



Superservicios

Estrategia de Rendición de Cuentas 2026



Contenido

1. Introducción	3
2. Marco Normativo	4
3. Caracterización de actores	5
Reto 2026	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Meta	6
5. Componentes y acciones de la estrategia.....	7
Componente de Información: Contenidos estratégicos	7
Componente de Diálogo social.....	7
6. Seguimiento y evaluación	8
Evaluación del proceso y de resultados.	8
Rol de las líneas de control para la evaluación y el seguimiento.	9

1. Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta su hoja de ruta para la Rendición de Cuentas del año 2026, reafirmando que nuestra labor de inspección, vigilancia y control cobra su verdadero sentido cuando se realiza de cara a la ciudadanía. Se entiende este ejercicio como una oportunidad invaluable para fortalecer la confianza con los usuarios, los vocales de control y las empresas prestadoras.

Para la Rendición de Cuentas 2026 se apuesta por trascender la entrega de datos hacia el fomento de la apropiación social del conocimiento. En tal sentido, la estrategia no solo busca informar, sino educar.

Se integran para ello, productos como la Red de Comunidades por el Control Social, la Escuela y el Observatorio de Servicios Públicos para que la ciudadanía, los vocales de control y las empresas cuenten con formación técnica que cualifique su rol y responsabilidad. Así, se garantiza que el control social sea un ejercicio informado y capaz de mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

2. Marco Normativo

Esta estrategia se fundamenta en la Constitución Política de Colombia (artículos 2, 74, 209 y 270), la cual garantiza el derecho fundamental de la ciudadanía a recibir información veraz y a vigilar la gestión pública. Este mandato superior se fortalece con la Ley 1757 de 2015, que promueve la participación democrática, y la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). En conjunto con el documento CONPES 3654 de 2010, estas normas establecen la obligación de actuar con transparencia, asegurando que el diálogo entre el Estado y la sociedad sea un ejercicio permanente.

Para llevar estos principios a la práctica, la entidad aplica las directrices del Decreto 1083 de 2015, el cual integra la rendición de cuentas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sigue las etapas del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC). Finalmente, este ejercicio se articula con los compromisos éticos de la Superservicios definidos en su Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2025-2028 y su respectivo Plan de Ejecución y Monitoreo 2026, garantizando así que las decisiones institucionales estén siempre alineadas con el control social, y la mejora continua.

3. Caracterización de actores



Ilustración 1 Mapa de actores Rendición de Cuentas Superservicios

Esta estrategia está dirigida principalmente a los usuarios de servicios públicos domiciliarios, quienes requieren información sobre sus derechos. También se trabaja de la mano con los Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social, líderes ciudadanos y demás actores que tienen incidencia en el Sistema de los Servicios Públicos Domiciliarios quienes requieren datos más técnicos para ejercer su vigilancia. Igualmente, se interactúa con las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios y las Entidades Territoriales, con quienes se coordina la mejora en la prestación de los servicios.

4. Objetivos de la estrategia

Reto 2026

Fortalecer la transparencia activa trascendiendo el ámbito informativo hacia la apropiación social del conocimiento, facilitando espacios y contenidos con enfoque pedagógico que permitan a los grupos de valor ejercer una vigilancia informada y garante de sus derechos en los servicios públicos domiciliarios.

Objetivo general

Lograr que la ciudadanía transite de la recepción pasiva de información al ejercicio de un control social cualificado sobre los servicios públicos domiciliarios mediante la integración de espacios y recursos formativos para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de apropiación social del conocimiento.

Objetivos específicos

- Cualificar el diálogo con los grupos de valor a partir de la implementación de la Escuela de Servicios Públicos y de la Red de Comunidades, generando capacidades para el control social.
- Disponer información estratégica y comprensible sobre servicios públicos domiciliarios, facilitando la toma de decisiones ciudadanas.
- Realizar el seguimiento efectivo a la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Meta

Transformar la estrategia de relacionamiento logrando que el 100% de los espacios de diálogo y piezas de rendición de cuentas incluyan componentes

pedagógicos para la transparencia y facilitar el acceso a la información pública.

- Indicador: Porcentaje de ejecución de espacios de formación y transparencia activa en 2026.
- Fórmula: $(\text{Espacios formativos realizados} / \text{Espacios formativos programados}) * 100$.

5. Componentes y acciones de la estrategia

Para materializar los objetivos, se implementarán las siguientes acciones durante el 2026:

Componente de Información: Contenidos estratégicos

Se publicarán informes y documentos técnicos en lenguaje comprensible para facilitar la apropiación del conocimiento.

- Informes sobre la vigencia 2025 y de avance en la gestión del año 2026.
- Boletines informativos especializados.
- Informes sectoriales.
- Divulgación continua de contenidos sobre la gestión institucional.

Componente de Diálogo social

Se fortalecerá el diálogo mediante espacios de participación y aprendizaje.

- Audiencia de resultados de la vigencia 2025.
- Audiencia sobre avances de gestión del año 2026.
- Sesiones virtuales y territoriales en el marco de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Capacitaciones especializadas enfocadas a usuarios y Red de Comunidades por el Control Social.

6. Seguimiento y evaluación

El cumplimiento de la estrategia 2026 tendrá en cuenta la capacidad institucional de ejecutar los espacios programados y el avance en el cumplimiento de las demás actividades.

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - OAPII monitorea el avance de las actividades comprometidas en la Estrategia siguiendo los lineamientos institucionales y las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento y evaluación de la Estrategia.

Evaluación del proceso y de resultados.

La evaluación de la estrategia de rendición de cuentas se realizará valorando cada etapa del proceso, desde el aprestamiento y el diseño, hasta la ejecución y el cierre, identificando logros, dificultades y oportunidades de mejora. Esta evaluación se soportará en evidencias verificables, como actas, memorias de diálogo, trazabilidad de publicaciones, registro de preguntas y respuestas, y cumplimiento de compromisos. Sus resultados se sistematizarán en un documento de evaluación y se divulgarán para conocimiento de la ciudadanía, incorporando el plan de mejora correspondiente, en coherencia con el Manual Único de Rendición de Cuentas y las orientaciones del MURC sobre seguimiento y evaluación.

Rol de las líneas de control para la evaluación y el seguimiento.

En consonancia con el MIPG y la Dimensión de Control Interno, la evaluación y el seguimiento operarán bajo el enfoque de líneas de defensa. La primera línea, a cargo de los líderes de proceso y dependencias responsables de los compromisos, garantiza la calidad del contenido, el cumplimiento de cronogramas y la ejecución de acciones. La segunda línea, liderada por Planeación y las instancias de monitoreo, consolida indicadores, revisa consistencia de la información, gestiona riesgos del proceso y emite reportes periódicos para decisiones de la alta dirección. La tercera línea, ejercida por la Oficina de Control Interno, realiza evaluación independiente sobre la eficacia del proceso de rendición de cuentas, la confiabilidad de la evidencia y el cierre efectivo de compromisos, formulando recomendaciones y verificando su incorporación al plan de mejoramiento institucional, de acuerdo con los lineamientos del MIPG y el esquema MECI en su componente de monitoreo.

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co



Superservicios