



ESTRATEGIA DE

Rendición de Cuentas 2025

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Versión 1



Contenido

| | |
|--|---|
| Introducción..... | 2 |
| Estrategia de Rendición de Cuentas | 3 |
| Reto..... | 3 |
| Meta | 3 |
| Objetivo general | 3 |
| Objetivos específicos | 3 |
| Información de calidad y en lenguaje comprensible..... | 4 |
| Diálogo en doble vía con la ciudadanía..... | 5 |
| Glosario | 6 |
| Indicadores..... | 7 |

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar que los prestadores de servicios públicos cumplan con el adecuado servicio teniendo en cuenta calidad, eficiencia y sostenibilidad para mejorar la vida de la ciudadanía. Además, es un compromiso de la entidad rendir cuentas a la ciudadanía de manera constante, y en diálogo abierto con sus grupos de interés.

Por esta razón, la Superservicios pone en conocimiento a todos nuestros grupos de valor, la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 que estará contenida en el Programa de Transparencia y Ética Pública que actualmente se encuentra en etapa de transición de acuerdo al Decreto 1122 de 2024.

La presente estrategia se formula de acuerdo a la Ley 1757 de 2015, el CONPES 3654 y el Manual Único de Rendición de Cuentas en su versión 2.

Para el diseño de esta estrategia se toman en cuenta los informes correspondientes a las actividades de rendición de cuentas que se realizaron en 2024, los resultados de la medición FURAG y los aportes en los ejercicios de la estrategia ejecutada en la anterior vigencia.

Estrategia de Rendición de Cuentas

A continuación, se presenta la estructura de la estrategia de acuerdo al Manual Único de Rendición de Cuentas:

Reto

Fortalecer la rendición de cuentas en la entrega de información oportuna y diversidad en la convocatoria.

Meta

Realizar 8 actividades de Rendición de Cuentas con información oportuna y diversidad en la convocatoria¹.

Objetivo general

Realizar actividades de rendición de cuentas con un enfoque participativo enfocado en la entrega de información oportuna y de valor.

Objetivos específicos

- **Diálogo:** Fortalecer en las actividades con una convocatoria con enfoque diferencial.
- **Información y responsabilidad:** Implementar actividades de rendición de cuentas con información pertinente y responsabilidad frente a los compromisos.

¹ En línea con el RETO, la meta tiene en cuenta las actividades donde se garantice la entrega de información oportuna por parte de la entidad.

Información de calidad y en lenguaje comprensible

1. **Actividad 1:** Generar contenidos pedagógicos e informativos en los diversos canales de comunicación, abordando temas relevantes y alineados con la misión de la entidad, con énfasis en la prestación de los servicios públicos domiciliarios como un derecho.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero al 31 de diciembre de 2025

2. **Actividad 2:** Organizar y/o apoyar la logística y desarrollo de eventos institucionales internos y externos.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero al 31 de diciembre de 2025

3. **Actividad 4:** Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés (externos e internos), mediante los canales y herramientas de comunicación disponibles.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero al 31 de diciembre de 2025

4. **Actividad 6:** Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 15 de enero al 31 diciembre de 2025.

5. **Actividad 7:** Publicar a demanda un comunicado de prensa en los diferentes canales de difusión a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la DIEG, de las investigaciones en firme.

Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible

Fecha: 15 de enero al 31 diciembre de 2024.

- 6. Actividad 8:** Coordinar la realización del evento de la audiencia de rendición de cuentas de la entidad.
Responsable: Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
Fecha: 01 de julio al 31 de diciembre de 2025.
- 7. Actividad 9:** Suministrar los insumos sobre la gestión de la SDPUGT para el informe de rendición de cuentas de la vigencia anterior.
Responsable: Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
Fecha: 01 de julio al 30 de septiembre de 2025.
- 8. Actividad 10:** Elaborar informe diagnóstico de las mesas de trabajo y/o eventos con los grupos de interés en el marco de la transición energética.
Responsable: Delegada de Energía y Gas Combustible
Fecha: 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025.

Diálogo en doble vía con la ciudadanía

- 9. Actividad 8:** Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.
Responsable: Direcciones Territoriales
Fecha: Se presentan por Dirección Territorial.
- Dirección Territorial Occidente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2025.
 - Dirección Territorial Suroccidente: 10 de junio al 31 de diciembre de 2025.
 - Dirección Territorial Oriente: 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.
 - Dirección Territorial Suroriente: 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.
 - Dirección Territorial Nororiente: 16 de enero al 31 de diciembre de 2025.
 - Dirección Territorial Centro: 01 de junio al 31 de diciembre de 2025.
 - Dirección Territorial Noroccidente: 01 de junio al 31 de diciembre de 2025.

Glosario

Es nuestro compromiso por el uso de un lenguaje comprensible para la ciudadanía, se presentan los siguientes conceptos:

1. **Programas de Transparencia y Ética Pública:** E el conjunto de acciones que una entidad define e implementa para promover, al interior de la organización, una cultura de legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que se presentan en el desarrollo de su misionalidad.
2. **Rendición de cuentas:** Es el conjunto de acciones que se realizan, permanentemente, para que los servidores públicos y las entidades informen, expliquen y retroalimenten la gestión con sus grupos de valor.
3. **Riesgo:** Es la posibilidad de que pase algo que afecte otra cosa ¿qué? Lo que sea, ¿cuándo? No estamos seguros.
4. **Corrupción:** Cuando un empleado del gobierno es corrompido para sacar provecho de algo para él o para alguien más.
5. **Riesgos de corrupción:** Que un empleado pueda resultar corrompido para aprovecharse de lo que puede o no hacer.

Si tiene más palabras o conceptos que desea incluir al glosario, por favor escribirnos al correo opaii_superlab@superservicios.gov.co

Indicadores

Con el propósito de construir una línea base que permita hacer seguimiento y analizar la participación de grupos de valor en las actividades de rendición de cuentas se presentan los siguientes indicadores, los cuales se encuentran en revisión y construcción desde las áreas encargadas, y se verán consolidados en la siguiente versión de la estrategia:

1. Favorabilidad en medios.

Objetivo del indicador: Medir el grado de favorabilidad de la presencia institucional en medios de comunicación monitoreados para determinar el nivel de aceptación y/o rechazo frente a la gestión divulgada sobre la entidad.

2. Actividades de participación ciudadana con grupos de valor

Objetivo del indicador: Medir el cumplimiento de las actividades programadas de participación ciudadana con los grupos de valor (Usuarios, vocales de control, empresas de servicios públicos y ciudadanía en general).



Superservicios

ESTRATEGIA DE **Rendición de Cuentas 2025**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Versión 1

