigilancia y control para la actividad de aprovechamiento con criterios diferenciales para las organizaciones de recicladores de oficio

OBJETIVO 2

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

Cumplimiento 55,3%

2.1 Diseñar e implementar la metodología de las acciones y factores diferenciales de IVC a los actores de la cadena de prestación de los servicios de energía y gas combustible en el marco de la transición energética

Para el cumplimiento de la estrategia, desde la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEYGC), se efectuaron las siguientes actividades:

Indicador Estratégico

Metodología de las acciones y factores diferenciales de IVC a los actores de la cadena de prestación de los servicios de energía y gas combustible en el marco de la transición energética

- Seguimiento a la estrategia de fortalecimiento de las acciones y factores diferenciales de inspección, vigilancia y control - (IVC), a los prestadores de gas combustible, así como aquellos que, presentaron ineficiencias en términos del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias, relacionadas con reporte al Sistema Único de Información (SUI), calidad de la información y extemporaneidad de reporte de la información en los plazos establecidos.
- Se continuó el seguimiento a los prestadores nuevos con actividades que en la práctica no podrían realizar, o que inscribieron actividades que, por regulación, les está prohibido realizar, por ejemplo, un comercializador que no puede ser distribuidor simultáneamente, con el fin de anticiparnos a posibles dificultades respecto de acciones de Vigilancia.
- En el marco del Plan Piloto -con metodología de las acciones y factores diferenciales de IVC a los actores de la cadena del servicio de energía en el marco de la transición energética-, se llevó a cabo una mesa de trabajo interna liderada por el Grupo de Gestión Operativa del SIN (GOOS), con el objetivo de analizar los lineamientos, acciones y factores diferenciales asociados a las actividades de (IVC) que se ejerce a los actores del sector energético establecida en la Ley 2099 del 10 de julio de 2021. En la mesa se abordaron criterios técnicos y normativos relevantes para la Evaluación Integral al prestador GESTIÓN ENERGÉTICA S.A. E.S.P. (GENSA), con énfasis en la verificación del avance, cumplimiento y alineación de sus proyectos de Transición.
- Como parte del Informe de articulación en el sector sobre metodología IVC en el marco de la transición energética, se llevó a cabo la automatización preliminar de los tableros de PBI con el acceso a la base de datos del SUI. Se incluyeron reportes sobre cuentas certificadas totales, por grupo y tipo de revisión, cuentas suspendidas y cuentas auto-conectadas en general y sin certificado de RPO.

Fuente: Aplicativo Sisgestión, Reporte /Cuadro Indicadores meta frente al año

2.2 Establecer acciones orientadas a generar conciencia en los actores del sector de energía y gas combustible para la adaptabilidad al cambio climático.

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

Con el fin de establecer acciones orientadas a generar conciencia a los prestadores del sector con respecto a la adaptabilidad de cambio climático, se generó un 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 este sentido, se definió la metodología que contiene los lineamientos para la recopilación de la información de los prestadores del sector de energía y gas combustible.

Adicionalmente, se solicitó información a través de una comunicación dirigida a las empresas generadoras en el marco del Plan Integral de Gestión de Cambio Climático del Sector Minero Energético (PIGCC) compartido por el Ministerio de Minas y Energía y la Superservicios. Dentro de las acciones más importantes se construyó el formulario tipo encuesta para la recolección de información, cuyo objetivo fue evaluar acciones relacionadas con la mitigación de gases de efecto invernadero, el control de emisiones de metano y la adopción de políticas institucionales para enfrentar el cambio climático. La encuesta fue respondida por 88 empresas de las 143 que prestan el servicio de Gas por Redes.

2.3 Fortalecer las capacidades de las organizaciones comunitarias alrededor de la prestación de los servicios públicos domiciliarios impulsando acciones encaminadas a la adaptabilidad al cambio climático en la prestación del servicio.

Indicador Estratégico

Asistencias técnicas asociadas al fortalecimiento de las capacidades de las OCSAS

Durante el primer semestre no se reporta avance en la ejecución física y financiera, conforme a la planificación presupuestal y contractual hecha por la Dirección del Proyecto para la vigencia, ya que se está realizando una revisión de las actividades del proyecto, por parte del Superintendente de Servicios Públicos relacionados con los trámites y gestiones a nivel interno para la ejecución de los recursos de inversión

2.4 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores de la entidad.

Indicador Estratégico

Eficiencia energética en las sedes de la SSPD mejorada

Para este período se avanzó en la evaluación del desempeño energético mediante la gestión de cotizaciones para proyectar el presupuesto en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), y la elaboración del estudio previo. El proceso contractual se encuentra en aprobación por la Secretaría General, paso previo al aval de la Dirección Técnica de Energía. Se solicitó ajustar los plazos del Plan de Acción para garantizar la viabilidad operativa y jurídica del proceso. El expediente cuenta con estudios previos consolidados y revisión de contratación, estando pendiente solo del concepto técnico final.

Fuente: Aplicativo Sisgestión, Reporte /Cuadro Indicadores meta frente al año

OBJETIVO 3

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

Cumplimiento 0,72%

Estrategia 3.1 Articular acciones para la garantía de los derechos de los usuarios promoviendo soluciones a los problemas en servicios públicos domiciliarios.

Indicador Estratégico

Acciones articuladas implementadas

Para el desempeño de esta estrategia y en el marco del producto de servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios durante este periodo se visitaron los municipios de la Mesa, Girardot y Facatativá Cundinamarca. Adicionalmente, se actualizó la Estrategia de Participación Ciudadana, con el fin de promover estrategias, programas, espacios y herramientas de participación ciudadana/control social que permitan incidir en el mejoramiento de la defensa de los derechos de la ciudadanía en servicios públicos domiciliarios y permita a su vez el aprovechamiento del proceso de inspección, vigilancia y control de la participación ciudadana.

Estrategia 3.2 Fomentar la conformación de las Redes de comunidades para fortalecer el control social

Indicador Estratégico

Red nacional comunitaria implementada

Para este periodo no se cumplieron las actividades que apoyan este indicador estratégico. La Delegada Protección al Usuario y Gestión en Territorio (DPUGT), solicitó la reprogramación de las actividades para el segundo semestre de la vigencia, lo cual obedece a un análisis crítico de los tiempos estimados para el proceso contractual actualmente en curso, correspondiente al proyecto de inversión "Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario a nivel nacional".

OBJETIVO 4

**Monitorear e impulsar la
prestación de los servicios públicos
domiciliarios como garantía de
derechos.**

Cumplimiento 29,56%

Estrategia 4.1. Implementar el observatorio en servicios públicos para generar conocimiento aplicando metodologías de innovación a los grupos de valor

Indicador Estratégico

Observatorio en servicios públicos creado e implementado

Como avance de gestión se presentó el documento técnico preliminar de diseño, con las líneas de actuación propuestas y la forma como este espacio se articulará con los demás ejes de la Escuela de servicios Públicos, que tiene proyectada la entidad. Se espera en el segundo semestre de la vigencia se activaren las gestiones correspondientes y se avance en el desempeño de esta estrategia conforme a los lineamientos institucionales.

Estrategia 4.2. Establecer alianzas nacionales e internacionales para fortalecer el modelo de Inspección, Vigilancia y Control.

Indicador Estratégico

Red de Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales de la Superservicios implementada

La alianzas nacionales e internacionales para fortalecer el modelo de Inspección Vigilancia y Control, no hacen parte de las prioridades del Despacho del Superintendente para la vigencia 2025. El indicador que soporta esta estrategia será suprimido de la Plataforma Estratégica una vez se apruebe en el Comité de Gestión y Desempeño.

Estrategia 4.3. Formular un modelo de IVC para la entidad en los aspectos asociados a protección del usuario.

Indicador Estratégico

Modelo de IVC para la entidad, en los aspectos de protección del usuario implementado.

Durante el primer semestre no se realizaron visitas de inspección y vigilancia a los prestadores, que permitieran obtener resultados para fortalecer el modelo de IVC en territorio, afectando la estructura del esquema del modelo de IVC de protección al usuario. Lo anterior debido a que la entidad se encuentra evaluando las alternativas para desarrollar y ejecutar los proyectos de inversión, en función de la eficiencia y la eficacia.

Estrategia 4.4 Promover la implementación del programa basura cero en el marco de las competencias de la Superintendencia

Indicador Estratégico

Plan piloto de vigilancia del programa de basura cero para las empresas intervenidas de aseo implementado

Modelo de IVC del servicio de aseo en transición hacia el programa de basura cero

En cumplimiento del Plan Piloto para el Programa de Basura Cero (0) de las empresas intervenidas de aseo, se definió y socializó la línea base de los prestadores de Providencia, Sogamoso, Vélez y Quibdó, lo anterior con el fin de promover la gestión integral de residuos de los prestadores del servicio de aseo.

Se definieron los parámetros que orientarán el cumplimiento del nuevo esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo, en el marco del régimen de regularización y los criterios diferenciales establecidos para su inclusión efectiva. La aplicación de estos criterios diferenciales contempla aspectos como el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el cálculo y aplicación de la metodología tarifaria de la actividad de aprovechamiento, la clasificación del nivel de riesgo de los prestadores contenida en el Indicador Único Sectorial, el régimen de calidad y descuentos, y el reporte de información en el Sistema Único de Información (SUI).

Se realizaron dos informes de seguimiento a la ejecución del plan piloto de Basura Cero en los municipios de Quibdó, Sogamoso, Vélez y Providencia y Santa Catalina.

OBJETIVO5

**Mejorar y fortalecer la inspección,
vigilancia y control a nivel
organizacional haciendo uso de las TIC.
Cumplimiento 40,3%**

5.1 Formular un modelo de IVC para la entidad en los aspectos asociados a protección del usuario.

Indicador Estratégico

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

Durante el primer semestre de la vigencia se elaboraron los modelos conceptual, lógico y físico del instrumento de evaluación de calidad del SUI –indicador-, se construyó el procedimiento de base de datos para validar las reglas de calidad y se finalizó el primer documento técnico del modelo, se avanzó en la parametrización para formatos del servicio de alcantarillado y se ejecutó un piloto con el formulario ALC-T-1007 para el registro de “Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales y de Alcantarillado”, obteniendo resultados de cumplimiento por variable.

En cumplimiento de las alertas tempranas se efectuaron las siguientes acciones:

- (i) Masivas a 1.037 prestadores del país con alertas naranja y roja por riesgos como incendios, inundaciones, deslizamientos y sequías.
- (ii) Comunicación a 2.393 prestadores sobre el inicio de la primera temporada de lluvias de 2025.
- (iii) Alerta preventiva a 366 empresas, con base en información del IDEAM, solicitando implementar acciones que garanticen la continuidad del servicio.
- (iv) Comunicación preventiva a 2.619 prestadores, solicitando la actualización del reporte sobre el estado actual de las concesiones de agua.

La información generada de estas alertas, se toma como base para la formulación del Modelo de Inspección y Vigilancia preventivo para prestadores de acueducto y alcantarillado

4.3 Formular un modelo de IVC para la entidad en los aspectos asociados a protección del usuario.

Indicador Estratégico

SUI mejorado
en el marco
de la
Inspección
Vigilancia y
Control

En desarrollo de la estrategia y con el fin de lograr el fortalecimiento del SUI en la marco de la Inspección, Vigilancia y Control – IVC, se elaboró el informe del proyecto estratégico de Repositorio Único de Datos - RUD, en este sentido, se realizó la identificación de la arquitectura de TI priorizada, definiendo soluciones en *Amazon Web services (AWS)* y *Oracle Cloud Infrastructure (OCI)*, lo que garantiza la interoperabilidad, seguridad y analítica avanzada, y optimiza la toma de decisiones y la eficiencia en los servicios públicos domiciliarios.

Se elaboró el documento soporte con los lineamientos técnicos para el reporte de información al SUI y requerimientos de las direcciones técnicas. Se realizó la preparación y publicación del Lineamiento de Cargue V12 -Resolución SSPD N.º 20221000665435-, la actualización del aplicativo y manual del Registro Único de Prestadores - RUP y se ajustó el reporte de información de los prestadores ubicados en Zonas No Interconectadas -Formulario IC2-.

Fuente: Aplicativo Sisgestión, Reporte /Cuadro Indicadores meta frente al año

Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
CO-F-006 V14