

# 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 convocatoria<sup>1</sup>.

### 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.

---

<sup>1</sup> 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

- 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

- 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

- 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

- 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.

- 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:** Es 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 [oapii\\_superlab@superservicios.gov.co](mailto:oapii_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 consolidadas 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).

# ESTRATEGIA DE Rendición de Cuentas 2025

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Versión 1

