

Informe de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025

Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

VIGENCIA 2025



Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 | 4 |
| 3. Eje de información: transparencia y lenguaje comprensible..... | 5 |
| Estrategia de divulgación y comunicación institucional..... | 6 |
| Publicación de decisiones y acciones de control | 7 |
| 4. Eje de diálogo: doble vía con la ciudadanía y los grupos de valor | 8 |
| Actividades previas y de aprestamiento territorial..... | 8 |
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024 | 9 |
| Actividades territoriales para fortalecer la rendición de cuentas..... | 13 |
| Diálogo especializado: Mesas de transición energética | 14 |
| 5. Eje de Responsabilidad: Evaluación y seguimiento a compromisos..... | 15 |
| Evaluación ciudadana de los espacios de diálogo..... | 15 |
| Gestión de preguntas y formulación de compromisos | 16 |
| 6. Conclusiones generales | 18 |
| 7. Recomendaciones y oportunidades de mejora para la vigencia 2026..... | 19 |

1. Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones, busca garantizar que los servicios públicos sean provistos con criterios de calidad, eficiencia y sostenibilidad, manteniendo como prioridad la protección y garantía de los derechos de los usuarios.

Para el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía y la promoción de un diálogo abierto con los grupos de interés, la entidad se encuentra comprometida con la rendición de cuentas. Por tal motivo, la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 fue estructurada e integrada dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual se encontraba en etapa de transición durante 2025 conforme a las disposiciones del Decreto 1122 de 2024.

El diseño de este informe y de la estrategia que lo precede se encuentra alineado con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC V.2) emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como con la Ley 1757 de 2015 y el CONPES 3654. Adicionalmente, para la formulación de las acciones del 2025, fueron tomados en consideración los informes de las actividades ejecutadas en 2024 y los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) en lo concerniente a la política de participación ciudadana en la gestión pública.

2. Estrategia de Rendición de Cuentas 2025

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 fue diseñada con un horizonte claro, orientado a generar valor público y facilitar el acceso a la información institucional.

Para guiar las acciones de las diferentes dependencias a lo largo del año, fue definido como reto el fortalecimiento de la rendición de cuentas mediante la entrega de información oportuna y la garantía de diversidad en la convocatoria a los espacios de diálogo.

Se determinó como meta la realización de ocho actividades de rendición de cuentas, asegurando que cada una cuente con entrega de información oportuna y diversidad en su convocatoria.

Además, se formularon para la estrategia los siguientes objetivos:

Objetivo general: realizar actividades de rendición de cuentas con un enfoque participativo, centrado en la entrega de información oportuna y de valor para los usuarios y grupos de interés.

Objetivos específicos:

- Fortalecer las actividades con una convocatoria con enfoque diferencial.
- Implementar los ejercicios de rendición de cuentas con información pertinente y responsabilidad frente a los compromisos.

Para revisar el cumplimiento de estos aspectos, la materialización de la meta trazada y los resultados de la gestión de la vigencia 2025, se han estructurado los siguientes capítulos conforme a los tres conceptos constitutivos exigidos por el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC V.2): información, diálogo y responsabilidad.

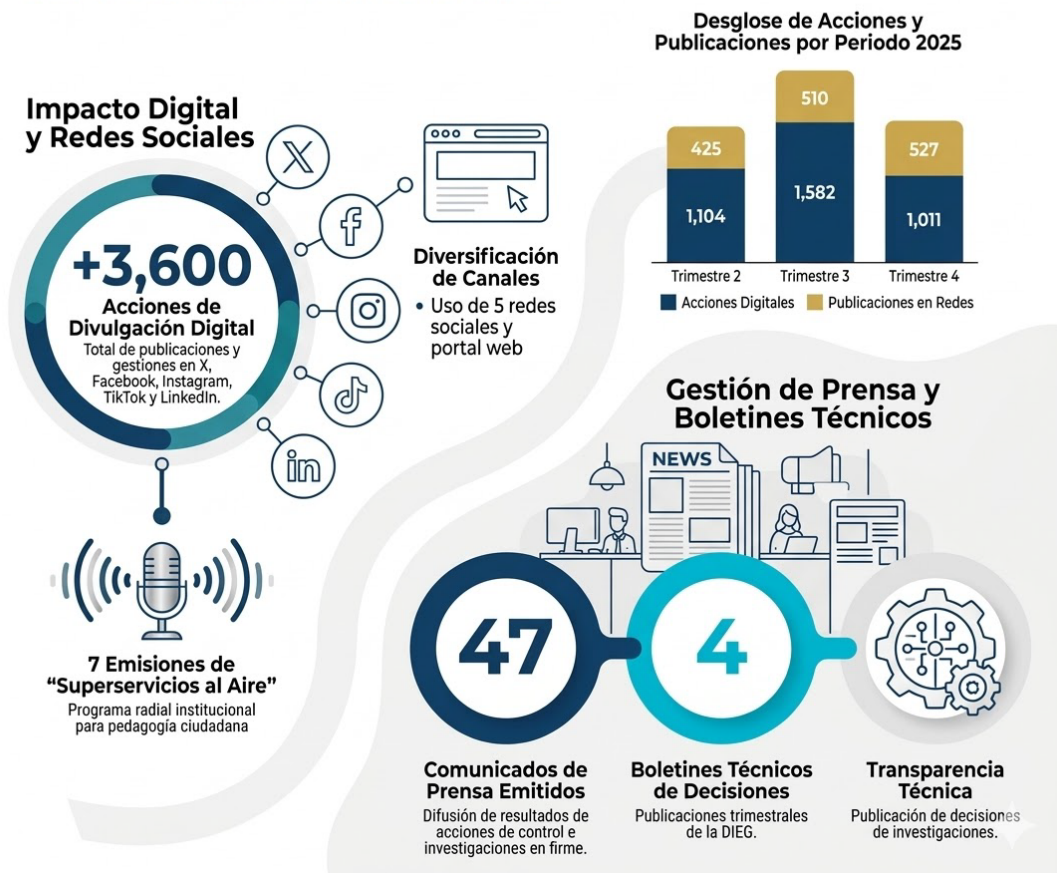
De esta manera, en el capítulo 3 se exponen las acciones adelantadas para garantizar la generación, disponibilidad y difusión de información institucional; en el capítulo 4 se detallan los espacios de encuentro bidireccional promovidos con los grupos de valor, abarcando la Audiencia Pública, los ejercicios regionales y las mesas especializadas; y en el capítulo 5 se aborda el componente de responsabilidad mediante la evaluación ciudadana de estos espacios y el seguimiento a los compromisos adquiridos. Finalmente, los resultados de todo el ejercicio son consolidados en un balance general y en un capítulo transversal de recomendaciones orientado a la mejora continua de la estrategia de rendición de cuentas para las siguientes vigencias.

3. Eje de información: transparencia y lenguaje comprensible

El eje de información constituye el primer pilar de la rendición de cuentas, fundamentado en la disponibilidad, calidad y difusión de los datos generados por la entidad en un lenguaje claro. Durante la vigencia 2025, este componente fue materializado principalmente a través de las estrategias lideradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) y la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible (SDEGC).

Ilustración 1. Gestión de información y rendición de cuentas 2025

Gestión de Información y Rendición de Cuentas 2025



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

Estrategia de divulgación y comunicación institucional

Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se ejecutaron diversas acciones para generar contenidos pedagógicos y garantizar el derecho de los ciudadanos a estar informados sobre la gestión institucional (actividades 1, 2 y 3 de la estrategia).

A lo largo del año, se desarrollaron campañas pedagógicas estructuradas para empoderar al usuario y prevenir riesgos. Durante el primer semestre, los contenidos se enfocaron en la educación ambiental, el uso seguro y la prevención del mercado ilegal del GLP, el Día Mundial del Agua y la explicación de los derechos a la medición del consumo. En el segundo semestre, la divulgación priorizó temáticas estacionales como la prevención de riesgos eléctricos ante el aumento de lluvias, el funcionamiento de los sistemas de alcantarillado, los cobros no asociados al consumo (Circular 0044) y la revisión obligatoria de gas natural.

La divulgación masiva fue soportada por un uso intensivo de las plataformas digitales, los canales tradicionales y los medios de comunicación interna. Durante los cuatro trimestres de 2025, se logró la siguiente producción de divulgación:

- Se emitieron comunicados de prensa oficiales.
- Se publicaron más de 4.400 contenidos a través de las redes sociales institucionales (X, Facebook, Instagram, LinkedIn y TikTok) y el portal web, presentando picos de gestión en el tercer y cuarto trimestre con 1.582 y 1.011 acciones de divulgación, respectivamente.
- Se consolidó el programa radial "Superservicios al Aire", reportando emisiones regulares en el último trimestre para amplificar la llegada a territorios alejados.

Gráfica 1. Canales de divulgación institucional OAC – vigencia 2025



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones (2026)

En adición a la divulgación, la OAC prestó un acompañamiento logístico, técnico y de imagen a los eventos institucionales de diálogo. Se destaca el apoyo a escenarios como los "Cafés Jurídicos" del primer y segundo trimestre, las jornadas de la "Red de Comunidades por el Control Social", los talleres "Voces del Agua" y la Semana de la Energía en Medellín.

Publicación de decisiones y acciones de control

Por parte de la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible, a través de la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas (DIEG), se proyectó la publicación de boletines técnicos y comunicados de prensa orientados a transparentar las decisiones sancionatorias y las acciones de vigilancia en firme (actividades 4 y 5 de la estrategia).

El cumplimiento de la publicación del boletín de decisiones se realizó de manera trimestral escalonada, cumpliendo con la publicación de los respectivos trimestres, en los que se informaba a los interesados sobre las decisiones técnicas tomadas, fortaleciendo la transparencia y el gobierno abierto.

No obstante, como aspecto relevante de gestión documentado en los seguimientos, se evidenció que la emisión a demanda de comunicados de prensa específicos sobre los resultados de las acciones de control en firme de la DIEG (actividad 5) no presentó ejecución en el periodo de seguimiento. De acuerdo con los reportes trimestrales de la

Delegada, durante todo el año 2025 no fue emitido ni publicado ningún comunicado de prensa bajo esta actividad en particular. Este resultado deberá ser evaluado como una oportunidad de revisión de metas para el diseño de la estrategia de la siguiente vigencia.

4. Eje de diálogo: doble vía con la ciudadanía y los grupos de valor

El componente de diálogo constituye el núcleo de la estrategia, al trascender la mera entrega de información para consolidar espacios de comunicación bidireccional. A través de este eje, se dio la interlocución entre la Superservicios, la ciudadanía, los entes territoriales y las empresas prestadoras, permitiendo explicar la gestión institucional, escuchar las necesidades locales y retroalimentar el ejercicio de inspección, vigilancia y control.

Durante la vigencia 2025, el cumplimiento de este eje fue estructurado en cuatro frentes de acción: las actividades de aprestamiento, la Audiencia Pública Nacional, las actividades regionales para el fortalecimiento de la rendición de cuentas y las mesas especializadas de transición energética.

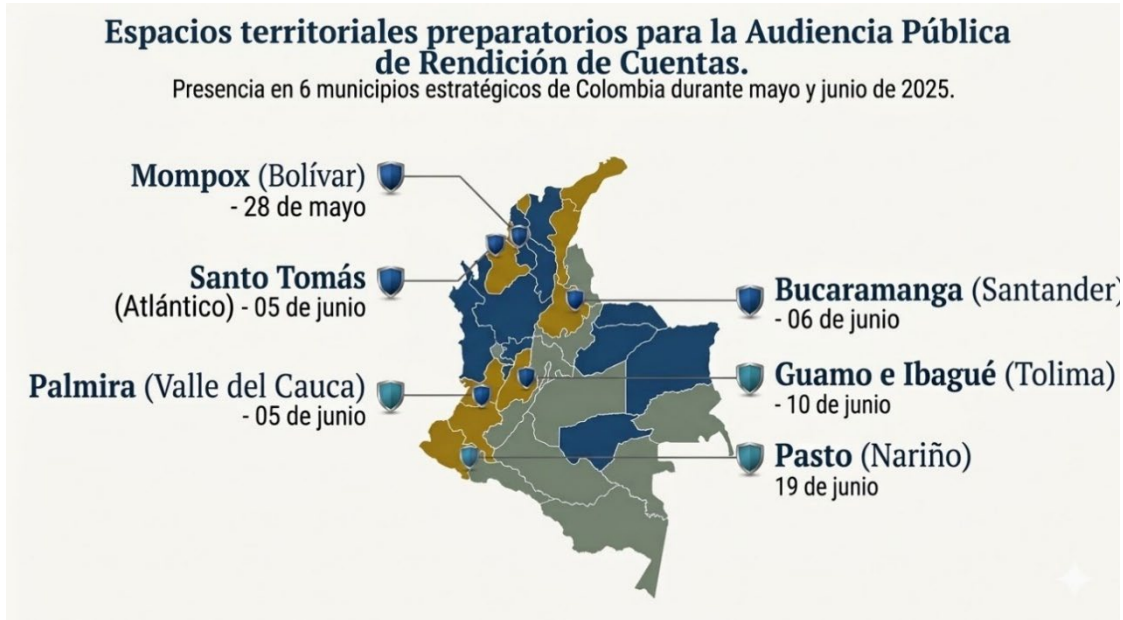
Actividades previas y de aprestamiento territorial

Como parte del compromiso con la participación ciudadana y con el propósito de recoger insumos esenciales para la Audiencia Pública, fueron ejecutadas seis (6) jornadas de diálogo y aprestamiento lideradas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), de manera articulada con las Direcciones Territoriales.

Estas jornadas fueron desarrolladas en municipios del país durante los meses de mayo y junio de 2025, abarcando Mompox (Bolívar), Santo Tomás (Atlántico), Palmira (Valle del Cauca), Bucaramanga (Santander), Guamo e Ibagué (Tolima) y Pasto (Nariño). En estos espacios se contó con la participación activa de usuarios, personerías, representantes de alcaldías y prestadores de servicios.

Durante el desarrollo de estas jornadas fueron difundidos conceptos básicos sobre el derecho a la rendición de cuentas y se abrieron canales directos de atención. No obstante, desde la perspectiva documental, fue evidenciado que el soporte de algunas de estas actividades, al momento de revisión, carecía de uniformidad en las Direcciones Territoriales.

Mapa 1. Espacios territoriales preparatorios para la audiencia pública de rendición de cuentas



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

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024

Desde el 10 de marzo de 2025, se realizó la publicación del Informe de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la vigencia 2024, destacando las principales gestiones y logros alcanzados por la entidad y que son de mayor interés para sus grupos de valor. Este informe se compartió a través de la página web institucional, así como en las actividades de diálogo previas e invitaciones a la Audiencia Pública.

El escenario principal de diálogo de la entidad fue materializado el 11 de julio de 2025 mediante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, donde fue expuesta la gestión institucional correspondiente a la vigencia anterior (2024). El evento fue transmitido desde los estudios de RTVC a través del Canal Institucional y, en simultáneo, por el canal oficial de YouTube de la Superservicios, garantizando la inclusión mediante la participación permanente de una intérprete de lengua de señas.

Para este espacio fue implementada una estrategia de convocatoria masiva y con enfoque diferencial. Fueron enviadas invitaciones directas y personalizadas a 367 vocales de control y miembros de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), así como a 313 organizaciones no gubernamentales y veedurías. De manera paralela, fueron convocadas 556 empresas prestadoras de energía y gas, y 1.358 prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.

El impacto de la transmisión evidenció un alcance significativo. De acuerdo con los reportes de medición, la emisión por el Canal Institucional alcanzó a 30.192 hogares únicos (con un promedio sostenido de 6.496 hogares), logrando un índice de sintonía superior en un 6 % a la media del canal durante el mes. Por su parte, la transmisión digital en YouTube registró 680 usuarios únicos conectados en vivo y un total de 354 asistentes que diligenciaron formalmente el control de asistencia institucional. La interacción ciudadana fue garantizada mediante la recolección de 82 preguntas (62 previas mediante formulario y 20 en el chat en vivo), las cuales fueron resueltas y publicadas para el escrutinio público.

Para determinar la composición real de la audiencia y medir el alcance de la convocatoria, fue consolidado el registro oficial de asistencia mediante el diligenciamiento voluntario del formato institucional FCS-F-003 a través de formularios virtuales compartidos durante la transmisión. A través de este instrumento fue documentada la participación formal de 354 asistentes.

Al analizar la tipificación de los participantes, fue evidenciada una pluralidad en los grupos de interés alcanzados. Si bien se registró una asistencia mayoritaria de funcionarios públicos, equivalente al 85 %, el espacio contó con la participación directa de la ciudadanía (7 %), representantes de empresas prestadoras de servicios públicos (7 %) y vocales de control (1 %).

Esta distribución permitió garantizar la interacción con los actores clave del sector y la comunidad en general.

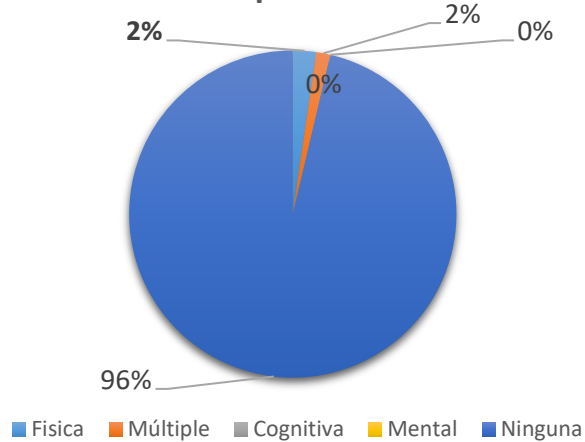
Gráfica 2. Grupos que participaron



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

Frente a la participación de personas con alguna condición de discapacidad, fue documentado que el 4 % de los asistentes registrados pertenecía a este grupo poblacional. Específicamente, un 2 % manifestó tener una discapacidad física y un 2 % reportó una discapacidad múltiple.

Gráfica 3. Asistentes que manifiestan tener alguna condición de discapacidad
Asistentes que manifiestan tener alguna condición de discapacidad

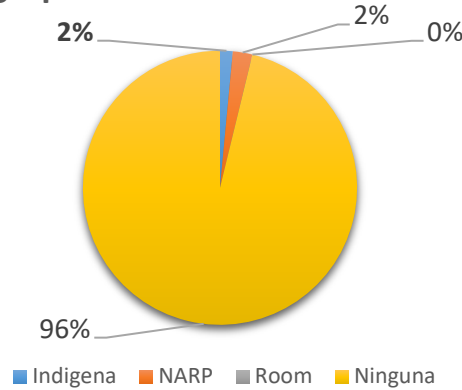


Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia del evento, formato FCS-F-003.

También fue evaluado el alcance de la convocatoria respecto a la pluralidad étnica del país. Los resultados evidenciaron que un 4 % de la audiencia se reconoció como parte de un grupo étnico, distribuido de manera equitativa con un 2 % de asistencia por parte de población indígena y un 2 % de población NARP (Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras).

Gráfica 4. Asistentes que manifiestan pertenecer a algún grupo étnico consultado

Asistentes que manifiestan pertenecer a algún grupo étnico consultado



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

Finalmente, como reflejo de una rendición de cuentas inclusiva y consciente del contexto social del territorio, fue medido el nivel de asistencia de ciudadanas y ciudadanos afectados por el conflicto. Los datos recolectados indicaron que un 3 % de los participantes interactuantes en la Audiencia Pública se reconocieron como víctimas del conflicto armado interno.

Gráfica 5. Asistentes que manifiestan ser víctimas del conflicto armado interno

Asistentes que manifiestan ser víctimas de conflicto armado interno



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

En este sentido, la entidad contó con una amplia participación de sus grupos de valor en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, al considerar no solo los asistentes que completaron el formato asignado de forma voluntaria, sino también los que se conectaron a través de la transmisión por televisión mediante RTVC.

Actividades territoriales para fortalecer la rendición de cuentas

Las siete Direcciones Territoriales de la Superservicios ejecutaron espacios para el fortalecimiento de la rendición de cuentas durante el segundo semestre de 2025. Estos espacios, desarrollados bajo modalidades presenciales, virtuales y mixtas, permitieron rendir cuentas sobre gestiones específicas del ámbito territorial:

- **Gestión de trámites y protección al usuario:** Fue informado el volumen de respuestas en favor de los usuarios. Se destaca la Dirección Territorial Suroccidente con 11.067 trámites gestionados y un 90 % de fallos favorables al ciudadano, y la Dirección Territorial Occidente con 10.370 trámites atendidos.
- **Inspección, Vigilancia y Control (IVC):** Fueron socializadas las acciones de rigor ejercidas sobre las empresas prestadoras. Por ejemplo, la Dirección Territorial Nororiente expuso las auditorías y requerimientos realizados a empresas como Afinia y Aqualia, mientras que la Territorial Centro abordó la intervención territorial por problemáticas en la desvinculación del servicio de aseo y la libre escogencia de prestador en Cundinamarca.
- **Fortalecimiento del Control Social:** El diálogo territorial fue aprovechado para consolidar la Red de Comunidades para el Control Social. Fue destacada la gestión de la Dirección Territorial Oriente, la cual informó el impacto sobre más de 2.000 usuarios en 18 municipios y el acompañamiento directo en la conformación de 19 nuevos Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS).

Estos ejercicios se realizaron principalmente en el último semestre del año, de manera virtual o presencial, de acuerdo con lo relacionado en la siguiente tabla:

Tabla 1. Ejercicios realizados por las direcciones territoriales

| Dirección Territorial | Fecha | Modalidad |
|----------------------------|------------|------------|
| Suroccidente (1.er evento) | 30/10/2025 | Virtual |
| Centro | 15/12/2025 | Virtual |
| Suroccidente (2.do evento) | 17/12/2025 | Presencial |
| Suroriente | 19/12/2025 | Mixta |
| Oriente | 19/12/2025 | Virtual |
| Occidente | 22/12/2025 | Virtual |
| Nororiente | 23/12/2025 | Virtual |
| Noroccidente | 23/12/2025 | Virtual |

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

En estas actividades participaron un total de 328 asistentes, donde el 38 % eran funcionarios, tanto de la Superservicios como de otras entidades, con un 2 % de asistentes identificados como población indígena, 1 % población NARP y 3 % víctimas del conflicto armado.

Lo anterior refleja una vez más el esfuerzo por una convocatoria diversa en cumplimiento del reto propuesto en la presente Estrategia de Rendición de Cuentas.

Diálogo especializado: Mesas de transición energética

Como complemento al diálogo general, se realizó un ejercicio de participación técnica liderado por la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible (SDEGC), orientado a socializar y debatir el futuro de la prestación de servicios, mediante mesas de articulación con grupos de interés del sector durante los meses de abril, octubre y diciembre de 2025.

En estos encuentros, estructurados en coordinación con entidades como la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), fueron abordados temas críticos como la conformación de Comunidades Energéticas, la integración de Fuentes No Convencionales de Energía Renovable (FNCER) y los Recursos Energéticos Distribuidos. Como producto de este diálogo de doble vía, fue elaborado y publicado el informe diagnóstico final en el cuarto trimestre, el cual analiza los retos para combatir la pobreza energética, fomentar la descentralización de la producción y materializar el cambio de sistemas basados en combustibles fósiles hacia fuentes renovables.

5. Eje de Responsabilidad: Evaluación y seguimiento a compromisos

El eje de responsabilidad constituye la etapa de cierre del ciclo de rendición de cuentas. Su propósito fundamental es medir el impacto de las actividades ejecutadas, conocer la percepción ciudadana sobre la calidad de la información suministrada y materializar la retroalimentación a través de la adopción de compromisos y acciones de mejora. Durante la vigencia 2025, este componente fue abordado mediante la evaluación de los espacios de diálogo y la gestión de las inquietudes y compromisos con los grupos de valor.

Evaluación ciudadana de los espacios de diálogo

Para medir la satisfacción y la efectividad de los espacios de rendición de cuentas, se debe aplicar el formato institucional SM-F-003 Evaluación para actividades de rendición de cuentas.

En lo respectivo a la Audiencia Pública realizada, los resultados recolectados evidenciaron una recepción mayoritariamente positiva por parte de la ciudadanía. En cuanto a la claridad y calidad de la información presentada, el 48 % de los participantes la calificó como "Excelente" y el 41 % como "Bueno". La conformidad frente a las respuestas recibidas alcanzó un 88 % de favorabilidad agrupada en estos mismos niveles. En el ítem de logística, la calificación fue del 56 % como "Excelente" y 37 % como "Bueno".

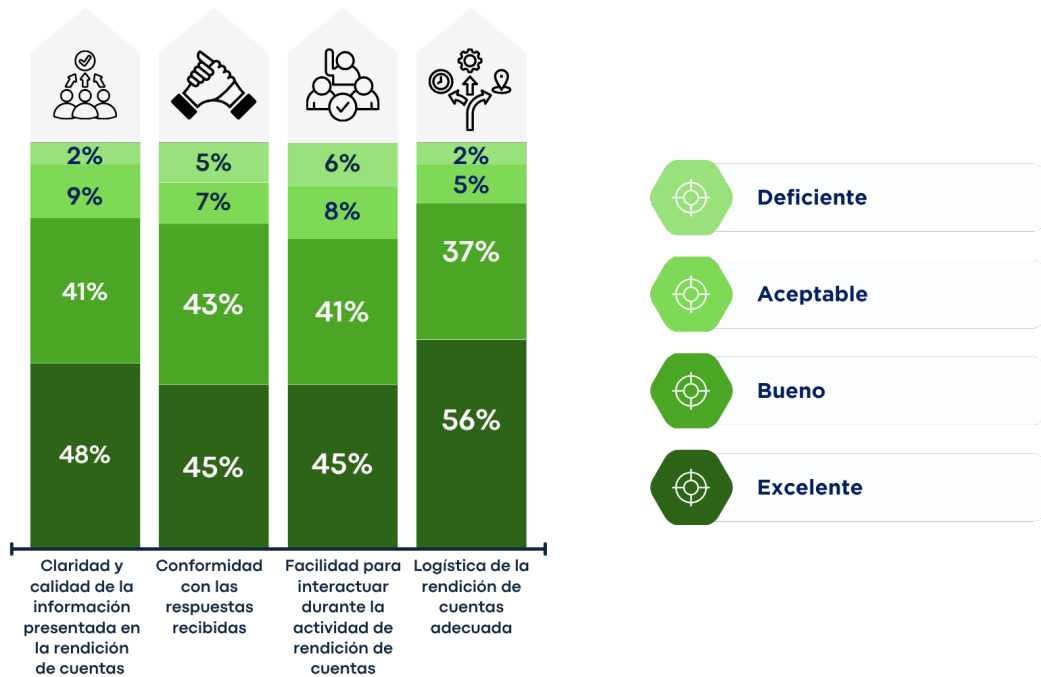
Asimismo, fue medido el impacto poblacional y la inclusión de los asistentes registrados formalmente en la Audiencia, con una participación del 57 % de mujeres. Adicionalmente, se logró un alcance inclusivo con enfoque diferencial, reportando la participación de personas con discapacidad (4 % en total, divididas entre física y múltiple), grupos étnicos (2 % de población indígena y 2 % de población NARP) y un 3 % de asistentes reconocidos como víctimas del conflicto armado interno. Como reflejo de la pertinencia del espacio, ante la pregunta sobre si volverían a participar en una actividad de rendición de cuentas de la entidad, el 72 % afirmó que "Definitivamente" y el 24 % "Posiblemente".

Por su parte, en las actividades desarrolladas por las Direcciones Territoriales, la evaluación ciudadana arrojó percepciones de valor que servirán como insumos de mejora. Entre ellas se cuentan oportunidades de corrección logística y metodológica. Por ejemplo, en la Dirección Territorial Oriente, múltiples asistentes reportaron problemas con la calidad del audio en la transmisión virtual y solicitaron espacios presenciales más amplios. En la Dirección Territorial Centro, algunos usuarios manifestaron no haber tenido oportunidades equitativas para intervenir. En la

Territorial Nororiente, se solicitó expresamente ampliar los canales de publicidad, dado que ciudadanos reportaron haberse enterado tarde del evento.

Como aspecto a fortalecer dentro de este componente, fue evidenciado que la estandarización documental en la evaluación territorial presenta debilidades.

Gráfica 6. Resultados y percepción: Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2024



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

Gestión de preguntas y formulación de compromisos

El componente de responsabilidad fue complementado con la recolección, respuesta y seguimiento a los interrogantes ciudadanos y compromisos institucionales. Para este fin, se encuentra estipulado el uso del formato SM-F-004 Formulación de preguntas y la consolidación de la respectiva Matriz de Compromisos.

Gestión de inquietudes: Para la Audiencia Pública, se recolectaron 82 preguntas en total; de estas, 62 fueron formuladas en la fase de aprestamiento a través de formularios previos y 20 se recibieron directamente a través del chat en vivo de YouTube (estas últimas, concentradas mayoritariamente en temas del concurso de méritos de la entidad). En cumplimiento del principio de transparencia, aquellas inquietudes que no lograron ser abordadas en la transmisión en vivo se contestaron

mediante radicados posteriores directamente a sus solicitantes y de manera abierta en la página web de la entidad.

Publicación preguntas formuladas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024: <https://bit.ly/4bJjvlg>

En el ámbito territorial, se identificaron dificultades en el uso del formato estandarizado SM-F-004 "Formulación de preguntas – Rendición de Cuentas" en dependencias como Oriente, Suroriente y Occidente, donde no se aclaró si fue necesario o no el uso de este formato ni si se documentaron todas las preguntas de las actividades.

Matriz de compromisos 2025: El seguimiento al diálogo de doble vía logró concretarse en compromisos puntuales liderados por las Direcciones Territoriales para la vigencia 2026. Se destaca de manera particular la gestión de la Dirección Territorial Suroccidente, la cual suscribió formalmente cinco (5) compromisos estratégicos derivados de las peticiones ciudadanas, los cuales son:

1. Trasladar la solicitud de capacitación a los acueductos rurales a las áreas técnicas competentes para fortalecer sus capacidades operativas.
2. Programar actividades de participación en municipios de la jurisdicción que no fueron impactados en 2025.
3. Convocar una mesa de trabajo con la empresa prestadora Veolia y vocales de control para analizar fallas en el servicio en Pasto (Nariño).
4. Gestionar con las empresas prestadoras la designación de enlaces técnicos especializados para los servicios de gas natural (ej. Alcanos) y aseo.
5. Socializar la presentación y los resultados de la rendición de cuentas a través de canales institucionales.

Sin embargo, en ejercicio del control y la mejora continua, se identificó que en las actividades para la rendición de cuentas realizadas por parte de las Direcciones Territoriales Noroccidente y Suroriente quedó registrado explícitamente que no se suscribieron o no se adquirieron compromisos con los asistentes. Esta situación se documenta como una oportunidad relevante para que los espacios a futuro propicien la participación que incluya compromisos, con su debida documentación y seguimiento.

6. Conclusiones generales

Al finalizar la vigencia 2025, la Estrategia de Rendición de Cuentas logró materializar las actividades programadas, enmarcadas en los ejes de información, diálogo y responsabilidad. A partir de los reportes y demás documentos soporte, se generan las siguientes conclusiones:

- **Cumplimiento de la meta institucional:** Se alcanzó la meta trazada de realizar ocho (8) actividades de diálogo. La ejecución final abarcó la Audiencia Pública transmitida por Canal Institucional y YouTube, y el desarrollo de espacios regionales por parte de las siete Direcciones Territoriales: Nororiente, Suroccidente, Occidente, Noroccidente, Centro, Suroriente y Oriente. De manera complementaria, se ejecutaron actividades transversales de información y diálogo especializado lideradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y las Superintendencias Delegadas.
- **Alcance del reto y convocatoria diversa:** El reto de garantizar diversidad en la convocatoria se cumplió. Se evidenció un impacto positivo durante la Audiencia Pública, la cual alcanzó a 30.192 hogares a través de la televisión pública e integró de manera efectiva a poblaciones con enfoque diferencial, incluyendo a personas con discapacidad, grupos étnicos (NARP e indígenas) y víctimas del conflicto armado.
- **Percepción ciudadana positiva:** La retroalimentación ciudadana reflejó una alta aceptación de los espacios generados. En la Audiencia Pública, el 88 % de los asistentes evaluó la satisfacción con las respuestas recibidas entre los niveles "Bueno" y "Excelente". Asimismo, el 72 % de los participantes afirmó que "Definitivamente" volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la entidad.
- **Identificación de brechas operativas:** A pesar de los logros generales, fueron documentadas debilidades puntuales en la ejecución de la estrategia. La Actividad 5, correspondiente a la emisión a demanda de comunicados de prensa por parte de la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas, no tuvo implementación en el periodo de referencia. Igualmente, se detectaron debilidades en la gestión documental y soporte de las actividades de aprestamiento en territorio (Actividad 7), así como falencias en la estandarización de las evaluaciones regionales.

7. Recomendaciones y oportunidades de mejora para la vigencia 2026

A partir de las sugerencias directas de la ciudadanía y de las falencias documentadas en el proceso de seguimiento, han sido identificadas las siguientes recomendaciones y oportunidades de mejora, categorizadas temáticamente para su inclusión en las vigencias posteriores:

Gestión documental y estandarización

- **Soporte de actividades previas de diálogo (Actividad 7):** Se recomienda que todas las mesas técnicas y jornadas de participación ciudadana cuenten con una estandarización en la forma del reporte, pues los expedientes tienen diferentes formas de almacenar y organizar los formatos utilizados.
- **Uso de formatos institucionales:** Debe ser unificado y controlado el uso de los formatos del Sistema de Gestión (SIGME) para evaluación y preguntas. Se identificó que la Dirección Territorial Suroccidente utilizó un formato diferente codificado como FCS-F-002, cuyo uso es exclusivamente para actividades de capacitación del proceso de Fortalecimiento del Control Social, en lugar del requerido SM-F-003, y la Dirección Territorial Oriente empleó el formato FCS-F-011. Por su parte, en la Territorial Suroriente no se encontraron soportes de la aplicación de formatos de evaluación y recolección de preguntas.

Convocatoria y logística de eventos

- **Ampliación de canales de difusión:** Es recomendable diversificar la publicidad en las regiones. En la evaluación de la Dirección Territorial Nororiente, un asistente manifestó que más publicidad le habría permitido enterarse con anticipación. Se sugiere implementar estrategias adicionales para garantizar una convocatoria oportuna.
- **Cronograma y fechas estratégicas:** Se recomienda revisar anualmente el cronograma para evitar la programación de actividades de rendición de cuentas en fechas críticas. Fue documentado en los expedientes de las actividades de diálogo que los eventos realizados el 22 y 23 de diciembre (Territoriales Occidente y Noroccidente) pueden limitar la asistencia y participación ciudadana.

- **Mejoras en condiciones técnicas y de espacio:** Para futuros eventos en modalidades mixtas o virtuales, se debe garantizar la calidad de las condiciones logísticas y los equipos de transmisión. En la Territorial Oriente, múltiples usuarios calificaron el audio negativamente y solicitaron un espacio más amplio para los asistentes presenciales.

Metodología y dinámica de interacción

- **Fomento de la participación activa:** Los espacios deben estructurarse para garantizar la interacción real. Un usuario de la Dirección Territorial Centro manifestó que no tuvo la oportunidad de exponer sus inquietudes y solicitó que se abrieran verdaderos espacios de preguntas y respuestas. En la Territorial Occidente, se sugirió dinamizar la metodología para evitar que los formatos de preguntas queden vacíos.
- **Suscripción de compromisos:** Es indispensable establecer acuerdos medibles con la ciudadanía al cierre de cada evento. En las actas de las Direcciones Territoriales Noroccidente y Suroriente, se observó que no se suscribieron compromisos con los asistentes, lo cual limita el componente de responsabilidad y el seguimiento posterior de la gestión.
- **Interlocución técnica:** Ante inquietudes especializadas que exceden la competencia y el conocimiento de las Direcciones Territoriales, es recomendable gestionar la participación de enlaces de las Superintendencias Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Energía y Gas Combustible (incluyendo a sus direcciones técnicas) para que puedan dar respuesta a temas que son de su competencia y de claro interés por parte de los asistentes a estas actividades.

Oportunidad de respuesta y enfoque de resultados

- **Transición hacia indicadores de impacto:** De acuerdo con la retroalimentación directa recibida en la Audiencia Pública, se requiere cambiar la narrativa institucional para no solo presentar cifras de visitas o acciones de control, sino exponer resultados concretos. Un ciudadano indicó que se mencionan muchas visitas, pero no se señala qué se logró con ellas (disminución de PQR, aumento de calidad), y que con solo el primer dato la entidad queda como netamente operativa.

- **Difusión de memorias:** Fue solicitada de manera reiterada la adopción de un protocolo estandarizado para el envío posterior de las grabaciones y presentaciones del evento a los correos de los asistentes, tal como se evidenció en la jornada de la Territorial Centro.

Medición y consolidación de asistencia

- **Diferenciación de indicadores territoriales:** Para mitigar la dificultad en la consolidación de cifras exactas de participación, se requiere que en los informes de cierre se separen claramente los asistentes exclusivos a las jornadas de rendición de cuentas del volumen general de usuarios impactados, para evitar la distorsión de los datos en la consolidación.
- **Medición de asistentes:** Aunque los formatos definen claramente una caracterización de los asistentes, puede fortalecerse su distinción, especialmente diferenciando entre funcionarios y contratistas, o entre servidores de la Superservicios y asistentes de otras entidades a estas actividades.



Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

