



Superservicios

Informe

Estrategia de rendición de Cuentas 2024



Contenido

Introducción:	2
Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	2
Objetivos específicos:	3
Principales resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024	3
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sobre la Vigencia 2023	3
1. Aprestamiento:	4
2. Preparación y convocatoria	4
2.1. Convocatoria amplia y suficiente	4
2.2. Preguntas previas a la Audiencia	9
2.3. Efectividad de la convocatoria.....	11
3. Ejecución. Desarrollo de la actividad	13
3.1. Resultados de la Audiencia	14
4. Resultados de evaluación de la Audiencia	16
4.1. Comentarios generales de las evaluaciones sobre la Audiencia	19
Actividades de Rendición de Cuentas – Direcciones Territoriales.....	19
Conclusiones	27

Introducción:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está comprometida con el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía, y para esto, publicó y ejecutó su Estrategia de Rendición de Cuentas anual.

Esta Estrategia fue elaborada con el aporte de los grupos de valor y colaboradores de la Superservicios. Ahora, se presentan los resultados más importantes de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2024

En 2024 la Estrategia de Rendición de Cuentas fue diseñada de acuerdo a los parámetros del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Además, se toma en cuenta por lo señalado en el CONPES 3654 de 2010:

- **Reto:** Realizar la rendición de cuentas de manera permanente con elementos de información pertinente y diálogo en doble vía.
- **Meta:** Realizar 8 actividades de Rendición de Cuentas con diálogo ciudadano y seguimiento a los compromisos.
- **Objetivo general:** Ampliar la participación de la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas con diálogo en doble vía e información pertinente.

Objetivos específicos:

- 1. Diálogo:** Realizar actividades de rendición de cuentas con mayor participación de la ciudadanía en diálogo en doble vía con la Superservicios.
- 2. Información y responsabilidad:** Implementar actividades de rendición de cuentas con información pertinente y responsabilidad frente a los compromisos.

Para conocer la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, [puede dar clic aquí.](#)

Principales resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024

La Estrategia de Rendición de Cuentas, tiene una serie de actividades que están contenidas en los planes de acción de las diferentes dependencias de la entidad, su cumplimiento se registra en el sistema Sisgestion, donde se lleva el control de dichas actividades.

A continuación, se presentan los resultados de las actividades realizadas y que son parte de dicha estrategia especialmente del componente de diálogo:

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sobre la Vigencia 2023

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la vigencia 2023, tuvo las siguientes fases aplicadas:

1. Aprestamiento:

Para las actividades de la fase de aprestamiento se tuvieron en cuenta los siguientes insumos:

- 1.** De acuerdo a las consultas realizadas para el diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se tomaron en cuenta las recomendaciones de los grupos de valor en estos ejercicios.
- 2.** Se toman también los resultados de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior, así como las sugerencias y aspectos de mejora derivados de la misma.
- 3.** Se compartió con los asistentes un formulario de preguntas, que incluía la solicitud de temáticas más solicitadas por tratar.

2. Preparación y convocatoria

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023 de la Superservicios, se realizó el 05 de diciembre de 2024 en transmisión virtual desde la sede principal de la Superservicios en la ciudad de Bogotá D.C.

El evento se realizó a través de una serie de presentaciones a cargo de los directivos, donde se abordaron los temas de cada uno de los servicios públicos domiciliarios cuya prestación es inspeccionada, vigilada y controlada desde la Superservicios.

También se respondieron preguntas en vivo, además de brindar otra información relevante de la gestión de la entidad durante esa vigencia.

2.1. Convocatoria amplia y suficiente

La convocatoria a la Audiencia se realizó a través de varios frentes, mismos que buscaron una convocatoria amplia y suficiente para que el impacto de la actividad

fuerza de conocimiento de los diferentes grupos de valor internos y externos de la entidad.

Para colaboradoras y colaboradores de la entidad, se realizó el envío de la invitación a través de correo electrónico, mientras se realizó también el envío de invitaciones personalizadas a diferentes grupos poblacionales y finalmente, una convocatoria amplia a toda la ciudadanía a través de redes sociales.

Imagen 1: Envío por correo electrónico a colaboradores SSPD



Fuente: Elaboración propia tomada del correo institucional

Para los demás grupos poblacionales, se enviaron invitaciones en las siete Direcciones Territoriales del país, cubriendo así el territorio nacional, dichas invitaciones se dividieron así:

- Vocales de control y sus Comités de Desarrollo y Control Social: 251
- Veedurías, Asociaciones, Juntas de Acción Comunal y ONG's: 335
- Entidades del sector: 7
- Gremios: 58

Puede encontrar las evidencias dando [clic aquí](#).

Imagen 2: Ejemplo invitaciones personalizadas



Colombia, Atlántico, Barranquilla

Asunto: Invitación Rendición de Cuentas Superservicios vigencia 2023

Respetado(a) señor(a)

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como entidad de vigilancia, inspección y control comprometida con la promoción y defensa de los derechos de los usuarios y usuarias de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, rendirá cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada en la vigencia 2023, así como las metas y resultados propuestos para el 2024-2025.

La audiencia pública de rendición de cuentas se realizará de manera **virtual** de la siguiente forma:

Fecha: 5 de diciembre de 2024

Hora de inicio: 03:00 p.m.

Link de transmisión: https://www.youtube.com/live/nW_PsaeO8YY

Hacemos extensiva esta invitación a los gremios del sector, asociaciones de servicios públicos, instituciones públicas, autoridades territoriales, vocales de control y a toda la ciudadanía, a quienes informaremos sobre las líneas de acción que, en materia de acceso, democratización y eficiencia de los servicios públicos, establece el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia Potencia Mundial de la Vida", en el Gobierno del Cambio.

RADS

Página 2 de 2

Para la entidad es importante contar con su participación en este encuentro de transparencia institucional y participación abierta a todos los sectores.

Esperamos contar con su presencia.

Cordialmente,



FELIPE DURÁN CARRÓN

Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio

Revisó: Nathalie Del Mar Legro Hemández - Asesora SDPUGT

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020

Fuente: Elaboración propia, tomado de los radicados de invitación enviados

Además, se realizaron invitaciones por redes sociales a la ciudadanía en general, aspecto relevante al desarrollarse la actividad en formato totalmente virtual. Para esto la Oficina Asesora de Comunicaciones aprovechó todas las cuentas de redes sociales de la entidad, para promover la información acerca de la audiencia, así como para dar información relevante para su conexión al evento.

En cada red social, se hicieron varias publicaciones, entre ellas previas al evento como invitación, pero también al momento de la transmisión para promover el número de vistas, a continuación, se deja evidencia de algunos ejemplos:

Imágenes 3 y 4: Publicación en la red social X socialización informe de rendición de cuentas y al momento del evento



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, tomado de la cuenta de X institucional de la Superservicios.

Imagen 5 y 6: Publicación en la red social Linkedin y Facebook



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, tomado de las cuentas de Linkedin y Facebook institucional de la Superservicios.

2.2. Preguntas previas a la Audiencia

En concordancia con el Manual Único de Rendición de Cuentas, se abrió un formulario previo a la actividad para consultar las temáticas más solicitadas por los grupos de valor para abordar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Dicho formulario se socializó por las redes sociales a través de las invitaciones de la convocatoria, y de este se obtuvieron 78 respuestas, que tuvieron que depurarse posteriormente de acuerdo a su pertinencia, o en algunos casos a respuestas que no constituyan preguntas sino algún comentario o trámite.

Imagen 7: Publicación en la red social X invitación para consulta



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, tomado de la cuenta de X institucional de la Superservicios

Estas preguntas fueron resueltas durante la Audiencia Pública, no obstante, las preguntas que no lograron abordarse en el desarrollo de la actividad también fueron respondidas con posterioridad, priorizando así la transparencia en la rendición de cuentas.

Puede encontrar las respuestas a las preguntas que no lograron resolverse directamente a través de radicados, o que fueron parte de los comentarios del chat de la actividad [dando clic aquí](#).

Puede encontrar los radicados con las respuestas que lograron brindarse directamente a cada ciudadana o ciudadano a continuación:

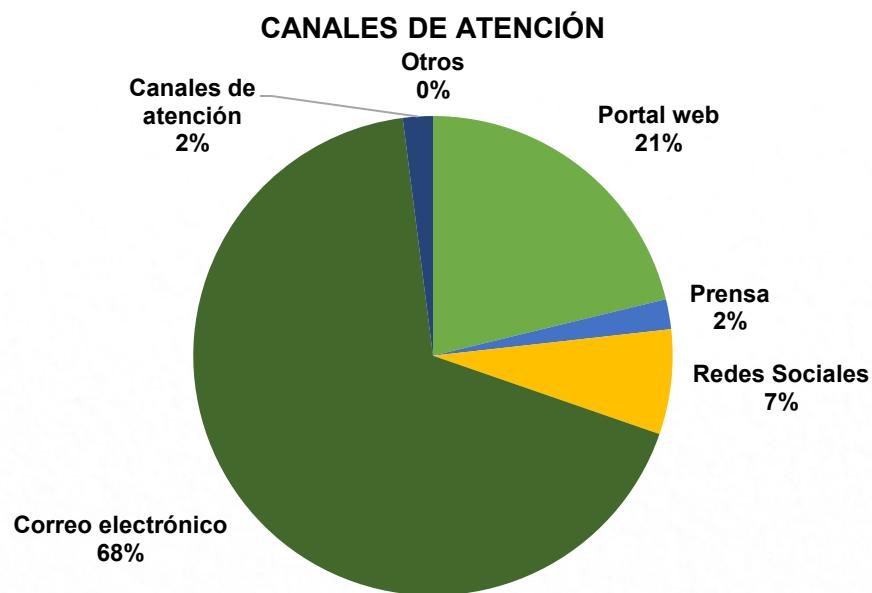
Una relación de las respuestas de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo puede encontrarlas [dando clic aquí](#).

Una relación de las respuestas de la Delegada de Energía y Gas Combustible puede encontrarlas [dando clic aquí](#).

2.3. Efectividad de la convocatoria

De acuerdo a la información recolectada a través del formato SM-F-003 “Evaluación para actividades de rendición de cuentas”, se identificaron las fuentes a través de las cuales los participantes se informaron de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, estos fueron:

Gráfica 1: Canales a través de los cuales se enteraron de la realización de la Audiencia



Fuente: Elaboración propia, tomado de las evaluaciones al evento de rendición de cuentas, formato SM-F-003.

Como lo indica la gráfica 1, los canales que mejor convocatoria tuvieron fueron correo electrónico, y redes sociales, seguidos de los canales de atención de la entidad y el portal web. Resultados similares a la Audiencia Pública de la vigencia anterior.

Por otra parte, de acuerdo al formato de asistencia, los asistentes indicaron que pertenecen a los siguientes grupos:

Gráfica 2: Grupos que participaron en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia del evento, formato FCS-F-003.

3. Ejecución. Desarrollo de la actividad

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2023, se realizó el jueves 05 de diciembre de 2024, con transmisión en vivo desde el salón Super-Lab, del segundo piso de la sede Calle 84, ala norte.

Durante la actividad intervinieron el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Yanod Marquez; el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E), Diego Alejandro Ossa; el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible, Rafael Hernando Tabares; el Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, Elmer Felipe Durán y el Secretario General (E), Manuel Alejandro Molina.

El evento se realizó a través de transmisión virtual por el canal de YouTube de la Superservicios, además, se garantizó un traductor en lengua de señas durante toda la actividad para mejorar la inclusión y participación de los asistentes con discapacidad.

Fotos 1 y 2: Fotografías Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, Superservicios.

3.1. Resultados de la Audiencia

A continuación, se relacionan los resultados de la transmisión virtual de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023. Los resultados reflejan el alcance el día del evento.

- Usuarios únicos que se conectaron en el momento de la transmisión: 52
- Reacciones: 58
- Mensajes por chat en el momento de la transmisión: 76
- Visualizaciones posteriores (06 al 26 de diciembre de 2024): 602

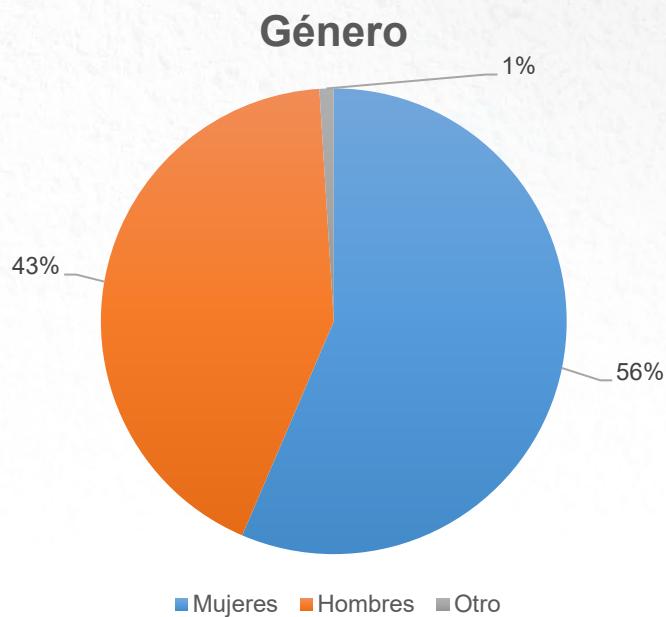
Es necesario tener en cuenta que estos datos no reflejan necesariamente el total de asistentes efectivos en la transmisión, esto es porque la medición se da sobre “Usuarios únicos”, es decir cada pantalla o usuario de YouTube que se conectó, pero no aquellos participantes que compartieron pantalla o estuvieron en una sala compartida donde varias personas vieron la transmisión.

Es por lo anterior, que el total de asistentes se reflejará a través del control de asistencia compartido durante el evento a través de un formulario de Google Forms.

Total, asistentes de acuerdo al formato FCS-F-003: 122

Como se identificó en la gráfica 2, estos asistentes incluyen diferentes grupos poblacionales, entre otros datos que se destacan a continuación:

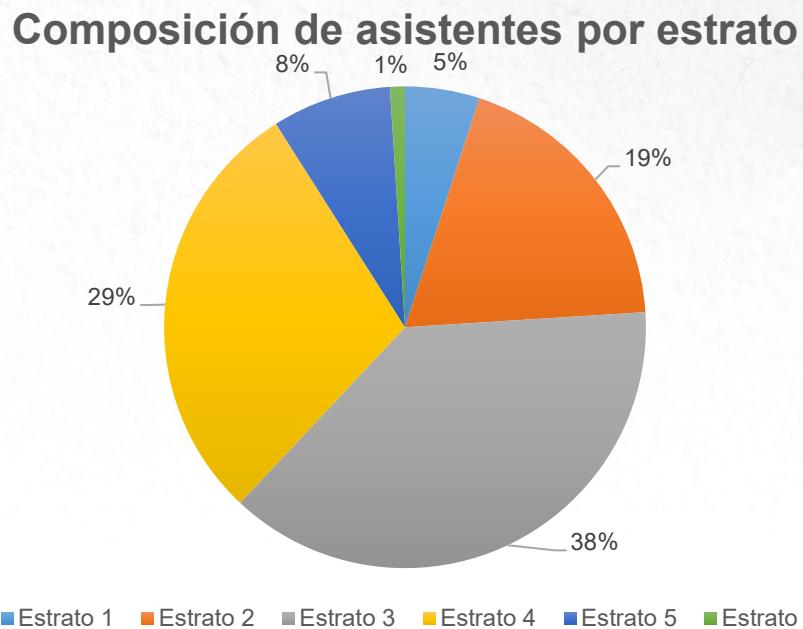
Gráfica 3: Asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por género



Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia del evento, formato FCS-F-003.

De acuerdo a la gráfica 3, se puede observar que los participantes se identificaron mayoritariamente como mujeres, seguidos de hombres, y una persona se identificó en la categoría Otro.

Gráfica 4: Asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por estrato



Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia del evento, formato FCS-F-003.

La gráfica 3, refleja la diversidad de asistentes por estrato, siendo los estratos 3 y 4 los de mayor participación con 38% y 29% respectivamente, sigue el estrato 2 con el 19%, y menor medida los estratos 1, 5 y 6.

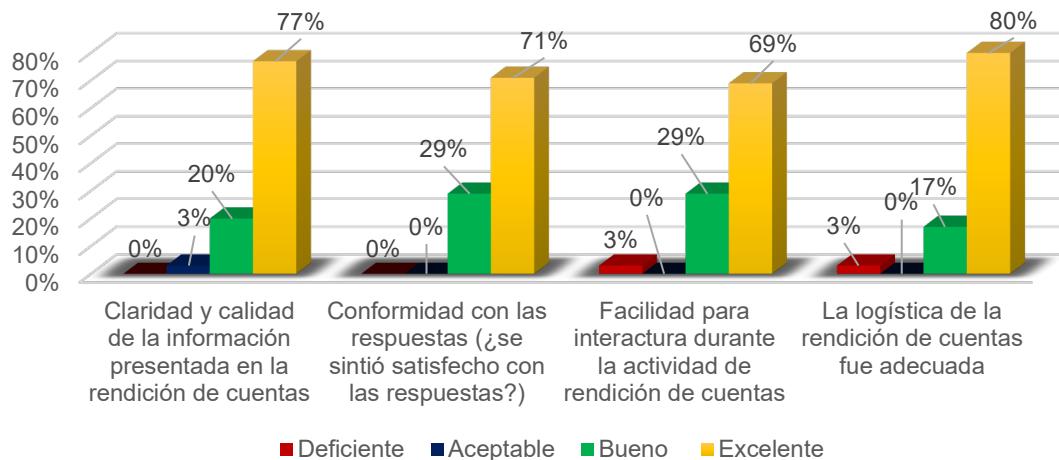
4. Resultados de evaluación de la Audiencia

En la Superservicios en su constante compromiso con la transparencia y la mejora continua, evalúa la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023, a través de los siguientes criterios: (i) Claridad y calidad de la información, (ii) Satisfacción con las respuestas recibidas, (iii) Facilidad para interactuar durante la Audiencia, (iv) Logística sobre la actividad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las personas que respondieron la evaluación (opción voluntaria de los asistentes):

Gráfica 5: Evaluaciones rendición de cuentas

Resultados evaluaciones de la Audiencia Pública



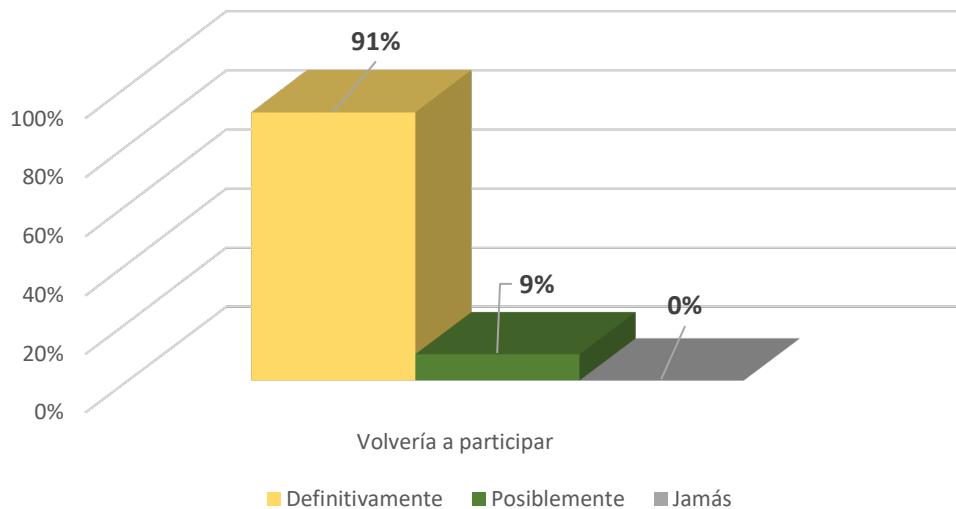
Fuente: Elaboración propia, tomado de las evaluaciones al evento de rendición de cuentas, formato SM-F-003.

Frente a la claridad y calidad de la información presentada, la mayoría de las respuestas son marcadas por como “Excelente” con el 77% y “Bueno” con el 20%. Esto refleja una buena recepción por parte de los asistentes que respondieron.

Las calificaciones también fueron en su mayoría marcadas con “Excelente” con el 71% frente a la satisfacción frente a las respuestas recibidas, así como para la facilidad para interactuar, marcando el 69% la opción “Excelente”. Y finalmente, la logística de la rendición de cuentas, que obtuvo 80% en la opción “Excelente”.

Gráfica 6: Volvería a participar

¿Volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la Superservicios?



Fuente: Elaboración propia, tomado de las evaluaciones al evento de rendición de cuentas, formato SM-F-003.

De acuerdo a la gráfica 6, se destaca que el 91% de las respuestas marca que “Definitivamente” volvería a participar de este tipo de ejercicios, pero también se tienen en cuenta las personas que brindaron respuestas abiertas a la opción marcada, entre las cuales se destacan los siguientes comentarios:

- “Muy importante socializar las actividades desarrolladas en la entidad a nivel territorio.”
- “Es importante conocer las gestiones realizadas por las distintas dependencias de la SSPD.”
- “Muy clara y precisa la información.”

4.1. Comentarios generales de las evaluaciones sobre la Audiencia

Frente a estas respuestas a la pregunta abierta, y como oportunidades para mejorar el ejercicio en la próxima vigencia, se destacan los siguientes comentarios:

- “Debería ser presencial.”
- “Mayor convocatoria.”
- “Mayor acceso a la información.”

Aunque la evaluación en general es mayoritariamente positiva, se deben tener en cuenta estos y otros aspectos para la realización de la Audiencia en las próximas vigencias.

Actividades de Rendición de Cuentas – Direcciones Territoriales

La Superservicios, en su compromiso con la constante rendición de cuentas, realizó actividades en sus siete Direcciones Territoriales, cada una, con dos sesiones de rendición de cuentas, una por semestre siendo al menos 7 actividades, esto, sumado a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas serían 8 actividades conforme a la meta asignada.

La Dirección Territorial Centro fue la única que no realizó dos sesiones de rendición de cuentas en el 2024, justificando que la misma ocurre por el tiempo que el área estuvo con encargo en su dirección y el nuevo director encargado solicitó realizarla hacia el cierre de la vigencia. La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional realizó el monitoreo e instó al área a realizar las jornadas en 2025.

Esta actividad de rendición de cuentas se cumplió a través de la actividad de la Estrategia de Participación Ciudadana, con nombre “Superservicios para la Gente”.

Las actividades distribuidas entre las Direcciones Territoriales con las que cuenta la entidad, a saber, la Dirección Territorial Noroccidente, con sede en Barranquilla, Atlántico; la Dirección Territorial Nororiente, con sede en Montería, Córdoba; la Dirección Territorial Occidente, con sede en Medellín, Antioquia; Dirección Territorial Oriente, con sede en Bucaramanga, Santander; Dirección Territorial Centro, con sede en Bogotá D.C.; Dirección Territorial Suroccidente, con sede en Santiago de Cali, Valle del Cauca; y Dirección Territorial Suroriental, con sede en Neiva, Huila.

Las actividades realizadas cubren los departamentos que están asignados a cada Dirección Territorial, como se detalla en la imagen 1:



Imagen 1: Distribución de las Direcciones Territoriales

Mapa de Direcciones Territoriales

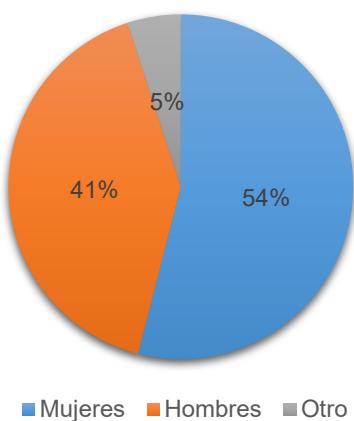


Fuente: Elaborado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, Superservicios.

Estas actividades tuvieron una significativa asistencia, de las actividades de rendición de cuentas en Direcciones Territoriales, asistieron un total de 682 ciudadanas y ciudadanos de los diferentes municipios impactados.

Gráfica 7: Participación por género

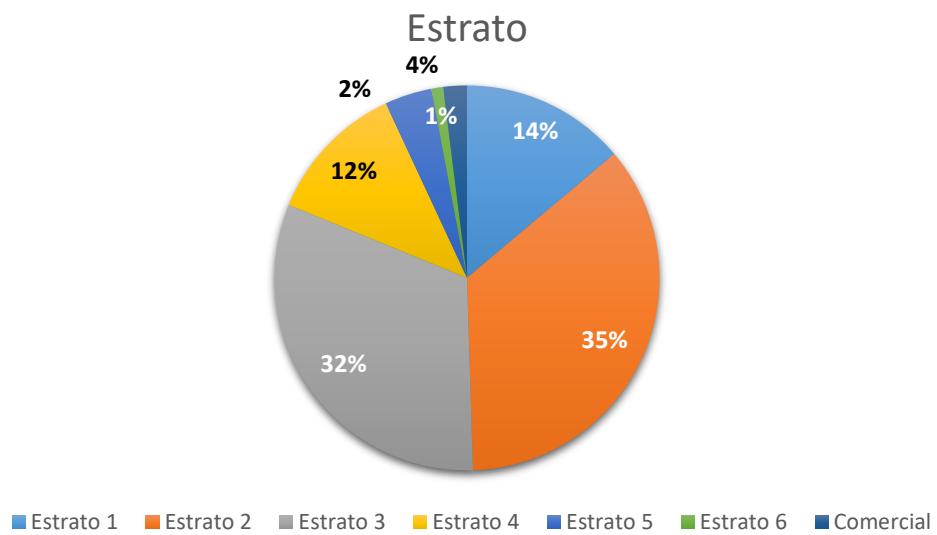
Asistentes a las actividades de rendición de cuentas por género



Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

Los asistentes por género muestran una participación equilibrada de hombre con el 41% y mujeres con el 54%, el 5% marcó la opción otro, en los casos donde la persona no se identifica con ninguno de los dos géneros.

Gráfica 8: Participación por estrato



Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

En la composición de participantes por estrato, se destaca la participación de ciudadanía de los estratos 1, 2 y 3, que sumados representan 82% de los asistentes a estas actividades, mientras en menor medida asistieron personas que registraron ser de los estratos 4, 5 y 6 o comercial.

Sobre el tipo de asistentes a las actividades de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales se encuentra lo siguiente:

Gráfica 9: Tipos de asistentes a las actividades de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales

Tipificación asistentes a las acitividades de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales



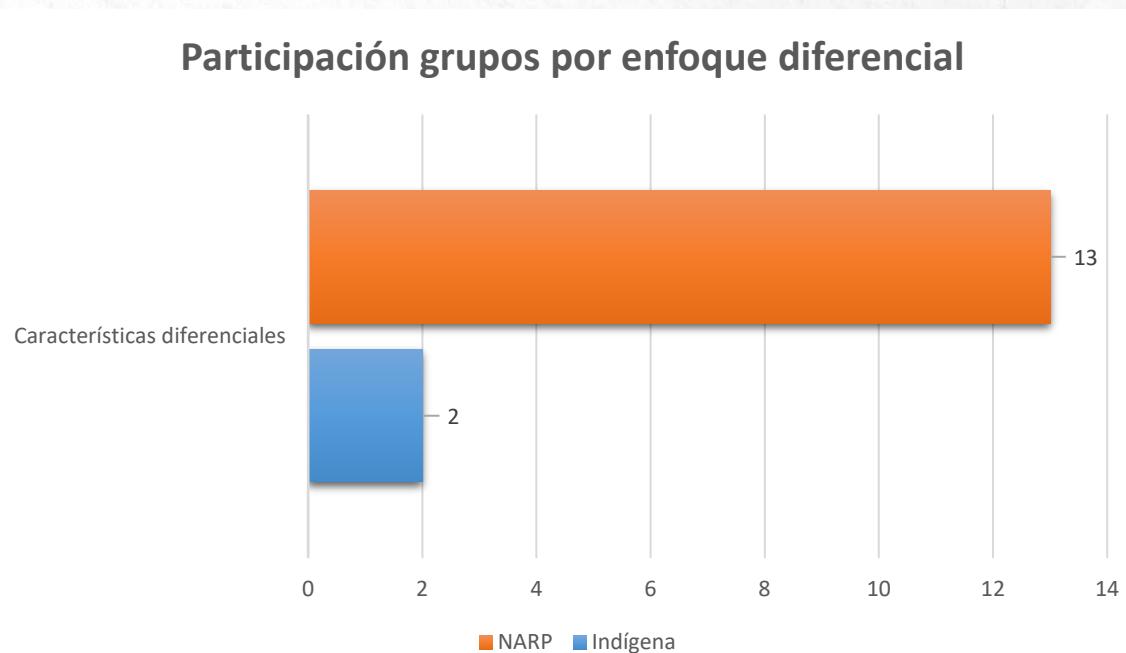
Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

En la asistencia a las actividades, se refleja una importante participación de usuarias y usuarios de los servicios públicos domiciliarios con el 47%, seguido de funcionarios y representantes de las empresas prestadoras.

Es de destacar que puede mejorarse la asistencia de vocales de control que representaron solo el 5% de los asistentes totales y los miembros de sus Comités de Desarrollo y Control Social con el 1%.

Sobre las características diferenciales de los participantes se encuentra:

Gráfica 10: Participación a las actividades de rendición de cuentas en Direcciones Territoriales por enfoque diferencial



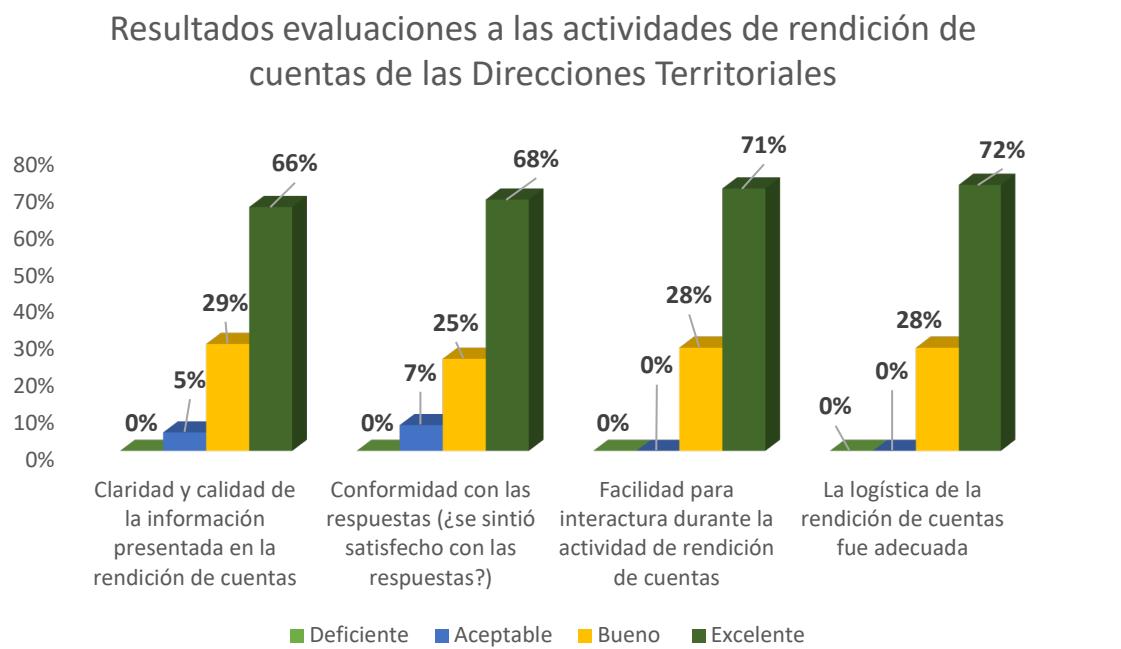
Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

Como lo indica la gráfica 10, los asistentes por características diferenciales se centraron en población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera – NARP, con 13 asistentes, y 2 personas que se identificaron como indígenas.

De igual forma, para estas actividades se aplica el formato SM-F-003 “Evaluación para actividades de rendición de cuentas”, diseñado para recoger las impresiones de la ciudadanía frente a la realización de las actividades de participación ciudadana.

Este formato se presenta en las actividades para ser completado de manera voluntaria por sus participantes, por este motivo las respuestas acogidas representan el universo de aquellos que accedieron a responder.

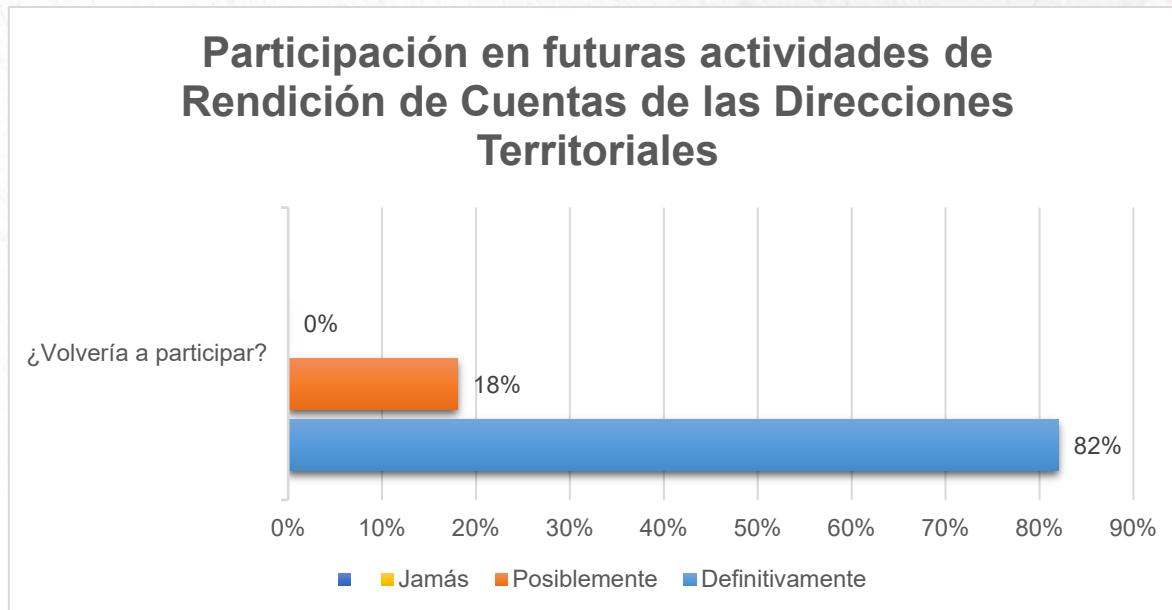
Gráfica 11: Evaluación a las actividades rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia, tomado de los resultados de las evaluaciones, del formato SM-F-003.

Como se refleja en la gráfica 11, la evaluación a estas actividades es mayoritariamente positiva, se preguntó por la claridad y calidad de la información presentada, sobre la conformidad con las respuestas recibidas, la facilidad para interactuar durante la actividad, y la logística de la actividad, en general obteniendo respuestas positivas, donde la opción “Excelente” fue marcada con más del 60% en todos los ítems consultados, con “Bueno” en el segundo lugar.

Gráfica 12: ¿Volvería a participar de una Rendición de Cuentas de la SSPD?



Fuente: Elaboración propia, tomado de los resultados de las evaluaciones, del formato SM-F-003.

De acuerdo a la gráfica 12, se puede evidenciar que la mayoría con un 82% volvería a participar de este tipo de actividad, mientras 18% indicó que posiblemente y nadie manifestó que jamás volvería a participar. Lo que refleja la buena recepción de las actividades.

Conclusiones

Como se puede observar el desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2024, fue mayoritariamente positivo, de lo cual se exponen las siguientes conclusiones:

1. Se cumple con el reto planteado, en número de actividades, destacando una buena participación de usuarias y usuarios de los servicios públicos, y de grupos con características diferenciales en especial población NARP.
2. La meta también se cumple, incluyendo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. No obstante, es de mencionar la oportunidad de mejora en la

Dirección Territorial Centro, al sólo realizar una sesión como actividad de rendición de cuentas.

3. Las evaluaciones son mayoritariamente positivas destacando la claridad y calidad de la información presentada y la facilidad para interactuar durante las actividades.

Proyectó: Daniel Alejandro López – Prof. Esp. OAPII

Revisó: Jorge Blanco – Jefe OAPII



Superservicios

Informe

Estrategia de rendición de Cuentas 2024

