



Superservicios



ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024



Contenido

Programa de Transparencia y Ética Pública 2024.....	2
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.....	2
Introducción:	2
Componente 1: 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	6
GLOSARIO:	7
INDICADORES:	8



Programa de Transparencia y Ética Pública 2024
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Versión 3

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 2024 contenida en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 (creado a partir del Art. 31 de la Ley 2195 de 2022, y que modificaron el Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

Esta Estrategia toma en cuenta los comentarios ciudadanos de la planeación participativa del Programa de Transparencia y Ética Pública, además, la Evaluación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022, realizada el 13 de octubre de 2023.



Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

En la implementación de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para la transparencia y la participación ciudadana, la Superservicios realizó un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación para la construcción de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Como resultado de este ejercicio para 2024 se planteó el reto:

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 compromisos¹.

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:

- **Diálogo:** Realizar actividades de rendición de cuentas con mayor participación de la ciudadanía en diálogo en doble vía con la Superservicios.

¹ En línea con el RETO, la meta tiene en cuenta las actividades de diálogo en doble vía donde se entregará información pertinente.



- **Información y responsabilidad:** Implementar actividades de rendición de cuentas con información pertinente y responsabilidad frente a los compromisos.

Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad 1: Realizar y divulgar programas y/o contenidos pedagógicos e informativos definidos en el plan de trabajo.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 01 de marzo de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Actividad 2: Divulgar a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.

Responsable: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

Fecha: 01 de junio de 2024 al 31 de diciembre de 2024

Actividad 3: Organizar /Apoyar la logística y desarrollo de actividades y/o eventos institucionales internos y externos.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 02 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024

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 de 2024 al 31 de diciembre de 2024



Actividad 5: Implementar las acciones definidas en la estrategia No. 2 denominada "Fortalecer la estrategia de comunicaciones para mejorar la imagen institucional frente a los grupos de interés" integrada en el Plan Estratégico de Comunicaciones 2024-2026.

Responsable: Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: 15 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

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 30 diciembre de 2024.

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: 18 de enero al 30 diciembre de 2024.

Actividad 8: Coordinar el 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 30 de septiembre de 2024.

Actividad 9: Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas.

Responsable: Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Fecha: 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.



Diálogo en doble vía con la ciudadanía

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 2024.

Dirección Territorial Suroccidente: 01 de junio al 30 de noviembre de 2024.

Dirección Territorial Oriente: 01 de abril al 30 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Suroriente: 01 de abril al 30 de noviembre de 2024.

Dirección Territorial Nororiente: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Centro: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Dirección Territorial Noroccidente: 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

Actividad 9: Coordinar el 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 30 de septiembre de 2024.



GLOSARIO:

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

Programas de Transparencia y Ética: Programas orientados a promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

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.

Riesgo: Es la posibilidad de que pase algo que afecte otra cosa ¿qué? Lo que sea, ¿cuándo? No estamos seguros.

Corrupción: Cuando un empleado del gobierno es corrompido para sacar provecho de algo para él o para alguien más.

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 escribimos al correo 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:

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).

