



Superservicios



Informe de evaluación de la Audiencia Pública de **RENDICIÓN DE CUENTAS**

VIGENCIA 2023

Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional



Introducción:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, tiene la responsabilidad de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos, para que se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad mejorando la vida de la ciudadanía. Además, busca para 2030 ser un referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

En ese sentido, la entidad formuló para 2023 su Estrategia de Rendición de Cuentas anual, y de acuerdo a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, realizando la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas acorde a lo estipulado en los artículos 52 a 55 de la Ley 1757 de 2015, y el Conpes 3654, el pasado 05 de diciembre de 2024.

1. Aprestamiento

Para las actividades de la fase de aprestamiento se tuvieron en cuenta los siguientes insumos:

1. De acuerdo a las consultas realizadas para el diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se tomaron en cuenta las recomendaciones de los grupos de valor en estos ejercicios.
2. Se toman también los resultados de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior, así como las sugerencias y aspectos de mejora derivados de la misma.
3. Se compartió con los asistentes un formulario de inscripción, que incluía la solicitud de temáticas más solicitadas por tratar.

2. Preparación y convocatoria

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023 de la Superservicios, se realizó el 05 de diciembre de 2024 en transmisión virtual desde la sede principal de la Superservicios en la sede Calle 84 en la ciudad de Bogotá D.C.

El evento se realizó a través de una serie de presentaciones a cargo de los directivos, donde se abordaron los temas de cada uno de los servicios públicos domiciliarios cuya prestación es inspeccionada, vigilada y controlada desde la Superservicios.

También se respondieron preguntas en vivo, además de brindar otra información relevante de la gestión de la entidad durante esa vigencia.

2.1. Convocatoria amplia y suficiente

La convocatoria a la Audiencia se realizó a través de varios frentes, mismos que buscaron una convocatoria amplia y suficiente para que el impacto de la actividad fuera de conocimiento de los diferentes grupos de valor internos y externos de la entidad.

Para colaboradoras y colaboradores de la entidad, se realizó el envío de la invitación a través de correo electrónico, mientras se realizó también el envío de invitaciones personalizadas a diferentes grupos poblacionales y finalmente, una convocatoria amplia a toda la ciudadanía a través de redes sociales.

Imagen 1: Envío por correo electrónico a colaboradores SSPD



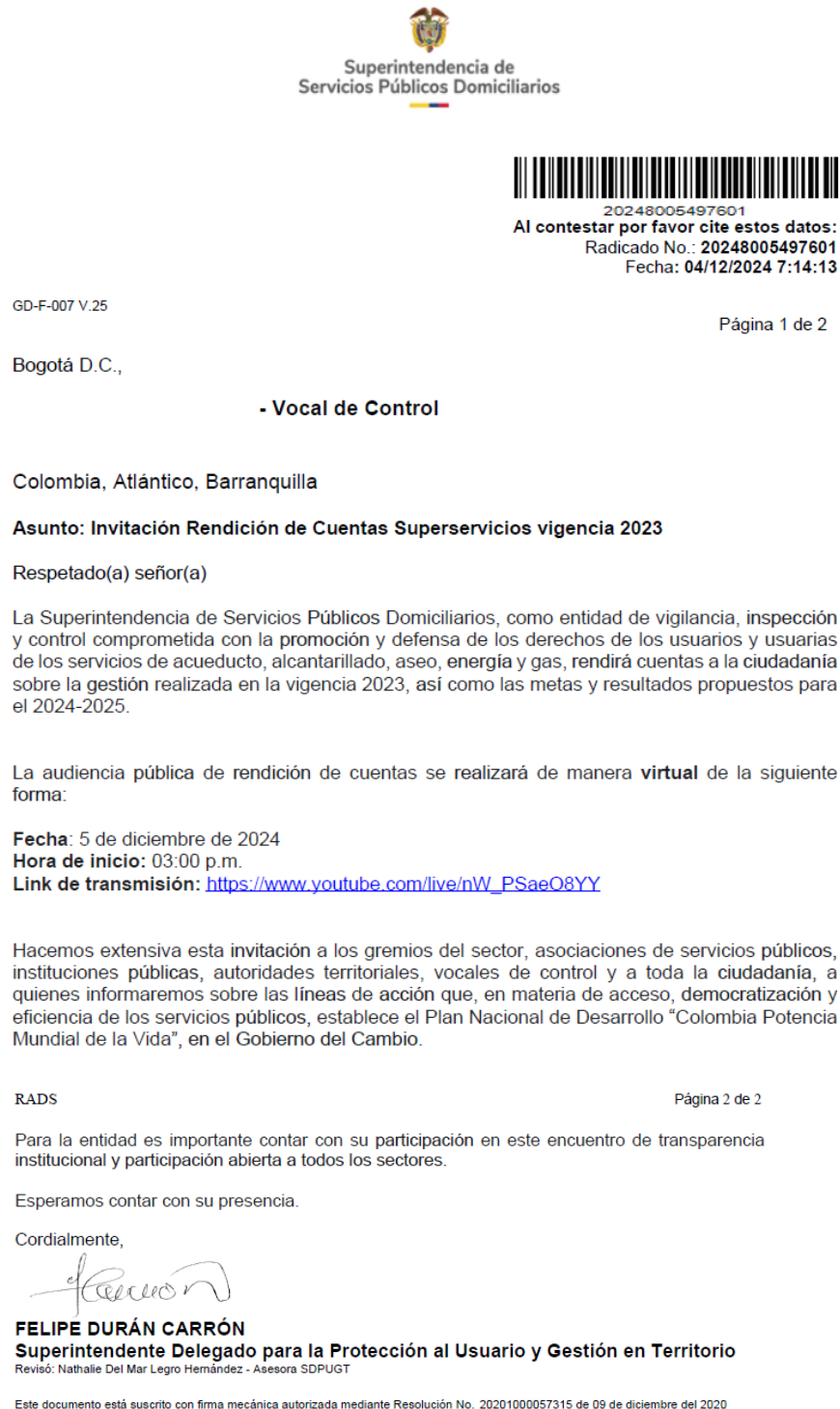
Fuente: Elaboración propia tomada del correo institucional

Para los demás grupos poblacionales, se enviaron invitaciones en las siete Direcciones Territoriales del país, cubriendo así el territorio nacional, dichas invitaciones se dividieron así:

- Vocales de control y sus Comités de Desarrollo y Control Social: 251
- Veedurías, Asociaciones, Juntas de Acción Comunal y ONG's: 335
- Entidades del sector: 7
- Gremios: 58

Puede encontrar las evidencias dando [clic aquí](#).

Imagen 2: Ejemplo invitaciones personalizadas



Fuente: Elaboración propia, tomado de los radicados de invitación enviados

Además, se realizaron invitaciones por redes sociales a la ciudadanía en general, aspecto relevante al desarrollarse la actividad en formato totalmente virtual. Para esto la Oficina Asesora de Comunicaciones aprovechó todas las cuentas de redes sociales de la entidad, para promover la información acerca de la audiencia, así como para dar información relevante para su conexión al evento.

En cada red social, se hicieron varias publicaciones, entre ellas previas al evento como invitación, pero también al momento de la transmisión para promover el número de vistas, a continuación, se deja evidencia de algunos ejemplos:

Imágenes 3 y 4: Publicación en la red social X socialización informe de rendición de cuentas y al momento del evento



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, tomado de la cuenta de X institucional de la Superservicios.

Imagen 5 y 6: Publicación en la red social LinkedIn y Facebook



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, tomado de las cuentas de LinkedIn y Facebook institucional de la Superservicios.

2.2. Preguntas previas a la Audiencia

En concordancia con el Manual Único de Rendición de Cuentas, se abrió un formulario previo a la actividad para consultar las temáticas más solicitadas por los grupos de valor para abordar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Dicho formulario se socializó por las redes sociales a través de las invitaciones de la convocatoria, y de este se obtuvieron 78 respuestas, que tuvieron que depurarse posteriormente de acuerdo a su pertinencia, o en algunos casos a respuestas que no constituían preguntas sino algún comentario o trámite.

Imagen 7: Publicación en la red social X invitación para consulta



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, tomado de la cuenta de X institucional de la Superservicios

Estas preguntas fueron resueltas durante la Audiencia Pública, no obstante, las preguntas que no lograron abordarse en el desarrollo de la actividad también fueron respondidas con posterioridad, priorizando así la transparencia en la rendición de cuentas.

Puede encontrar las respuestas a las preguntas que no lograron resolverse directamente a través de radicados, o que fueron parte de los comentarios del chat de la actividad [dando clic aquí](#).

Puede encontrar los radicados con las respuestas que lograron brindarse directamente a cada ciudadana o ciudadano a continuación:

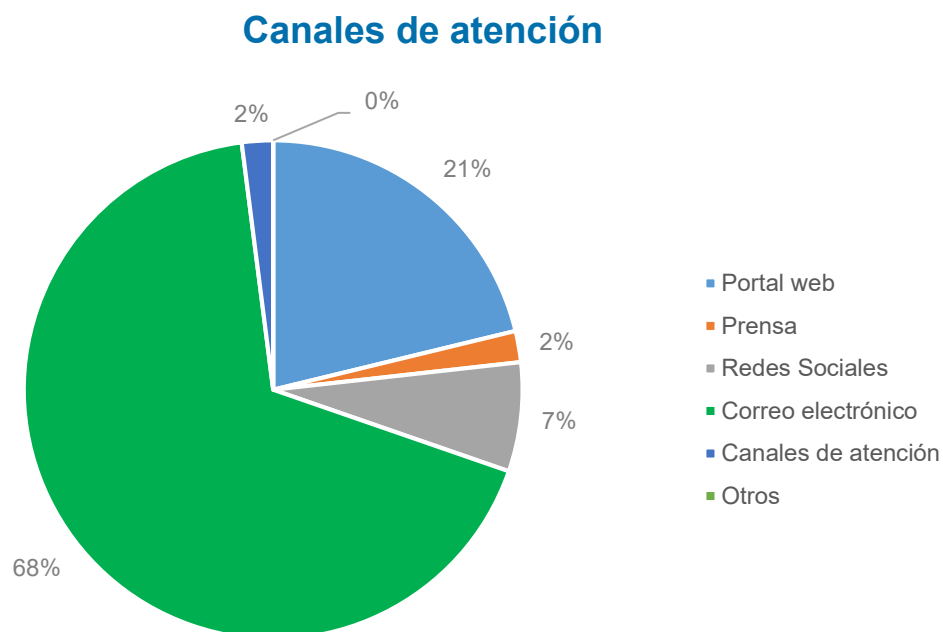
Una relación de las respuestas de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo puede encontrarlas [dando clic aquí](#).

Una relación de las respuestas de la Delegada de Energía y Gas Combustible puede encontrarlas [dando clic aquí](#).

2.3. Efectividad de la convocatoria

De acuerdo a la información recolectada a través del formato SM-F-003 “Evaluación para actividades de rendición de cuentas”, se identificaron las fuentes a través de las cuales los participantes se informaron de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, estos fueron:

Gráfica 1: Canales a través de los cuales se enteraron de la realización de la Audiencia



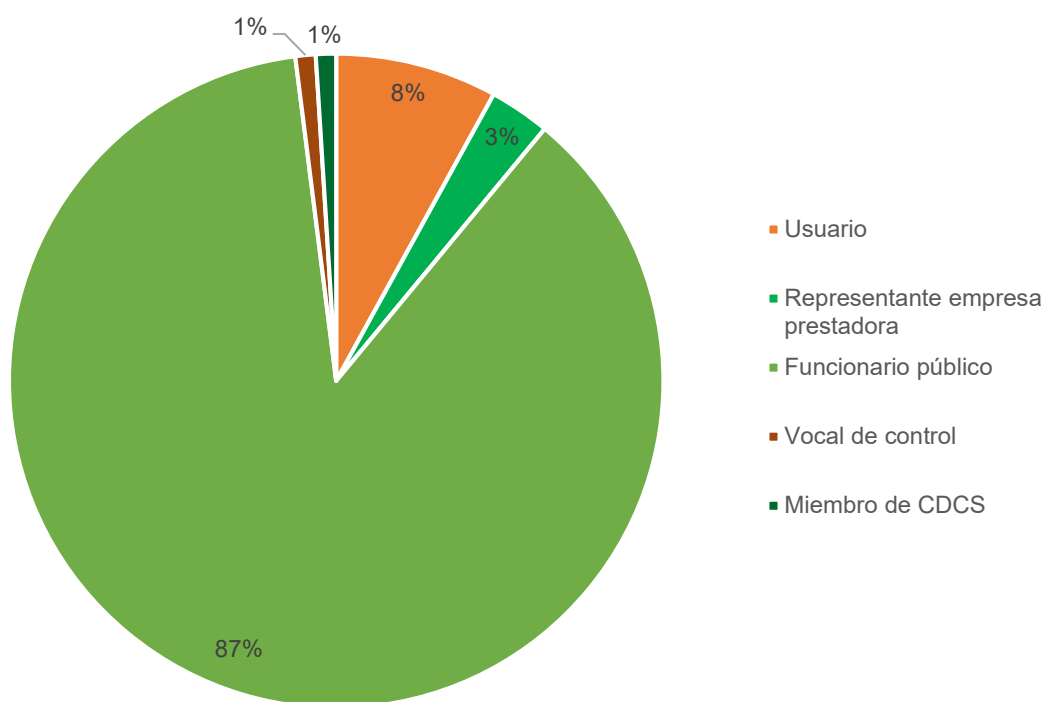
Fuente: Elaboración propia, tomado de las evaluaciones al evento de rendición de cuentas, formato SM-F-003.

Como lo indica la gráfica 1, los canales que mejor convocatoria tuvieron fueron correo electrónico, y redes sociales, seguidos de los canales de atención de la entidad y el portal web. Resultados similares a la Audiencia Pública de la vigencia anterior.

Por otra parte, de acuerdo al formato de asistencia, los asistentes indicaron que pertenecen a los siguientes grupos:

Gráfica 2: Grupos que participaron en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Grupos de participaron



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

3. Ejecución. Desarrollo de la actividad

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2023, se realizó el jueves 05 de diciembre de 2024, con transmisión en vivo desde el salón Super-Lab, del segundo piso de la sede Calle 84, ala norte.

Durante la actividad intervinieron el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Yanod Marquez; el Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo (E), Diego Alejandro Ossa; el Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible, Rafael Hernando Tabares; el Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, Elmer Felipe Durán y el Secretario General (E), Manuel Alejandro Molina.

El evento se realizó a través de transmisión virtual por el canal de YouTube de la Superservicios, además, se garantizó un traductor en lengua de señas durante toda la actividad para mejorar la inclusión y participación de los asistentes con discapacidad.

Fotos 1 y 2: Fotografías Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, Superservicios.

3.1. Resultados de la Audiencia

A continuación, se relacionan los resultados de la transmisión virtual de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023. Los resultados reflejan el alcance el día del evento.

- Usuarios únicos que se conectaron en el momento de la transmisión: 52
- Reacciones: 58
- Mensajes por chat en el momento de la transmisión: 76
- Visualizaciones posteriores (06 al 26 de diciembre de 2024): 602

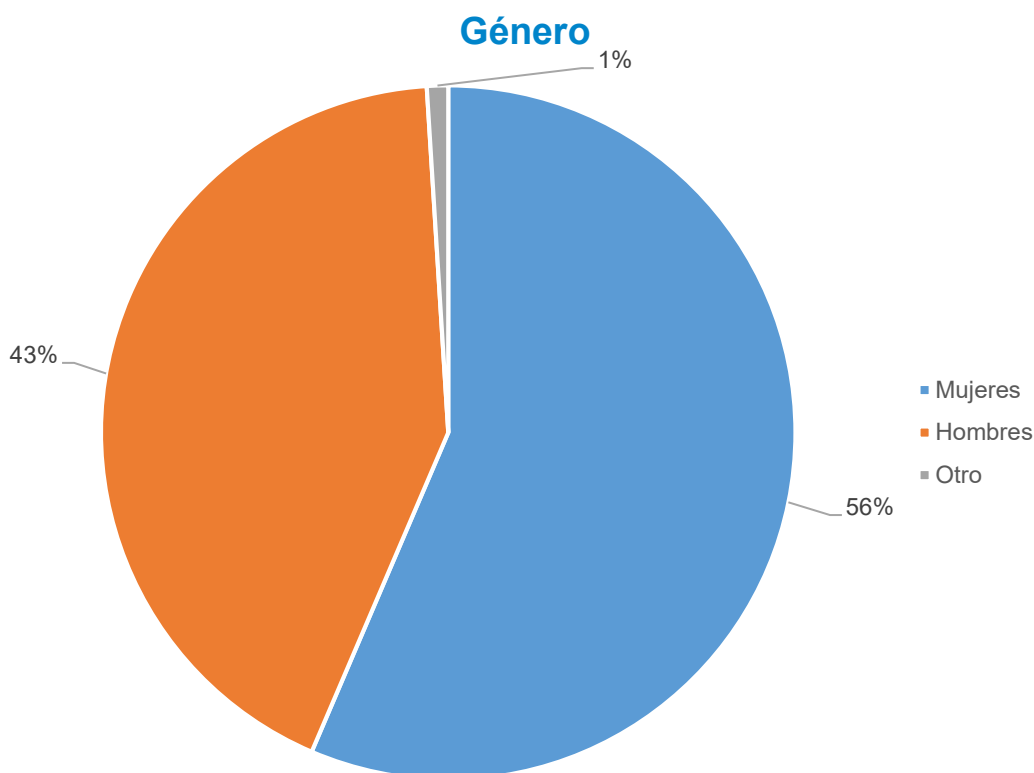
Es necesario tener en cuenta que estos datos no reflejan necesariamente el total de asistentes efectivos en la transmisión, esto es porque la medición se da sobre “Usuarios únicos”, es decir cada pantalla o usuario de YouTube que se conectó, pero no aquellos participantes que compartieron pantalla o estuvieron en una sala compartida donde varias personas vieron la transmisión.

Es por lo anterior, que el total de asistentes se reflejará a través del control de asistencia compartido durante el evento a través de un formulario de Google Forms.

Total, asistentes de acuerdo al formato FCS-F-003: 122

Como se identificó en la gráfica 2, estos asistentes incluyen diferentes grupos poblacionales, entre otros datos que se destacan a continuación:

Gráfica 3: Asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por género

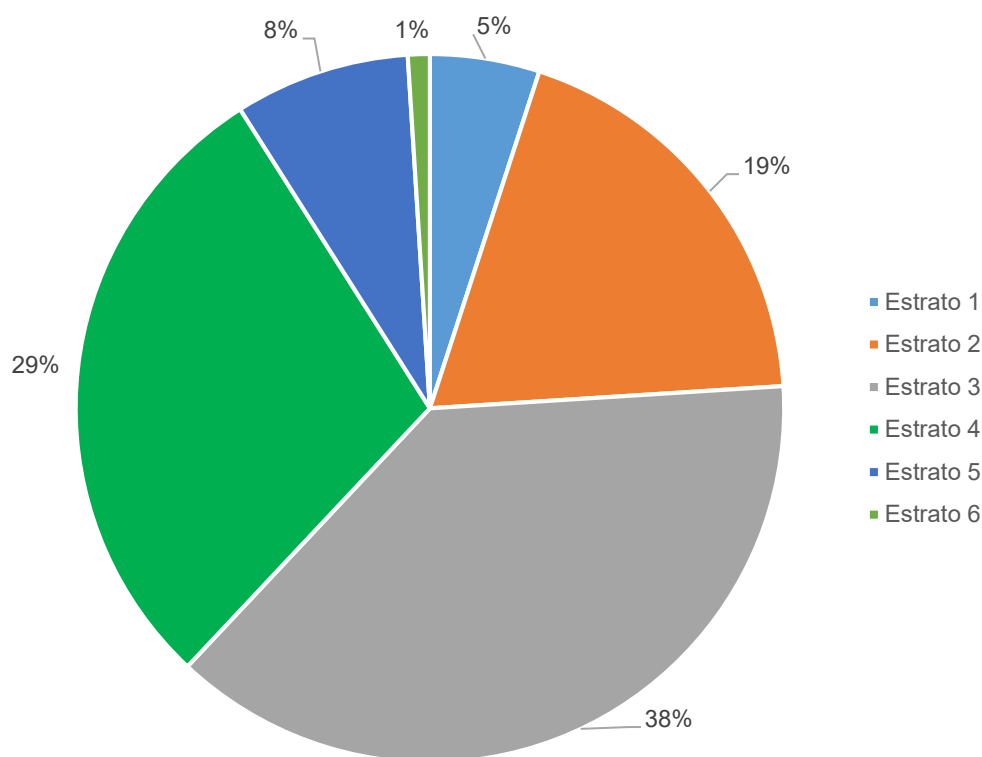


Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia del evento, formato FCS-F-003.

De acuerdo a la gráfica 3, se puede observar que los participantes se identificaron mayoritariamente como mujeres, seguidos de hombres, y una persona se identificó en la categoría Otro.

Gráfica 4: Asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por estrato

Composición de asistentes por estrato



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

La gráfica 3, refleja la diversidad de asistentes por estrato, siendo los estratos 3 y 4 los de mayor participación con 38% y 29% respectivamente, sigue el estrato 2 con el 19%, y menor medida los estratos 1, 5 y 6.

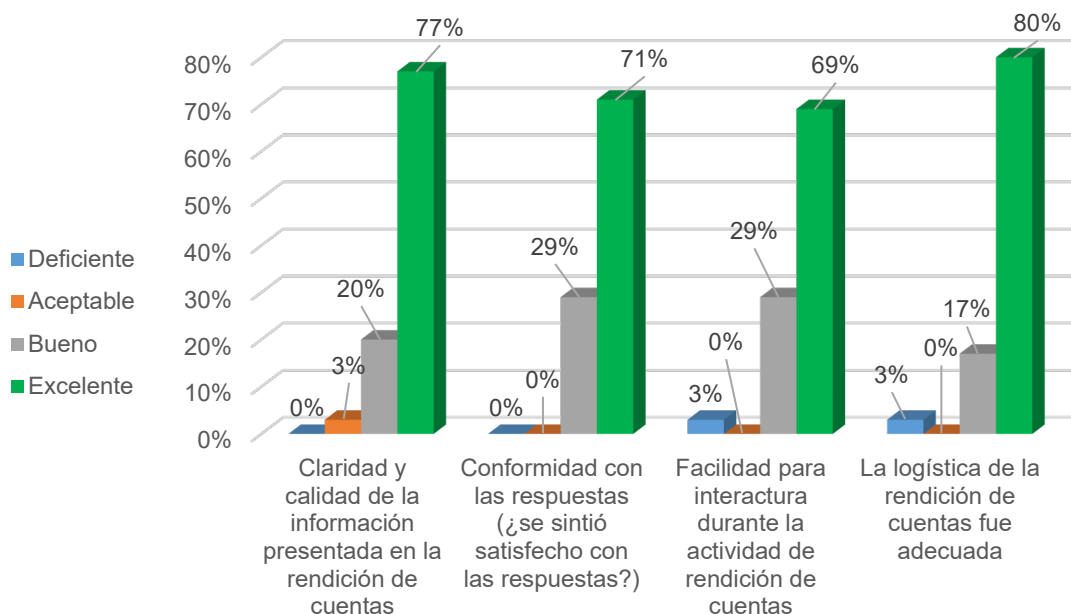
4. Resultados de evaluación de la Audiencia

En la Superservicios en su constante compromiso con la transparencia y la mejora continua, evalúa la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023, a través de los siguientes criterios: (i) Claridad y calidad de la información, (ii) Satisfacción con las respuestas recibidas, (iii) Facilidad para interactuar durante la Audiencia, (iv) Logística sobre la actividad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las personas que respondieron la evaluación (opción voluntaria de los asistentes):

Gráfica 5: Evaluaciones rendición de cuentas

Resultados evaluaciones de la Audiencia Pública



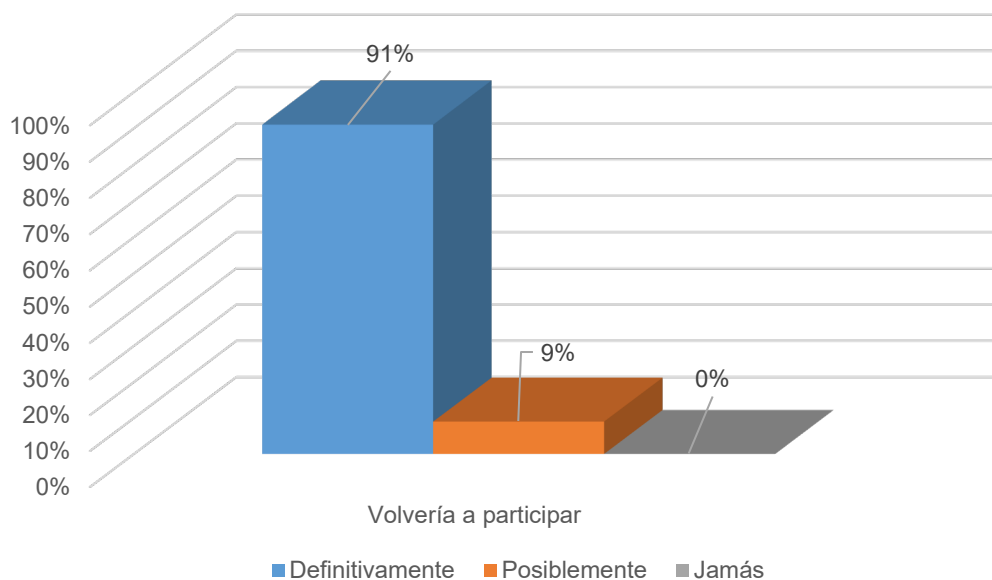
Fuente: Elaboración propia, tomado de las evaluaciones al evento de rendición de cuentas, formato SM-F-003.

Frente a **la claridad y calidad de la información** presentada, la mayoría de las respuestas son marcadas por como “Excelente” con el 77% y “Bueno” con el 20%. Esto refleja una buena recepción por parte de los asistentes que respondieron.

Las calificaciones también fueron en su mayoría marcadas con “Excelente” con el 71% frente a la **satisfacción frente a las respuestas recibidas**, así como para la **facilidad para interactuar**, marcando el 69% la opción “Excelente”. Y finalmente, **la logística de la rendición de cuentas**, que obtuvo 80% en la opción “Excelente”.

Gráfica 6: Volvería a participar

¿Volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la Superservicios?



Fuente: Elaboración propia, tomado de las evaluaciones al evento de rendición de cuentas, formato SM-F-003.

De acuerdo a la gráfica 6, se destaca que el 91% de las respuestas marca que “Definitivamente” volvería a participar de este tipo de ejercicios, pero también se tienen en cuenta las personas que brindaron respuestas abiertas a la opción marcada, entre las cuales se destacan los siguientes comentarios:

- “Muy importante socializar las actividades desarrolladas en la entidad a nivel territorio.”
- “Es importante conocer las gestiones realizadas por las distintas dependencias de la SSPD.”
- “Muy clara y precisa la información.”

4.1. Comentarios generales de las evaluaciones sobre la Audiencia

Frente a estas respuestas a la pregunta abierta, y como oportunidades para mejorar el ejercicio en la próxima vigencia, se destacan los siguientes comentarios:

- “Debería ser presencial.”
- “Mayor convocatoria.”
- “Mayor acceso a la información.”

Aunque la evaluación en general es mayoritariamente positiva, se deben tener en cuenta estos y otros aspectos para la realización de la Audiencia en las próximas vigencias.

5. Conclusiones

Basados en la información anteriormente expuesta, se destacan las siguientes conclusiones:

1. Se da cuenta del cumplimiento legal y éxito en la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023, siendo una actividad con invitaciones amplias y una transmisión virtual que permite la visualización de la actividad no sólo en el momento de la transmisión, sino también posterior a su realización. Esto se destaca por las más de 600 reproducciones de la transmisión en solo 20 días posteriores a su realización.

2. La asistencia fue diversa, contando tanto con vocales de control, como miembros de Comité de Desarrollo y Control Social, así como de funcionarios y ciudadanía en general. Se anima a que la participación de la ciudadanía y los vocales sea más grande para próximas audiencias.
3. Las evaluaciones fueron en su mayoría positivas, siendo la opción “Excelente” la más marcada en todos los aspectos.
4. Entre los comentarios a las preguntas abiertas, se debe tener en cuenta la invitación a realizar más convocatoria, además a brindar posibles espacios presenciales a futuro.

Elaborador por: Daniel Alejandro López N. – Prof. Especializado OAPII

Revisado por: Jorge Blanco – Jefe OAPII

Diseño y diagramación: Oficina Asesora de Comunicaciones.



Superservicios



Carrera 18 No. 84 – 35
Bogotá D.C, Colombia
+(571) 691-3005
www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co

