



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

20

23

<b>Contenido</b>	
<b>Estrategia de Rendición de Cuentas 2023</b>	2
<b>Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</b>	2
<b>Introducción:</b>	2
<b>Componente 1: Rendición de Cuentas</b>	3
<b>RETO:</b>	3
<b>META:</b>	3
<b>Objetivo general:</b>	3
<b>Objetivos específicos:</b>	3
<b>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	4
<b>Subcomponente 2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	5
<b>Subcomponente 3: Responsabilidad para la Rendición de Cuentas</b>	6
<b>INDICADORES:</b>	7
<b>GLOSARIO:</b>	8
<b>CONTROL DE CAMBIOS:</b>	9



## **Estrategia de Rendición de Cuentas 2023**

### **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

*Versión 1*

#### **Introducción:**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está comprometida con la transparencia, acceso a la información y diálogo ciudadano, por esto, diseña y publica los Programas de Transparencia y Ética, creados 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).

En este propósito, se presenta a continuación los componentes de los Programas de Transparencia y Ética, de acuerdo a la normatividad vigente, lineamientos hasta ahora expedidos, y como un compromiso por el fortalecimiento institucional para afianzar el vínculo Estado-Ciudadanía.



## **Componente 1: 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 adelantó un ejercicio de planeación participativa con metodologías de innovación y que incluyó a los diferentes grupos de valor, identificando problemáticas e ideas que aportaron a la construcción de la actual Estrategia de Rendición de Cuentas. Como resultado de este ejercicio para 2023 se planteó el reto:

### **RETO:**

Fortalecer el vínculo Estado-Ciudadanía en actividades de Rendición de Cuentas con información pertinente, diálogo en doble vía y responsabilidad frente a los compromisos adquiridos.

### **META:**

Realizar 15 actividades de Rendición de Cuentas con diálogo ciudadano y seguimiento a los compromisos.

### **Objetivo general:**

Fortalecer el rol de los ciudadanos en las actividades de rendición de cuentas, a través del diálogo en doble vía y el seguimiento a compromisos.

### **Objetivos específicos:**

- **Diálogo:** Realizar actividades de rendición de cuentas con enfoque regional garantizando el diálogo con los participantes y una mejora en su incidencia.
- **Información:** Implementar el lenguaje comprensible y accesible en la información brindada a través de las actividades de rendición de cuentas.

- **Responsabilidad:** Fortalecer las capacidades de los colaboradores frente al diálogo ciudadano y su importancia en la rendición de cuentas.

### **Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible**

**Actividad 1:** Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 29 de diciembre de 2023

**Actividad 2:** 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:** 12 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 3:** Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

**Actividad 4:** Publicar a demanda un Twitter a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas.

**Responsable:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

**Fecha:** 18 de enero de 2023 al 30 de diciembre de 2023

**Actividad 5:** Presentar informe detallado de los resultados de la gestión de la oficina vigencia 2022 mediante la publicación de video en la página web de la entidad.

**Responsable:** Oficina de Control Interno Disciplinario

**Fecha:** 03 de enero de 2023 al 30 de abril de 2023

**Actividad 6:** Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fecha:** 04 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023

## **Subcomponente 2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

**Actividad 1:** Realizar cronograma anual para la rendición de cuentas por regiones.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fecha:** Enero a junio de 2023 (Cada Dirección Territorial determina un margen de fechas para su propio cronograma de Rendición de Cuentas).

**Actividad 2:** Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.

**Responsable:** Direcciones Territoriales

**Fecha:** 01 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Actividad 3:** Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés.

**Responsable:** Oficina Asesora de Comunicaciones

**Fecha:** 13 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

### **Subcomponente 3: Responsabilidad para la Rendición de Cuentas**

**Actividad 1:** Suministrar la información necesaria para las rendiciones de cuentas por regiones.

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

**Fecha:** 01 de mayo de 2023 al 30 de noviembre de 2023

**Actividad 2:** Coordinar la realización de las rendiciones de cuentas por regiones.

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

**Fecha:** 01 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023



## **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. Claridad y calidad de la información entregada.**

Objetivo del indicador: Medir la proporción de participantes de las actividades de rendición de cuentas que evalúan como excelente la claridad y calidad de la información proporcionada.





## **GLOSARIO:**

---

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

**Estrategia de Rendición de Cuentas:** Conjunto de actividades, metas e indicadores que definen una forma de hacer control social a los resultados obtenidos por la entidad en un periodo de tiempo.

**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.

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

Si tiene más palabras o conceptos que desea incluir al glosario, por favor escribirnos al correo [oapii\\_superlab@superservicios.gov.co](mailto:oapii_superlab@superservicios.gov.co)



## **CONTROL DE CAMBIOS:**

---

**Versión 1**

**Fecha de publicación:** 31 de enero de 2023

