

Especial Servicios Públicos

¿Cómo está Colombia en calidad y cobertura de servicios públicos? Esto dice la Superintendencia

Por: Por Natasha Avendaño García*

Más de 13.000 personas fueron consultadas por la entidad para conocer su percepción. Los servicios de gas y aseo fueron los mejor calificados. Acueducto y energía tuvieron la menor percepción de calidad.

28/2/2022



Semana



Para 2022, se estima la ejecución de 204 nuevos proyectos de gas natural. - Foto: Getty Images

Tenemos la fortuna de haber nacido en un país que se caracteriza por sus abundantes recursos naturales, fundamentales para el desarrollo social y empresarial del territorio y fuente en el suministro de servicios esenciales para la mayoría de sus habitantes. Actualmente, en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios (RUPS) están inscritos 2.711 de acueducto y alcantarillado, 1.781 de aseo, 286 de energía y 251 de gas combustible (natural y licuado de **petróleo** (GLP)).

Para medir los niveles de calidad, cobertura y continuidad contamos, entre otros insumos y acciones, con la información que obligatoriamente deben suministrar las empresas vigiladas al Sistema Único de Información (SUI), administrado por la entidad. Históricamente los reportes han sido extemporáneos, incompletos y, en ocasiones, poco confiables, en particular los realizados por los pequeños prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, y de energía en zonas no interconectadas (ZNI) que, por diferentes razones, no reportan sus datos con la oportunidad y condiciones requeridas.

Esta situación dificulta la labor de la Superintendencia. [Durante el año 2020, por ejemplo, el índice de continuidad promedio nacional del servicio de acueducto se estimó en 21,52 horas al día](#). La cifra se obtuvo luego de analizar la información reportada a la Superintendencia apenas por el 22 por ciento de las empresas registradas.

Para medir la calidad del agua que consumen los colombianos se utiliza el reporte que hacen los municipios al Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (Sivicap). Durante 2020, 924 de los 1.122 entes territoriales que tiene el país aportaron la información al sistema y el resultado del análisis indicó que el agua fue apta para el consumo humano en 573 municipios. La ausencia de reporte por parte de algunas poblaciones podría atribuirse a las dificultades para la realización de la toma de las muestras, como consecuencia de las restricciones sanitarias y de movilidad generadas por la pandemia.

En materia de aseo, durante 2020 Colombia generó alrededor de 32.500 toneladas de residuos sólidos por día, 96,6 por ciento de las cuales fueron dispuestas en 174 rellenos sanitarios operados técnicamente y diseñados para evitar riesgos a la salud pública y minimizar los impactos ambientales. El 3,4 por ciento restante de los residuos se dispusieron (y se disponen) en 13 celdas de contingencia, 10 celdas transitorias y 84 botaderos a cielo abierto.

En cuanto a la energía eléctrica, de acuerdo con el Diagnóstico de la calidad del servicio de energía eléctrica, realizado por la Superintendencia para 2020, en Colombia se presentaron aproximadamente 28 interrupciones del servicio al año, con una duración total aproximada de 31 horas; según el reporte hecho por los 19 prestadores de los 29 que hacen parte del Sistema Interconectado Nacional (SIN) y que a la fecha contaban con aprobación de cargos según la resolución Creg O15 de 2018.

En el caso de las regiones apartadas, que por sus condiciones geográficas tienen un acceso limitado a este servicio, la alternativa son las soluciones fotovoltaicas o plantas generadoras a base de diésel. Sin embargo, como Estado debemos seguir trabajando para que estos territorios puedan disfrutar de una calidad y continuidad similar a la que gozan las poblaciones conectadas al SIN.

Por ejemplo, en las zonas no interconectadas de la Amazonia solo el 57,13 por ciento de la población tiene cobertura de energía eléctrica; en la Orinoquia es el 61,41 por ciento; en el Pacífico, 89,02 por ciento; y en la zona Norte, 85,45 por ciento. La única ZNI que cuenta con el ciento por ciento de cobertura es el departamento de San Andrés, islas. Es preciso mencionar que en las capitales de las ZNI se cuenta con servicio de energía eléctrica durante las 24 horas.

[Finalmente, según los reportes de las empresas, el servicio de gas combustible por redes cuenta con 10.099.603 suscriptores, de los cuales 9.949.824 son atendidos por 139 empresas, mientras el servicio de GLP en cilindros y tanques es prestado por 93 compañías.](#)



En el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios (RUPS) están inscritos 286 de energía. - Foto: Getty Images

Escuchar a los usuarios

Otro aspecto importante es la percepción de los usuarios sobre los servicios que reciben. En el más reciente ejercicio, denominado Plan Choque Colombia 2021, consultamos a más de 13.000 personas y obtuvimos los siguientes resultados: la calidad del servicio de gas fue calificada entre muy buena y buena por el 89 por ciento, en el caso del aseo fue del 80 por ciento y para alcantarillado, 76 por ciento. Los servicios de acueducto y energía eléctrica tuvieron la menor percepción de calidad al registrar 66 y 64 por ciento de opinión favorable, respectivamente.

Desde la Superservicios seguimos insistiendo en que, si funcionan los servicios públicos, funciona el país. Por eso promovemos las buenas prácticas y la cultura de reporte de información entre las empresas prestadoras. La oportunidad e integridad de las cifras permite contar con insumos para la definición de políticas, planes y programas de Estado, de Gobierno y de todos los actores del sector; además de garantizar la defensa de los usuarios. Nuestro compromiso es trabajar por el bienestar de todos y para ello es necesario el concurso de los mandatarios regionales, de las empresas prestadoras y, por supuesto, de los ciudadanos que con sus peticiones y quejas nos ayudan a ejercer nuestra labor para mejorar la calidad en los servicios y las condiciones de vida de todo un país.

*Superintendente de Servicios Públicos.

[Lea también: Apta para el consumo: el agua del municipio de Ciénaga es una de las pocas de Colombia con esta certificación](#)

[Le puede interesar: ¿Cómo afectó la pandemia los servicios públicos en Colombia?](#)

Mejor Colombia Servicios públicos Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Agua potable energía eléctrica Gas Natural Colombia

Convierta a Semana en su fuente de noticias aquí