

Informe del Evento de

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas **2025**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII



Contenido

1. Introducción	4
Contexto y marco normativo de la audiencia	4
2. Aprestamiento, diseño y convocatoria	5
Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	6
Resultados del Autodiagnóstico	8
Elaboración y publicación del Informe de rendición de Cuentas de la vigencia 2025	9
Convocatoria a grupos de valor o de interés externos	11
Difusión y convocatoria redes sociales	13
Convocatoria interna a colaboradores	16
Actividades o espacios territoriales previos preparatorios	19
3. Ejecución y desarrollo de la Audiencia Pública	21
Descripción general del evento	21
Preguntas ciudadanas atendidas durante la transmisión	22
Gestión de las preguntas ciudadanas recibidas en el Chat de la transmisión	24
Gestión de preguntas recibidas por formulario	25
Asistencia y participación	29
Informe de registro de asistencia	30
4. Resultados de evaluación de la Audiencia	37
5. Conclusiones y oportunidades de mejora	44
Conclusiones sobre el desarrollo del evento	44
Oportunidades de mejora para próximos eventos de rendición de cuentas	45

Índice de tablas

Tabla 1 Actividades o espacios territoriales previos preparatorios.....	20
Tabla 2 Preguntas ciudadanas atendidas durante la transmisión	23
Tabla 3 Gestión de las preguntas recibidas por formulario	26
Tabla 4 Ubicación geográfica de las respuestas del formulario	31

Índice de imágenes

Imagen 1 Herramienta de interacción y calificación grupal preguntas Autodiagnóstico.....	7
Imagen 2 Resultados etapas Autodiagnóstico de rendición de cuentas.....	8
Imagen 3 Portada documento Informe de rendición de cuentas.....	10
Imagen 4 Publicación de la rendición de cuentas en LinkedIn.....	14
Imagen 5 Divulgación de la rendición de cuentas por correos masivos.....	17
Imagen 6 Divulgación en boletín Infórmate.....	18
Imagen 7 Divulgación de la rendición de cuentas por pantallas informativas.....	19
Imagen 8 Video YouTube Audiencia rendición de cuentas	22
Imagen 9 Métricas de la transmisión.....	30
Imagen 10 Gráfica del formulario respuesta referente al género de los participantes.....	31
Imagen 11 Gráfica del formulario respuesta referente al rol de los participantes	33
Imagen 12 Gráfica del formulario respuesta referente a víctimas del conflicto armado	34
Imagen 13 Gráfica del formulario respuesta referente a la pertenencia a grupos étnicos.....	35
Imagen 14 Gráfica del formulario respuesta referente a Condiciones de discapacidad.....	36

Imagen 15 Gráfica del formulario respuesta referente al rol de los participantes.....	37
Imagen 16 Gráfica del formulario respuesta referente a cómo se enteraron de la actividad	38
Imagen 17 Gráfica del formulario respuesta referente a la claridad y calidad de la información presentada.....	39
Imagen 18 Gráfica del formulario respuesta referente a la satisfacción con las respuestas	40
Imagen 19 Gráfica del formulario respuesta referente a la facilidad para interactuar durante la actividad.....	41
Imagen 20 Gráfica del formulario respuesta referente a la logística de la actividad.....	42
Imagen 21 Gráfica del formulario respuesta referente al interés por volver a participar en una rendición de cuentas.....	43

1. Introducción

Contexto y marco normativo de la audiencia

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concibe la rendición de cuentas como un proceso permanente de diálogo y transparencia activa. En este contexto, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, realizada el 23 de abril de 2026, se consolidó como un espacio de interacción y de comunicación entre la entidad y la ciudadanía. Este ejercicio tuvo como propósito central informar sobre los impactos de la gestión institucional en la calidad de vida de los usuarios y la garantía de sus derechos fundamentales en relación con los servicios públicos domiciliarios. Además, bajo el reto de la estrategia institucional de 2026 de trascender el ámbito informativo hacia la apropiación social del conocimiento, la audiencia integró componentes pedagógicos con la intención de facilitar un control social cualificado y una vigilancia informada por parte de los grupos de valor.

Este ejercicio de rendición de cuentas se fundamenta de manera legal y técnica para garantizar el derecho ciudadano a participar en el control de la gestión pública. El proceso cumple con las disposiciones de la Ley 1757 de 2015 (Estatuto de Participación Democrática), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y la Ley 489 de 1998. Asimismo, la entidad aplica los lineamientos técnicos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC V.2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), incorporando los enfoques y el alcance establecidos.

2. Aprestamiento, diseño y convocatoria

Conformación del equipo líder de rendición de cuentas

En el marco del compromiso institucional con la transparencia y el diálogo ciudadano, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios consolidó en 2026 su equipo líder de rendición de cuentas. Este proceso se fundamentó en los lineamientos técnicos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), integrando además las disposiciones de la Resolución SSPD 20231000606575 en cuanto a las funciones a cargo del grupo temático institucional de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

La conformación del equipo respondió a la necesidad estratégica de coordinar de manera integral el diseño, preparación, ejecución, seguimiento y monitoreo de la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia.

El liderazgo del equipo fue asumido de manera conjunta por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio (SDPUGT). Esta estructura aseguró que el proceso de rendición de cuentas no fuera visto únicamente como un informe técnico, sino como un ejercicio real de diálogo y garantía de derechos para los usuarios.

La formalización del equipo tuvo lugar el 18 de febrero de 2026, durante un espacio presencial realizado en la sala "SuperLab" de la entidad. La convocatoria, liderada por la OAPII, reunió a colaboradores designados de las siguientes áreas de la institución:

- Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión del Territorio (SDPUGT).
- Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII).
- Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC).
- Secretaría General.
- Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (SDAAA).
- Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEGC).

Con la activación de este equipo, la Superservicios reafirma que la rendición de cuentas es una labor permanente y estratégica que conecta la gestión administrativa con las necesidades de los grupos de valor.

Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas

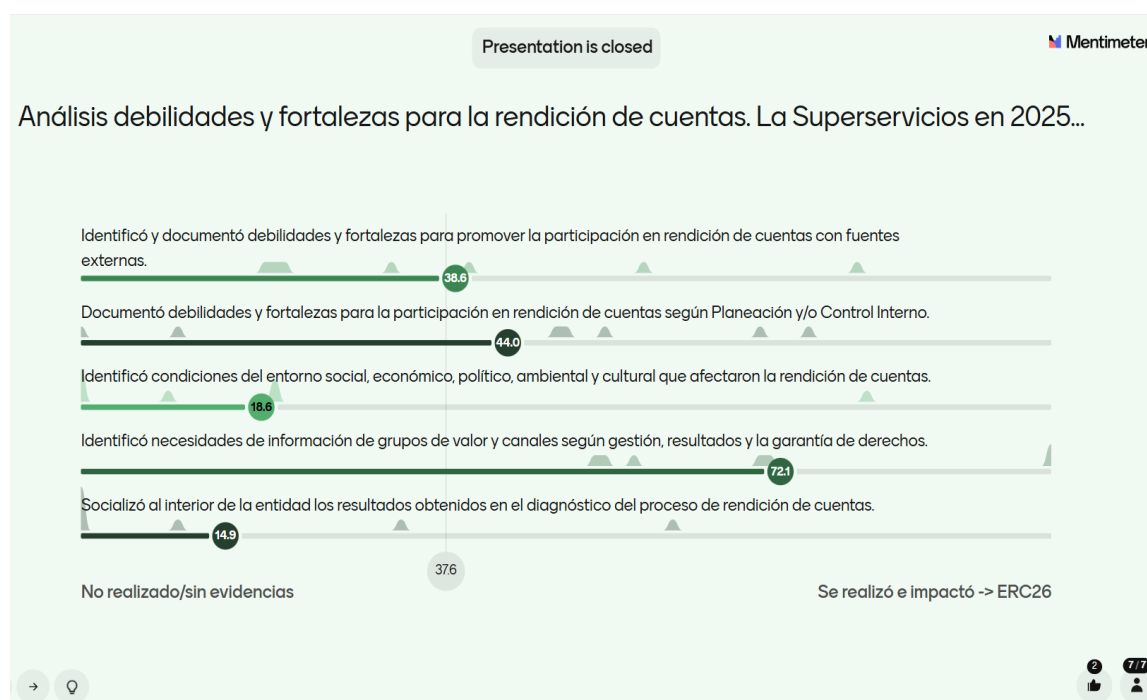
El ejercicio de autodiagnóstico es un paso necesario para evaluar el estado actual de la entidad frente a los estándares de implementación de la política. Es, a su vez, el pilar que permite identificar brechas y establecer una hoja de ruta técnica para el fortalecimiento de la transparencia institucional.

El 10 de marzo de 2026, el equipo líder de rendición de cuentas se reunió de manera mixta (presencial con conexión virtual) para diligenciar de manera colaborativa y en tiempo real el instrumento técnico de valoración. Esta sesión, coordinada por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), tuvo como objetivo principal determinar el nivel de madurez de la política de rendición de cuentas, teniendo en

cuenta que no se halló ningún antecedente de autodiagnóstico aplicado a dicha política en años anteriores.

El ejercicio se estructuró sobre una escala de calificación de 0 a 100 que permite clasificar a la entidad en una de las tres categorías del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC): inicial (0-50), consolidación (50-80) o perfeccionamiento (80-100). Para ello, la OAPII dispuso el cuestionario de autodiagnóstico a través de la aplicación Mentimeter, donde cada integrante indicó simultáneamente su calificación dentro de la escala establecida, generando de manera inmediata el valor de calificación promedio de todos los participantes por cada una de las preguntas referidas a lo desarrollado durante el año 2025.

Imagen 1 Herramienta de interacción y calificación grupal preguntas Autodiagnóstico

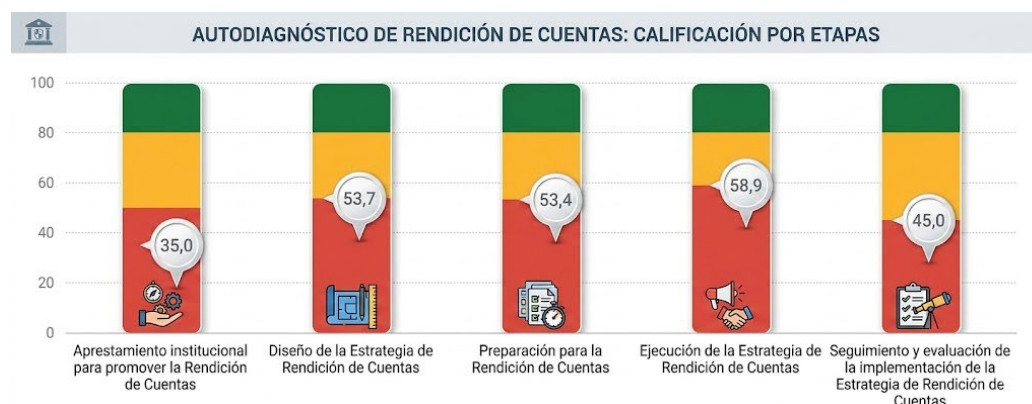


Fuente: Captura de pantalla Mentimeter (2026)

Resultados del Autodiagnóstico

Tras la evaluación de los componentes de la política sobre la vigencia 2025, se obtuvo para la entidad una calificación total de 50,4, alcanzando el umbral mínimo del nivel de consolidación.

Imagen 2 Resultados etapas Autodiagnóstico de rendición de cuentas



Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (2026)

Los resultados revelan áreas de mejora prioritarias: mientras que la ejecución de la estrategia es el componente con mayor calificación —58,9 puntos— gracias a la efectividad en los eventos de diálogo y el reporte interno de resultados, el componente de aprestamiento institucional presenta el mayor rezago con apenas 35,0 puntos. Esta disparidad subraya la importancia de fortalecer procesos internos fundamentales, como la socialización de diagnósticos y la articulación con organismos de control, para garantizar que la solidez operativa de la rendición de cuentas esté respaldada por una base institucional sólida y coherente.

Elaboración y publicación del Informe de rendición de Cuentas de la vigencia 2025

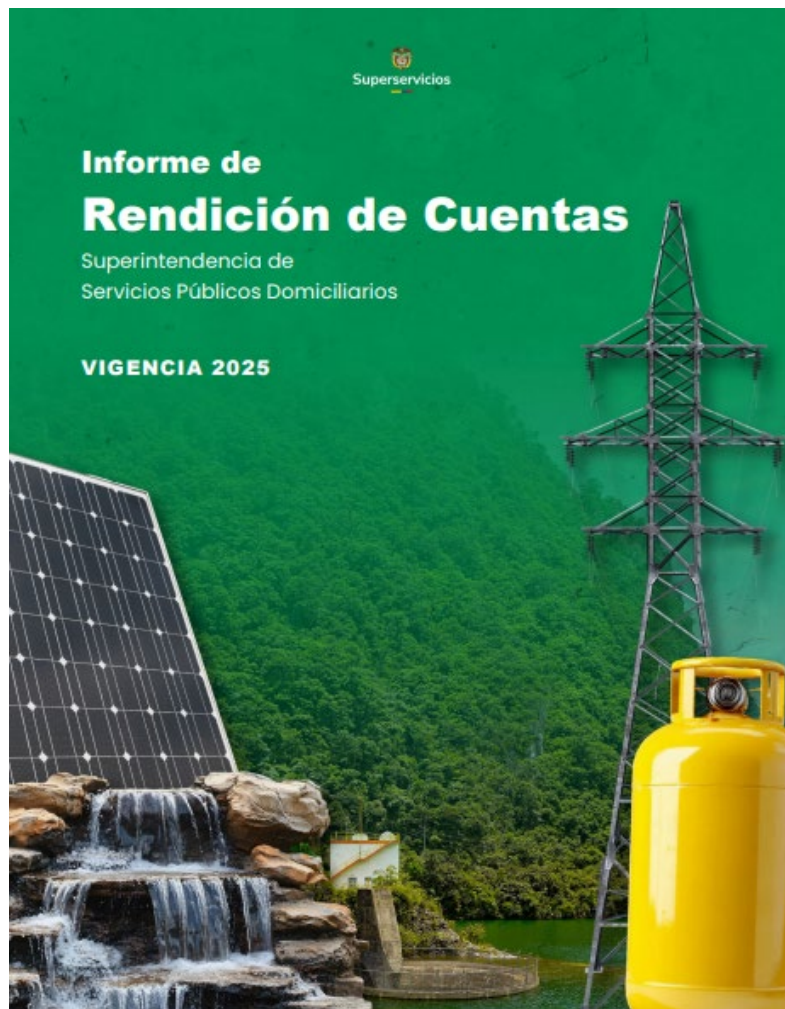
La consolidación y divulgación del informe previo a la Audiencia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 constituyó un paso fundamental en el ciclo de transparencia institucional. Este proceso, liderado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se desarrolló bajo los siguientes hitos:

- **Fase de elaboración y revisión técnica:** durante el inicio del mes de febrero de 2026, se proyectó una propuesta base a partir del informe de gestión institucional, orientada a visibilizar con lenguaje claro los beneficios de la gestión institucional para la ciudadanía, contribuyendo a la garantía de derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. El proceso continuó con la construcción colaborativa del documento, consolidando los aportes de todas las dependencias a cargo de los temas clave, las cuales validaron los impactos y logros alcanzados en 2025. Se realizaron múltiples revisiones del documento, llegando a la versión 11, para asegurar la solidez técnica y la claridad del lenguaje antes de su aprobación final por parte del Despacho del Superintendente.
- **Diagramación y diseño editorial:** el 5 de marzo de 2026, la versión final aprobada fue remitida a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su diagramación institucional. En esta etapa se realizaron ajustes de estilo, validación de la línea gráfica y correcciones de accesibilidad web para garantizar que el documento fuera inclusivo para todos los grupos de valor.

- **Publicación y difusión institucional:** el hito de publicación oficial se cumplió en la segunda semana de marzo de 2026. El informe fue dispuesto para consulta pública en el portal web institucional, específicamente en la sección de "Participa / Rendición de Cuentas", en el enlace:

<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe-estrategia-de-rendicion-de-cuentas-2025.pdf>

Imagen 3 Portada documento Informe de rendición de cuentas



Fuente: Diagramación Oficina Asesora de Comunicaciones (2026)

Esta publicación se realizó con anterioridad a la fecha de la Audiencia Pública, cumpliendo con la obligación normativa de informar a la ciudadanía sobre los resultados que serían objeto de diálogo y control social durante el evento principal de audiencia de rendición de cuentas.

Convocatoria a grupos de valor o de interés externos

Como parte de la fase preparatoria de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adelantó una rigurosa estrategia de convocatoria externa. Con el objetivo de garantizar la participación de los grupos de valor y el acceso oportuno a la información, cuatro áreas misionales y estratégicas (SDAAA, SDEGC, SDPUGT y OAPII) desplegaron acciones de comunicación dirigidas a actores estratégicos, prestadores de servicios, entidades territoriales, organizaciones sociales y ciudadanía en general.

Para lograr una difusión amplia y verificable, las dependencias emplearon canales oficiales como el sistema de gestión documental CRONOS, envíos masivos mediante correo electrónico institucional y códigos QR en eventos en territorio. La convocatoria a estos actores se llevó a cabo principalmente entre el 13 y el 23 de abril de 2026, logrando el envío de miles de invitaciones formales.

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (SDAAA)

- **Grupos de valor:** prestadores de servicios (AAA), organizaciones sociales y veedurías ciudadanas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- **Canales y fechas:** correo electrónico institucional, con base en el oficio de invitación oficial (Radicado No. 20264001579001 del 13 de abril de 2026). Los envíos se realizaron de manera escalonada entre el 14 y el 22 de abril de 2026 para no superar los límites operativos de la plataforma institucional Gmail.
- **Impacto:** se enviaron 4.803 comunicaciones.

Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible (SDEGC)

- **Grupos de valor:** prestadores de los servicios de energía y gas.
- **Canales y fechas:** notificaciones enviadas directamente a través del sistema de comunicaciones CRONOS el 14 de abril de 2026.
- **Impacto:** se remitieron 238 radicados.

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT)

- **Grupos de valor:** vocales de control, Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), veedurías, usuarios y municipios.
- **Canales y fechas:** se combinó el uso del sistema CRONOS, correos electrónicos y códigos QR en actividades territoriales. El 15 de abril de 2026 se enviaron comunicaciones a vocales de control vía CRONOS, y el 23 de abril se realizó un envío masivo de recordatorio vía correo electrónico. Adicionalmente, se delegó a las direcciones territoriales la invitación a actores locales.
- **Impacto:** 706 comunicaciones vía CRONOS y un recordatorio masivo a 706 correos de vocales y CDCS.

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII)

- **Grupos de valor:** actores estratégicos del nivel nacional e invitados institucionales (alcaldías, ministerios, CREG, CRA, Procuraduría, Contraloría, Defensoría, entre otros).
- **Canales y fechas:** correos electrónicos institucionales enviados entre el 16 y el 23 de abril de 2026. Se incluyó la carta oficial firmada por el Superintendente, piezas gráficas y enlaces directos al informe y al canal de YouTube de la entidad.
- **Impacto:** 1.119 comunicaciones enviadas (1.103 dirigidas a alcaldías y 16 personalizadas a otras entidades).

Difusión y convocatoria redes sociales

Con el objetivo de informar a la ciudadanía y los públicos de interés de la entidad sobre el [Informe Público de Rendición de Cuentas](#) y la fecha de realización de la audiencia, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) publicó oportunamente estos contenidos a través de las diferentes redes sociales, así como la invitación a ver la transmisión en el canal de YouTube de la entidad.

Imagen 4 Publicación de la rendición de cuentas en LinkedIn



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones (2026)

Las siguientes son algunas de las publicaciones realizadas:

- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7453050831366676480>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7452764566674903040>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:ugcPost:7452690349208215552>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:ugcPost:7452491963972583424>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7451990771781611520>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7448375224733057024>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7448128236162551808>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7445123835722465280>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7443266294499524609>
- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7440729709379883010>

- <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:7440367181588021248>
- https://www.tiktok.com/@superservicios/video/7631555062199864577?utm_campaign=tt4d_open_api&utm_source=6853989043827376134
- <https://f.mtr.cool/tdzqxnauuq>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1404120495091228&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1403474138489197&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1401684205334857&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1392967476206530&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1386131780223433&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1381774097325868&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1375413907961887&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1374477924722152&set=a.644388581064427&type=3>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047284353013530737>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047329654537585080>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047332359578476657>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047332786923597861>

- <https://x.com/Superservicios/status/2047333583195410802>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047334254070153399>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047334606081335591>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047336362840375802>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047338440945971544>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047341826848219429>
- <https://x.com/Superservicios/status/2047343703568581118>

Convocatoria interna a colaboradores

Igualmente, se divulgó la invitación a los colaboradores de la entidad a través de los canales internos de comunicación: correos masivos, pantallas informativas y boletín *Infórmate*.

Correos masivos realizados el 14, 15, 20, 21 y 23 de abril de 2026.

Imagen 5 Divulgación de la rendición de cuentas por correos masivos



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones (2026)

Publicaciones en boletín *Infórmate*: dos envíos masivos, el 14 y el 21 de abril.

- <https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate-14-2026/pagina-principal>
- <https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate-15-2026/pagina-principal>

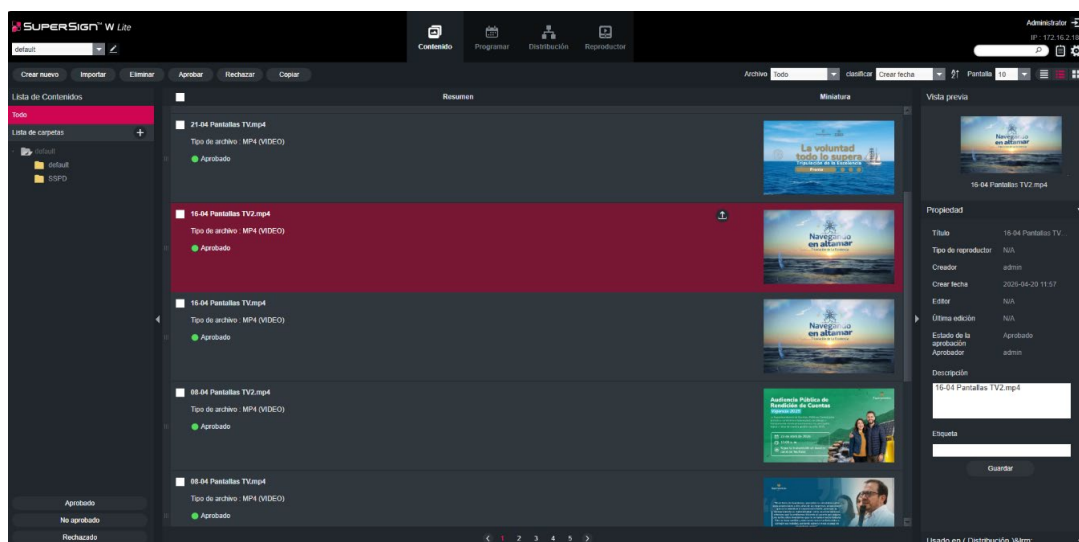
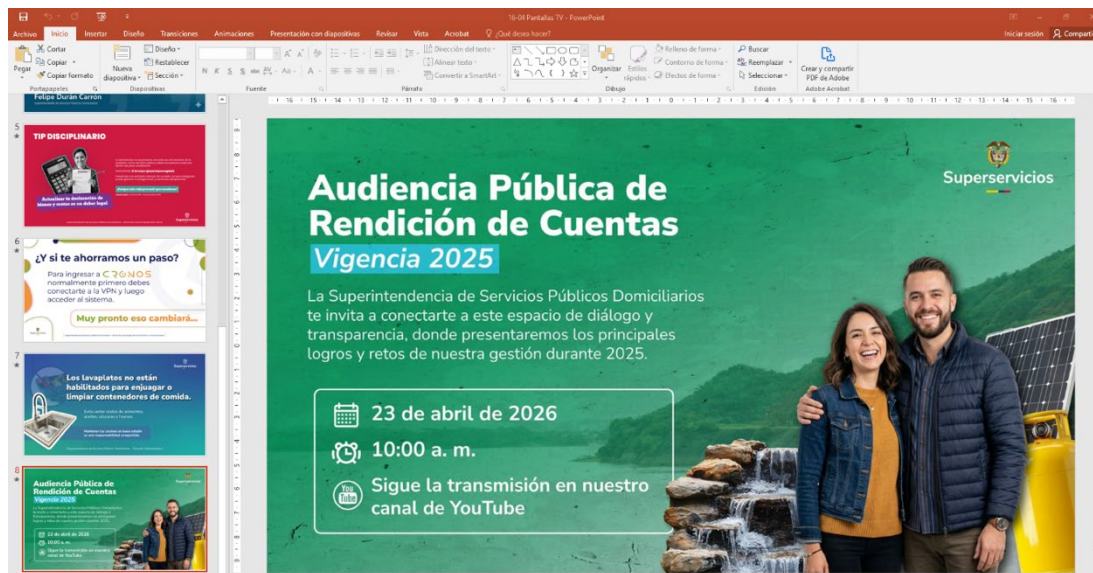
*Imagen 6 Divulgación en boletín *Infórmate**



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones (2026)

Pantallas informativas: en las pantallas internas de la entidad se difundieron piezas comunicativas para informar y motivar la participación de los colaboradores, como se evidencia a continuación.

Imagen 7 Divulgación de la rendición de cuentas por pantallas informativas



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones (2026)

Actividades o espacios territoriales previos preparatorios

En el marco de espacios presenciales de diálogo y pedagogía en el territorio nacional, realizados entre el 14 y el 22 de abril de 2026, la SDPUGT habilitó y socializó un formulario con QR. Este permitió a los asistentes formular sus preguntas, inquietudes y

propuestas de manera anticipada al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

En total, se reportaron 11 espacios de preparación, los cuales cuentan con expediente digital, distribuidos entre 7 actividades pedagógicas y 4 mesas de interlocución:

A continuación, se detallan los encuentros pedagógicos y mesas de trabajo organizados cronológicamente por ubicación, fecha y soporte técnico:

Tabla 1 Actividades o espacios territoriales previos preparatorios

# Expediente	Tipo Actividad	Lugar	Fecha
2026850190102078E	Actividad Pedagógica	Yumbo, Valle del Cauca	14 de abril
2026830190110196E	Actividad Pedagógica	Viterbo, Caldas	15 de abril
2026870190102593E	Mesa Superservicios	Pitalito, Huila	16 de abril
2026870190102594E	Actividad Pedagógica	Pitalito, Huila	16 de abril
2026830190110139E	Mesa Superservicios	La Dorada, Caldas	17 de abril
2026830190109392E	Actividad Pedagógica	Nóvita, Chocó	21 de abril
2026870190102681E	Mesa Superservicios	Mocoa, Putumayo	21 de abril
2026870190102682E	Actividad Pedagógica	Mocoa, Putumayo	21 de abril
2026830190107836E	Actividad Pedagógica	Medellín, Antioquia	22 de abril
2026840190102983E	Actividad Pedagógica	Villa del Rosario, N. de Santander	22 de abril
2026840190102889E	Mesa Superservicios	Villa del Rosario, N. de Santander	22 de abril

Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (2026)

3. Ejecución y desarrollo de la Audiencia Pública

Descripción general del evento

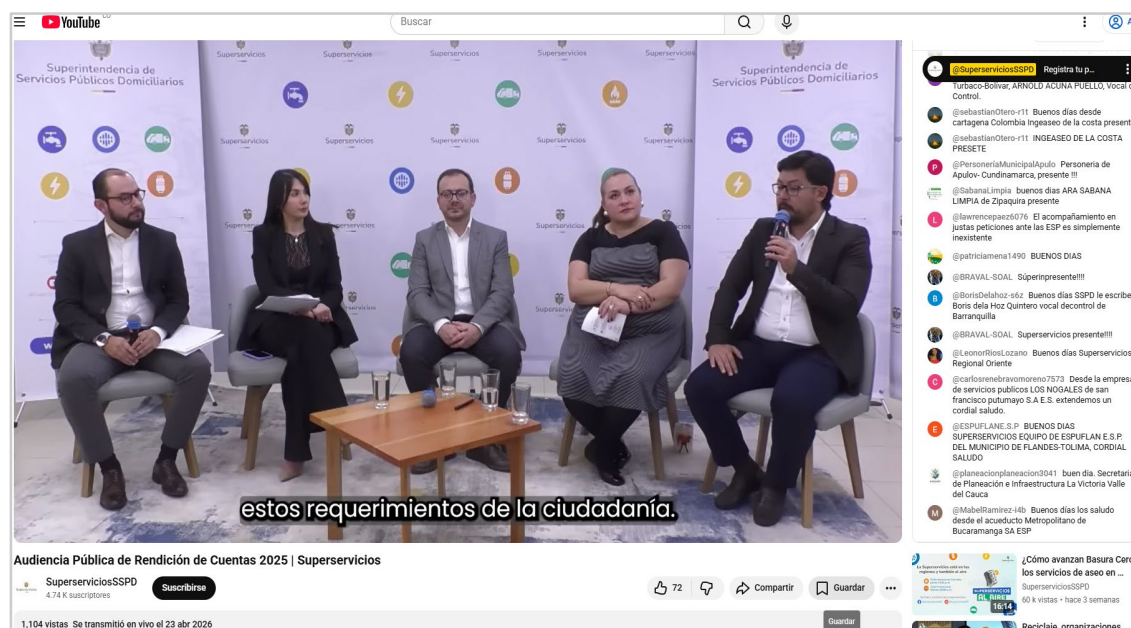
El 23 de abril de 2026, a partir de las 10:00 a. m., la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios llevó a cabo su Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025. El evento se consolidó como un escenario para visibilizar ante la ciudadanía los logros y retos en la protección del derecho de acceso a los servicios públicos domiciliarios esenciales.

La transmisión se realizó a través del canal oficial de YouTube de la entidad:

<https://www.youtube.com/watch?v=Gvfe7vnXF-A>. Esta sesión de rendición de cuentas contó con un panel directivo de alto nivel encargado de exponer los resultados institucionales:

- **Felipe Durán Carrón:** superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Ana Melissa Almario Patarroyo:** superintendente delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- **Omar Camilo López:** superintendente delegado para Energía y Gas Combustible.
- **Iván Darío Romero Vega:** superintendente delegado para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- **Andrea Paola Prieto Mosquera:** secretaria general de la Superservicios.

Imagen 8 Video YouTube Audiencia rendición de cuentas



Fuente: Canal YouTube Superservicios (2026)

La jornada abarcó la respuesta de los directivos a algunos interrogantes planteados por usuarios u otros actores interesados. En paralelo, se mantuvo habilitado el chat de la transmisión y un formulario para la recepción de preguntas adicionales, cuyas respuestas se gestionaron con posterioridad al evento, según se describe más adelante.

Preguntas ciudadanas atendidas durante la transmisión

Previo al evento se recibieron y seleccionaron preguntas de usuarios de distintas regiones del país, con el fin de integrarlas durante la transmisión de la audiencia para que los directivos de la entidad dieran respuesta desde su área de competencia.

A continuación, se consolidan las consultas ciudadanas atendidas durante la transmisión, detallando el origen de la participación, el planteamiento formulado y el directivo responsable de dar respuesta:

Tabla 2 Preguntas ciudadanas atendidas durante la transmisión

#	Nombre del ciudadano	Lugar de origen	Pregunta	Directivo que dio respuesta
1	Sofía Palomino	Barranquilla	¿En qué consiste el nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado para los usuarios?	Felipe Durán Carrón , Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.
2	Sigifredo Cantillo	Salamina, Magdalena	¿Qué garantía tengo yo de que el agua que llega a mi casa es segura?	Melisa Almario , Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3	Janet Ordóñez	Yumbo, Valle del Cauca	¿Cómo la Superintendencia me garantiza que las empresas le estén cobrando lo justo y no me estén cobrando de más?	Omar López , Delegado de Energía y Gas Combustible.
4	Laureano Remolina	Bucaramanga, Santander	¿Cómo podemos nosotros los ciudadanos participar más activamente con la Superservicios?	Iván Darío Romero , Delegado de Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
5	Gabriel Parra	Pitalito, Huila	¿Cuál es la fecha estimada por la entidad para concluir el proceso de provisión de las vacantes del concurso de méritos?	Andrea Paola Prieto , Secretaria General.
6	Sergio Vargas	Barranquilla	Me gustaría saber ¿cuál es la propuesta que hizo la Superservicios a la CREG sobre el régimen de protección a los derechos a los usuarios?	Felipe Durán Carrón , Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (2026)

Gestión de las preguntas ciudadanas recibidas en el Chat de la transmisión

La interacción ciudadana a través del chat de YouTube durante la audiencia del 23 de abril de 2026 permitió captar de manera inmediata las inquietudes, cuestionamientos y sugerencias de los usuarios y vocales de control en tiempo real. Este proceso de gestión se estructuró bajo los siguientes lineamientos y resultados:

- **Identificación y clasificación de inquietudes:** la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó la consolidación y un primer filtrado del chat, destacando comentarios de especial interés o que requerían una respuesta técnica específica por parte de la entidad. Recibido este insumo, la OAPII realizó una segunda revisión verificando el cumplimiento de los lineamientos del MURC y consolidando el listado definitivo de 22 intervenciones del chat para proceder con la gestión de respuestas. Se identificaron preocupaciones recurrentes sobre el régimen tarifario, especialmente en los servicios de aseo y energía eléctrica, así como inconformidades por los tiempos de respuesta en trámites.
- **Procedimiento de respuesta:** las preguntas del chat fueron asignadas a las dependencias competentes (SDAAA, SDEGC, SDPUGT, OAC y OAPII) para su resolución y posterior consolidación en un documento público, al no contar estas con datos de notificación. Para efectos de seguimiento por parte de la SDPUGT y la OAPII, se implementó una matriz compartida de monitoreo de radicados asignados, asegurando que cada petición ciudadana avanzara en el trámite correspondiente y oportuno. De acuerdo con el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entidad tuvo en cuenta su deber de entregar respuestas

escritas a las preguntas ciudadanas formuladas en el marco de este tipo de procesos, en un término máximo de quince (15) días hábiles.

- **Consolidación de respuestas y publicación web:** el proceso de respuesta culminó con la elaboración de un documento publicable que integró en 20 respuestas de las áreas competentes la atención a todas las intervenciones del chat durante la transmisión. Este informe, consolidado por la OAPII, fue remitido a la Oficina Asesora de Comunicaciones y publicado oficialmente en el portal web institucional el 14 de mayo de 2026, dentro de la sección "Rendición de Cuentas" del menú "Participa", en el enlace:
<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Respuestas-a-preguntas-recibidas-durante-la-transmision-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2025.pdf>

Gestión de preguntas recibidas por formulario

A través del formulario dispuesto para la recolección de preguntas, finalizada la transmisión de la audiencia, se evidenció que en ese momento quedaban pendientes por responder un total de 37 preguntas, las cuales contaban con datos de notificación de los peticionarios.

Para garantizar el cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, estas inquietudes fueron remitidas individualmente desde la SDPUGT mediante el sistema de gestión documental CRONOS a las áreas competentes para su trámite y respuesta escrita en los términos de ley.

La entidad, por intermedio de la SDPUGT y la OAPII, realizó el monitoreo a la gestión de esos radicados para asegurar que el 100 % de las intervenciones ciudadanas

recolectadas mediante el formulario web tuviesen una respuesta técnica y oportuna, consolidando así la transparencia y la responsabilidad en este ejercicio de diálogo público.

Como resultado de lo anterior a continuación, se presentan los datos de gestión de dichas preguntas:

Tabla 3 Gestión de las preguntas recibidas por formulario

Radicado asignado	Área encargada	Servicio público domiciliario relacionado a la pregunta
20265291717502	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Acueducto, Alcantarillado
20265291717642	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo
20265291717672	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo
20265291717692	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Energía
20265291717702	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo
20265291717792	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión Territorial	Energía
20265291717812	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Acueducto
20265291717832	Despacho del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios	Alcantarillado

Radicado asignado	Área encargada	Servicio público domiciliario relacionado a la pregunta
20265291717842	Dirección Territorial Oriente	Energía
20265291717862	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión Territorial	Alcantarillado
20265291717882	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Acueducto
20265291717892	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo
20265291717902	Grupo de pequeños prestadores de la Dirección técnica de gestión de acueducto y alcantarillado	Energía, Gas/GLP, Alcantarillado, Aseo
20265291717912	Grupo de Gas combustible por redes de tubería	Gas/GLP
20265291717952	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Energía
20265291717992	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión Territorial	Acueducto, Alcantarillado, Aseo
20265291718002	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Aseo
20265291718012	Superintendencia Delegada para la Energía y Gas Combustible	Energía
20265291718032	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Aseo
20265291718162	Grupo de pequeños prestadores de la Dirección técnica de gestión de acueducto y alcantarillado	Alcantarillado

Radicado asignado	Área encargada	Servicio público domiciliario relacionado a la pregunta
20265291718182	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Energía
20265291718192	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Acueducto, Alcantarillado, Aseo
20265291718292	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión Territorial	Aseo
20265291718202	Grupo de gestión de peticiones, quejas y reclamos	Energía, Gas/GLP, Acueducto, Alcantarillado, Aseo
20265291718212	Dirección Territorial Suroccidente	Acueducto, Alcantarillado
20265291717462	Grupo de pequeños prestadores de la Dirección técnica de gestión de acueducto y alcantarillado	Acueducto, Alcantarillado, Aseo
20265291718232	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Energía
20265291718252	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Energía
20265291718272	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo
20265291718282	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	Energía
20265291718302	Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado	Acueducto
20265291718322	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo

Radicado asignado	Área encargada	Servicio público domiciliario relacionado a la pregunta
20265291718352	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Energía
20265291718372	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	Aseo
20265291718382	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión Territorial	Acueducto
20265291718402	Grupo de Gas combustible por redes de tubería	Gas/GLP
20265291718422	Grupo de grandes prestadores y competidores de la Dirección técnica de gestión de aseo	Aseo

Fuente: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (2026)

Asistencia y participación

Con el objetivo de evaluar el alcance digital y el nivel de interacción de la ciudadanía en la audiencia pública, se realizó un seguimiento a las métricas de la transmisión a través del canal oficial de YouTube. Los datos consolidados reflejaron una alta receptividad por parte de los usuarios, registrando un total de 1 710 visualizaciones con una duración media de reproducción de 26:38 minutos. Asimismo, el espacio propició un escenario de concurrencia y debate digital, alcanzando un récord de 325 usuarios conectados en simultáneo y un flujo dinámico de 147 interacciones en el chat, tal como se detalla en el siguiente reporte de la emisión finalizada:

Imagen 9 Métricas de la transmisión



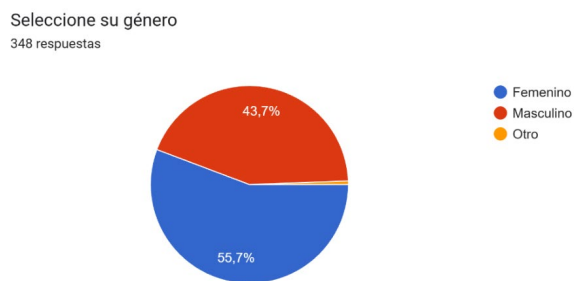
Fuente: Canal YouTube Superservicios (2026)

Informe de registro de asistencia

En la actividad, un total de 365 participantes diligenciaron el formulario de asistencia dispuesto en línea.

Género: 348 de dichos registros diligenciaron la casilla correspondiente a género, de los cuales 194 corresponden a mujeres, 152 a hombres y 2 a la categoría "otro".

Imagen 10 Gráfica del formulario respuesta referente al género de los participantes



Fuente: Elaboración propia, tomado del control de asistencia del evento (2026)

Ubicación geográfica: de acuerdo con los registros de dicho formulario, la participación departamental en la actividad estuvo distribuida de la siguiente manera:

Tabla 4 Ubicación geográfica de las respuestas del formulario

Departamento	No. De participantes
ANTIOQUIA	26
ARAUCA	2
ATLANTICO	15
BOGOTA D.C	203
BOLÍVAR	3
BOYACA	4
CASANARE	4
CAUCA	4
CESAR	5

Departamento	No. De participantes
CHOCÓ	3
CÓRDOBA	12
CUNDINAMARCA	26
GUAVIARE	1
HUILA	4
META	4
NARIÑO	3
NORTE DE SANTANDER	5
PUTUMAYO	1
QUINDIO	1
RISARALDA	6
SANTANDER	10
SUCRE	2
TOLIMA	7
VALLE DEL CAUCA	13
NO REPORTA	1
TOTAL	365

Fuente: Elaboración propia, tomado del control de asistencia del evento (2026)

Se identifica una participación mayoritaria de Bogotá, la cual representa el 55,62 % del total de los participantes inscritos; los siguientes departamentos con una

participación significativa (oscilante entre el 2,7 % y el 10 %) son: Antioquia, Atlántico, Córdoba, Cundinamarca, Santander y Valle del Cauca.

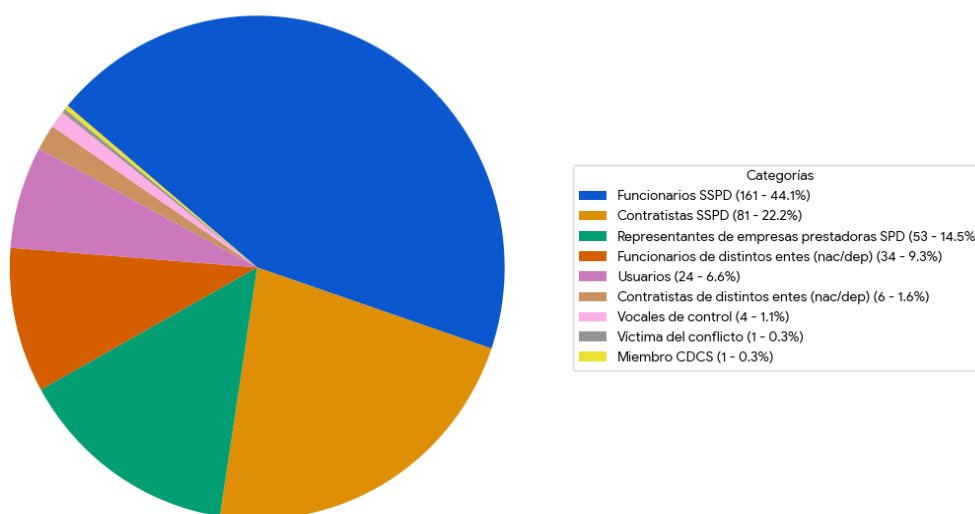
Los departamentos de la región Caribe colombiana, como Bolívar, Cesar, La Guajira, Magdalena y Sucre, registran bajas cifras de asistencia, lo cual es importante tener en cuenta dada la conflictividad e interés social que existe en estos territorios con respecto a los servicios públicos domiciliarios.

Otro aspecto por revisar es lo concerniente a los departamentos de Guaviare, Putumayo y Quindío, los cuales solo tuvieron un asistente en el evento.

Rol de los participantes: del total de los 365 participantes, se identificaron los siguientes roles:

Imagen 11 Gráfica del formulario respuesta referente al rol de los participantes

Distribución de Respuestas por Tipo de Participante (Total: 365)



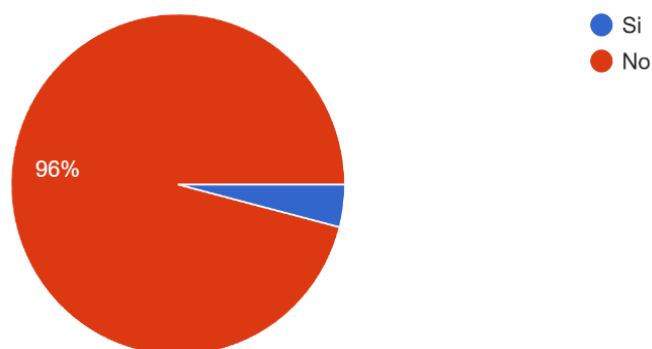
Fuente: Elaboración propia, tomado del control de asistencia del evento (2026)

La participación conjunta de funcionarios y contratistas de la SSPD, junto a funcionarios y contratistas de otras entidades, sumó un total del 77,2 %, mientras que la participación conjunta de otros sectores dentro del ecosistema de los servicios públicos domiciliarios, como los representantes de las empresas prestadoras, los usuarios, los vocales de control y los miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social, llegó al 22,5 %.

Víctimas del conflicto armado: de los datos reportados, 348 personas diligenciaron esta pregunta, de las cuales tan solo 14 se identificaron como víctimas del conflicto armado. Este dato cobra relevancia al evidenciar que territorios con particular impacto en materia de conflicto armado, como Arauca, Meta, Putumayo, Chocó y Nariño, registran una baja participación.

Imagen 12 Gráfica del formulario respuesta referente a víctimas del conflicto armado

¿Es víctima de conflicto armado?
348 respuestas

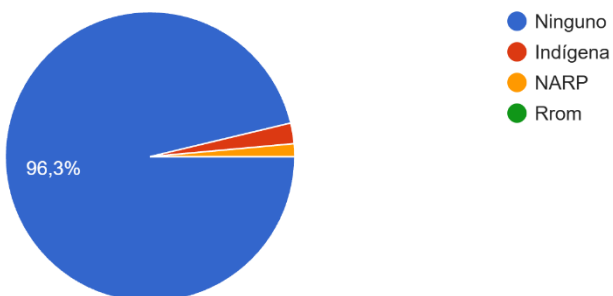


Fuente: Elaboración propia, tomado del control de asistencia del evento (2026)

Pertenencia a grupos étnicos: según los datos diligenciados, 335 personas manifestaron no pertenecer a ningún grupo étnico, 8 se identificaron como indígenas y 5 como NARP, por lo que la vinculación de estas comunidades en una mayor proporción será un factor a tener en cuenta en próximas ediciones de la actividad.

Imagen 13 Gráfica del formulario respuesta referente a la pertenencia a grupos étnicos

Pertenece a algún grupo étnico
348 respuestas



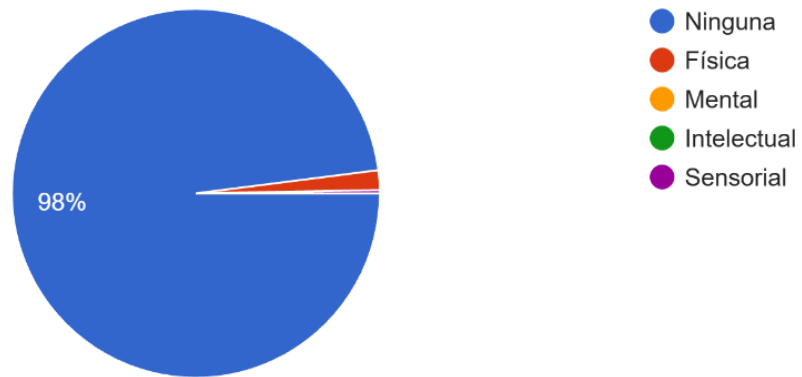
Fuente: Elaboración propia, tomado del control de asistencia del evento (2026)

Condición de discapacidad: según los datos reportados, 341 personas reportaron no tener ninguna discapacidad, mientras que 6 manifestaron tener una discapacidad física y 1 una discapacidad sensorial.

Imagen 14 Gráfica del formulario respuesta referente a Condiciones de discapacidad

Tiene alguna condición de discapacidad

348 respuestas



Fuente: Elaboración propia, tomado del control de asistencia del evento (2026)

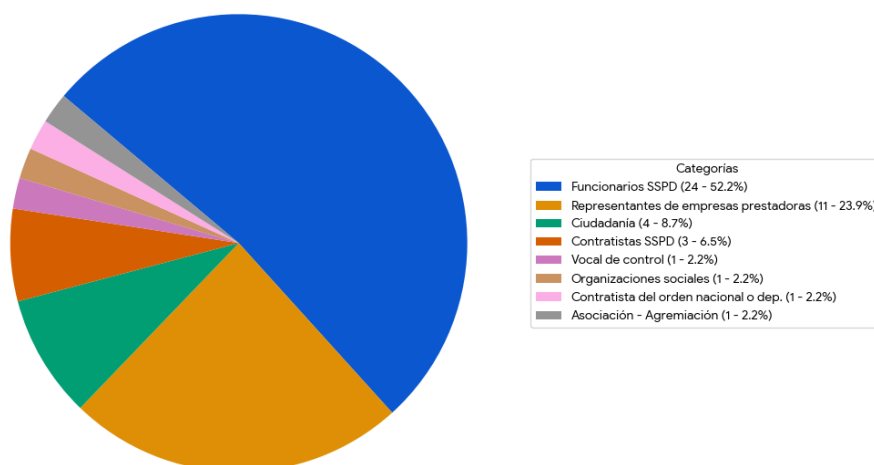
4. Resultados de evaluación de la Audiencia

De acuerdo con la información diligenciada por 47 asistentes en el formulario de evaluación del evento, se identifican los siguientes resultados:

¿A cuál de los siguientes roles pertenece?

Imagen 15 Gráfica del formulario respuesta referente al rol de los participantes

Distribución de Respuestas por Tipo de Participante (Total: 47)



Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

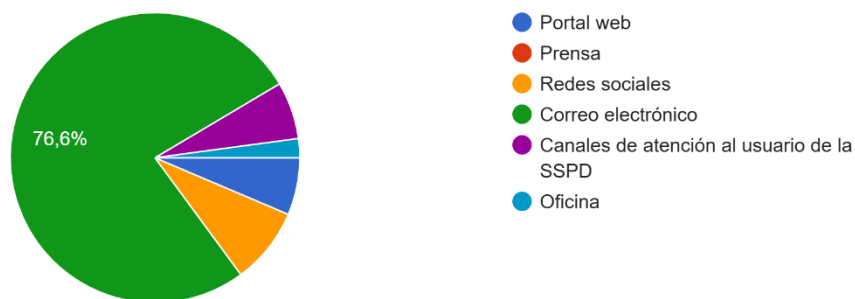
De los datos recolectados, se evidencia que el 52 % de las respuestas corresponden a funcionarios de la SSPD, mientras que la participación de representantes de las empresas prestadoras es el siguiente sector más amplio. La participación de la ciudadanía, entendida en esa categoría junto con los vocales de control, integrantes de organizaciones sociales y de asociaciones o agremiaciones, no representa más del 15 %.

¿Cómo se enteró de esta actividad de rendición de cuentas?

Imagen 16 Gráfica del formulario respuesta referente a cómo se enteraron de la actividad

2. ¿Cómo se enteró de esta actividad de rendición de cuentas?

47 respuestas



Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

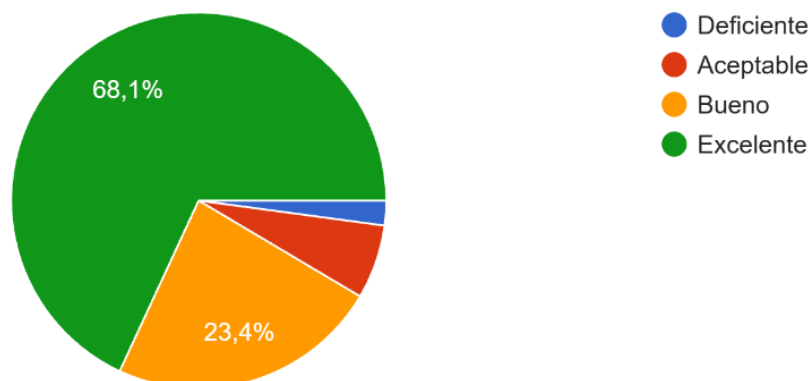
El método más reportado de difusión de la actividad fue el correo electrónico. Es relevante aumentar la incidencia de otros canales como prensa y redes sociales en futuras oportunidades, sobre todo para alcanzar a actores ciudadanos.

Por favor califique los siguientes aspectos de la actividad de rendición de cuentas en la que participó

Imagen 17 Gráfica del formulario respuesta referente a la claridad y calidad de la información presentada

Claridad y calidad de la información presentada en la rendición de cuentas

47 respuestas



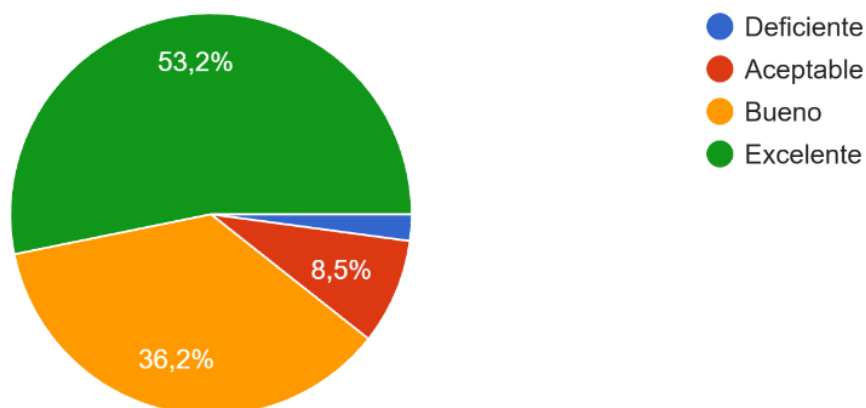
Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

La percepción sobre los contenidos expuestos demuestra un alto nivel de asimilación.

En cuanto a la **claridad y calidad de la información presentada**, el 68,1 % de los encuestados la calificó como excelente, complementado por un 23,4 % que la consideró buena.

Conformidad con las respuestas (¿se sintió satisfecho con las respuestas?)

47 respuestas

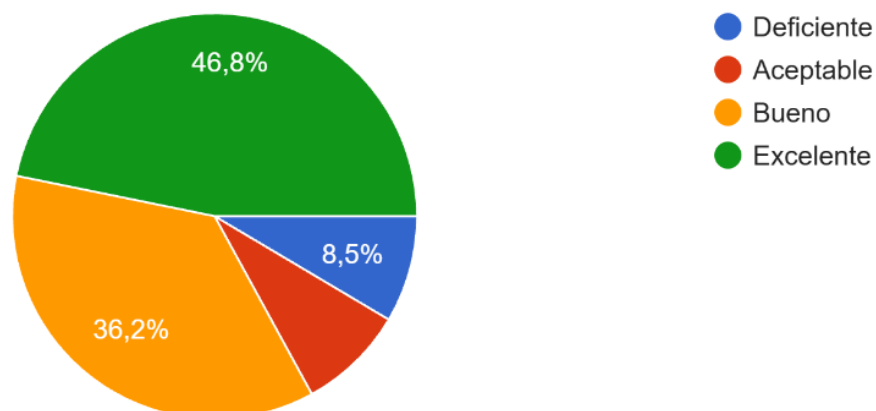


Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

Por su parte, la **conformidad con las respuestas recibidas** evidenció un indicador favorable muy significativo, donde la sumatoria de las opiniones positivas alcanzó el 91,5 % (distribuido entre 53,2 % de excelente y 38,2 % de bueno), frente a un margen menor del 8,5 % que consideró la atención bajo un criterio aceptable o deficiente.

Facilidad para interactuar durante la actividad de rendición de cuentas

47 respuestas

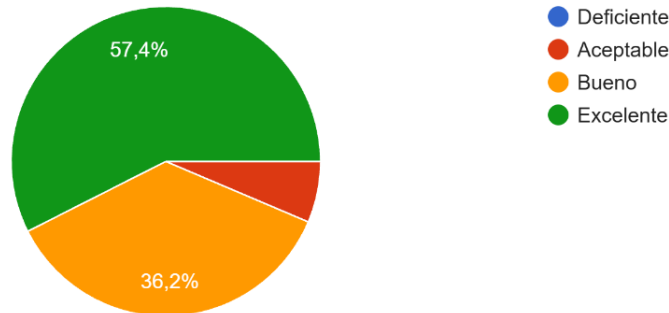


Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

En lo que respecta a la **facilidad para interactuar durante la actividad**, el 46,8 % de los usuarios catalogó la interacción como excelente y el 36,2 % como buena, lo que denota que la plataforma facilitó aspectos de retroalimentación a pesar de un leve 8,5 % de calificaciones rezagadas.

Imagen 20 Gráfica del formulario respuesta referente a la logística de la actividad

La logística de la rendición de cuentas (agenda, puntualidad, locación, organización) fue adecuada
47 respuestas



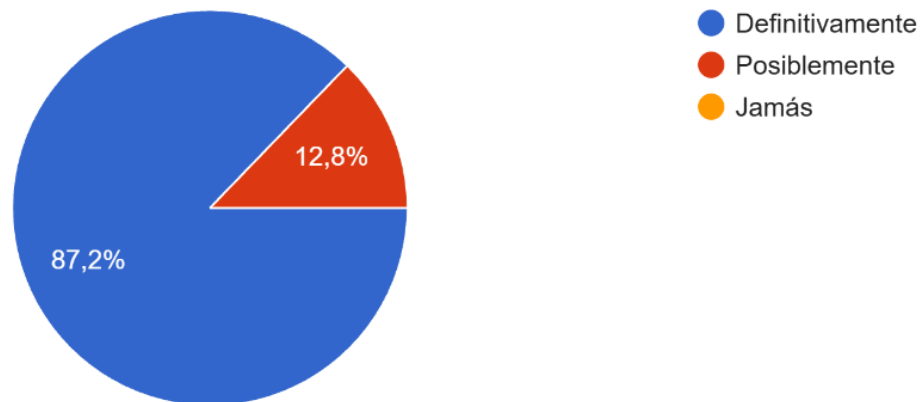
Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

La **logística de la rendición de cuentas** (evaluada bajo componentes de agenda, puntualidad, locación y organización general) consolidó una valoración positiva del evento: el 57,4 % de los participantes la calificó como excelente y el 36,2 % como buena. Esto refleja la adecuada planeación técnica, operativa y cronológica desplegada por la entidad para garantizar el correcto desarrollo del espacio.

¿Volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?

Imagen 21 Gráfica del formulario respuesta referente al interés por volver a participar en una rendición de cuentas

47 respuestas



Fuente: Elaboración propia, tomado del formulario de evaluación del evento (2026)

Finalmente, ante el interrogante sobre si volverían a participar en un espacio similar de la entidad, un contundente 87,2 % de los encuestados afirmó que definitivamente lo haría, mientras que el 12,8 % restante manifestó que posiblemente participaría. De este modo, la repercusión final se refleja en la alta satisfacción con la actividad, ya que el 100 % de la muestra (47 respuestas) manifestó una intención positiva de volver a participar en otro espacio similar, consolidando la confianza en los procesos de rendición de cuentas de la Superservicios.

5. Conclusiones y oportunidades de mejora

El desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la vigencia 2025, transmitida el 23 de abril de 2026, constituyó un ejercicio de exigencia técnica y logística que permitió la comunicación y la interacción con la ciudadanía y los demás grupos de valor. A partir de la evaluación de los resultados, el comportamiento de la transmisión y la gestión de la participación, se consolidan las siguientes conclusiones y acciones de mejora para la organización de futuros eventos de esta naturaleza.

Conclusiones sobre el desarrollo del evento

- El formato de transmisión virtual generó una marcada concentración geográfica en Bogotá D. C., ciudad que aportó el 55,62 % del total de personas que registraron su asistencia (203 participantes). En contraste, regiones con interés crítico frente a los servicios públicos domiciliarios, como los departamentos de la Costa Caribe, registraron menores niveles de participación en el evento.
- Si bien el uso del chat de YouTube y la socialización previa de formularios con código QR en territorio facilitaron el diálogo, al registrarse 147 interacciones en el chat y 37 preguntas recibidas mediante el formulario dispuesto, la encuesta de satisfacción reveló que el 52,2 % de quienes evaluaron el evento correspondía a colaboradores de la Superservicios. Esto indica que, aunque el evento fue exitoso, la muestra de percepción de la ciudadanía y de los demás grupos externos requiere fortalecerse.

- La ejecución del evento fue valorada de manera sobresaliente por los asistentes. Los componentes de agenda, puntualidad y organización logística general fueron calificados como excelentes (57,4 %) o buenos (36,2 %). Asimismo, la solvencia técnica del panel directivo al exponer los temas sectoriales se reflejó en que el 91,5 % de los evaluadores valoró positivamente la claridad de la información brindada.

Oportunidades de mejora para próximos eventos de rendición de cuentas

- Para hacer el evento más participativo, se recomienda incluir en la agenda de la transmisión un segmento dedicado a la intervención en vivo o pregrabada de representantes de las ligas de usuarios, vocales de control o líderes de la Red de Comunidades por el Control Social. Esto dinamizaría el formato y visibilizaría un diálogo más cercano con los grupos de valor.
- Para próximos eventos, se podría fortalecer e incentivar la difusión con mayor anticipación en redes sociales e, incluso, en medios comunitarios regionales, de ser posible. Esto permitiría captar de forma más directa a la ciudadanía de las zonas periféricas del país.
- Para superar las limitaciones operativas de la plataforma Gmail del área de Gestión Documental, reportadas por las Delegadas durante la fase de invitaciones al evento, la entidad debe establecer mecanismos que faciliten el envío masivo de correos electrónicos. Esto optimizará los tiempos de entrega y recepción de los mensajes por parte de los grupos de valor.

- Asimismo, se identifica la necesidad de continuar fortaleciendo y actualizando las bases de datos de los grupos de valor asociados a los sectores de los servicios públicos domiciliarios, con el propósito de ampliar el alcance de las convocatorias y garantizar una participación más efectiva de los actores estratégicos vinculados a la gestión institucional.

Informe del Evento de

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas **2025**

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – OAPII

