



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

20

21

ÍNDICE

01

Introducción

02

**Preparación y
convocatoria**

03

**Descripción de la
actividad**

04

Resultado de la audiencia

05

**Sugerencias y aspectos
por mejorar**

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) tiene la responsabilidad de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, en condiciones de calidad y continuidad, protegiendo y promoviendo los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de servicios públicos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los colombianos. En ese sentido, todos los colaboradores de la Superservicios trabajan, con compromiso e integridad, para lograr una gestión más eficiente y transparente enmarcada en la lucha contra la corrupción.

En ese contexto, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), particularmente en a través de la estrategia de rendición de cuentas, la Superservicios realizó su audiencia pública de rendición de cuentas como mecanismo para la evaluación de la gestión y resultados de la entidad durante la vigencia 2021. La audiencia se realizó a través de Facebook Live el pasado 29 de junio.

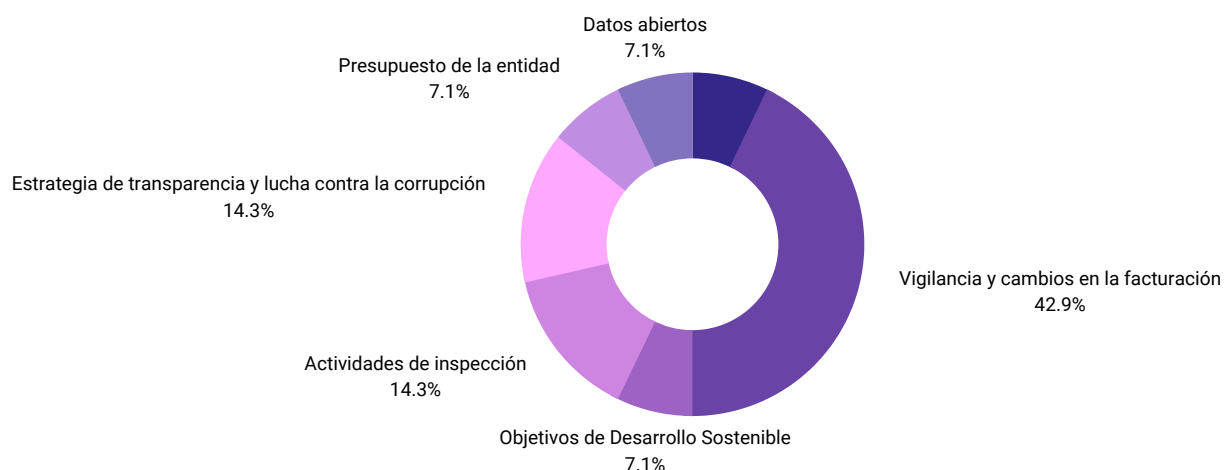
Para la preparación de la audiencia (o fase de aprestamiento) se tuvieron en cuenta los siguientes insumos:

- (i) Las recomendaciones planteadas por los grupos de valor de la entidad en la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante el 2021. En la cual se recomendó hacer socializaciones para preparar a los participantes a través de jornadas de capacitación sobre rendición de cuentas. Igualmente, se planteó realizar actividades de rendición de cuentas más participativas, para lo cual se modificó el formato de la audiencia.
- (ii) Las sugerencias y aspectos por mejorar planteadas en la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas realizada en 2021. Específicamente, dedicar más tiempo a responder preguntas y atender en directo las preguntas del chat de la transmisión. Las preguntas no atendidas se responden y se publican en la página web (anexo 1).

INTRODUCCIÓN

(iii) temáticas y preguntas enviadas por la ciudadanía y grupos de valor a través del formulario habilitado en la página web y difundido en las redes sociales institucionales para votar por temáticas de interés y enviar preguntas. Entre las temáticas más votadas se destacó las actividades de vigilancia, inspección y control adelantadas para cada uno de los servicios públicos domiciliarios que vigila la Superservicios y la estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción.

Gráfico 1: Temáticas de interés para la ciudadanía y grupos de valor



Por otra parte, en el marco de la convocatoria se enviaron invitaciones a vocales de control, a gremios, entidades del sector y órganos de control, además de la invitación abierta a través de la página web y redes sociales de la entidad.

Con el propósito de ser más transparentes y fortalecer la rendición de cuentas en la Superservicios se presenta este informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas.

PREPARACIÓN Y CONVOCATORIA

La audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión de la vigencia 2021 se realizó el día 29 de junio del 2022 a las 2:00 pm a través de Facebook Live. La metodología utilizada fue un espacio virtual en el que a través del sorteo con balotera se respondieron preguntas recibidas a través de distintos medios (página web, correo electrónico y redes sociales), las preguntas fueron respondidas por la Superintendente y el equipo directivo en vivo.

Previo a la realización de la audiencia, y con el propósito de preparar la actividad garantizando una convocatoria nutrida y facilitar el diálogo con responsabilidad se adelantaron las siguientes acciones:



Informe de rendición de cuentas

Con el objetivo de garantizar la posibilidad que los ciudadanos y grupos de interés se preparasen para participar en la audiencia, se publicó y difundió el informe de rendición de cuentas del 2021. La difusión se hizo a través de la página web de la Superservicios y en publicaciones a través de redes sociales (Facebook, LinkedIn y Twitter).

Imagen 1: Difusión informe de rendición de cuentas en la página web



<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/INFORME%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20A%20LA%20CIUDADANIA%202021.pdf>

Imagen 2: Difusión informe de rendición de cuentas en Twitter



PREPARACIÓN Y CONVOCATORIA



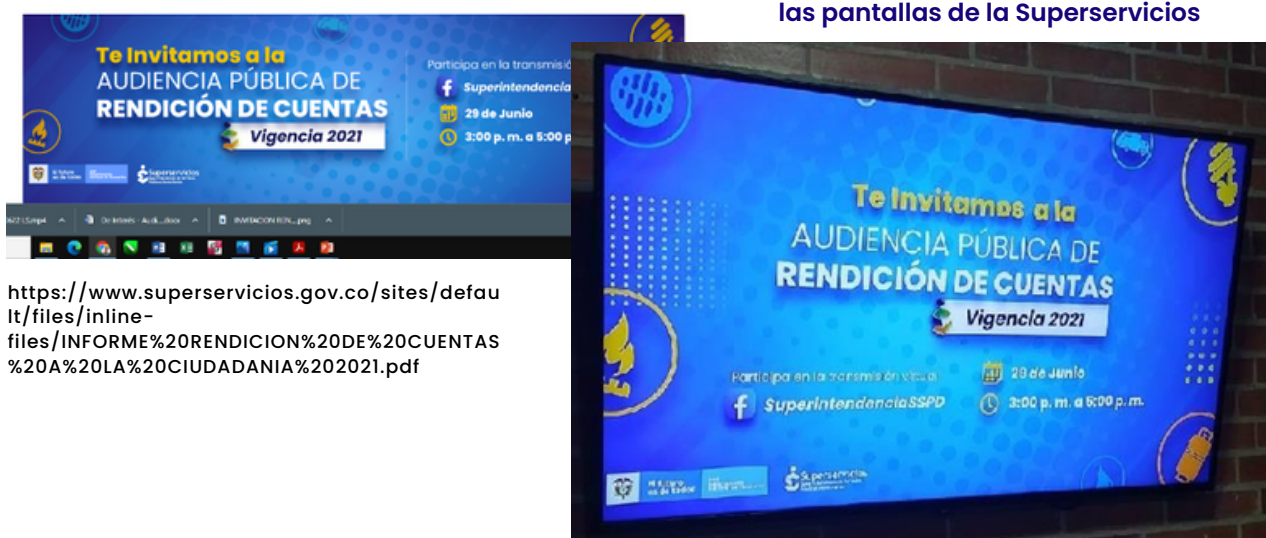
Convocatoria amplia y suficiente

Se publicó la invitación en los canales institucionales internos de la Superservicios dirigidos a los colaboradores de la entidad y a sus familias. La imagen 3 evidencia la difusión a través del Boletín Infórmate. Adicional, se proyectó la invitación a través de las pantallas de la Superservicios (Imagen 4).

Imagen 3: Publicación de la invitación en el Infórmate N° 21



Imagen 4: Publicación de la invitación en las pantallas de la Superservicios



<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/INFORME%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20A%20LA%20CIUDADANIA%202021.pdf>

PREPARACIÓN Y CONVOCATORIA



Igualmente, se envió invitación a la base de datos de vocales de control, a autoridades locales (alcaldías, gobernaciones, secretarías, entre otros) así como a veedurías y otros grupos de valor para la entidad. En la imagen 5 se evidencia, como ejemplo, uno de los correos enviados a vocales de control extendiendo la invitación.

Imagen 5: Captura de pantalla correo electrónico de invitación a la audiencia de rendición de cuentas

Buen día,

Apreciados Vocales de Control:

Con el ánimo de rendir cuentas sobre la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante la vigencia 2021 se programó una audiencia pública de rendición de cuentas 2021 y con el propósito de garantizar una audiencia participativa y transparente, se publicó en la página web de la entidad el informe de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2021, el cual se constituye como herramienta preparatoria para la audiencia. Para consultar el documento pueden ingresar al siguiente enlace:

<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/INFORME%20RENDICION%20DE%20CUENTAS%20A%20LA%20CIUDADANIA%202021.pdf>

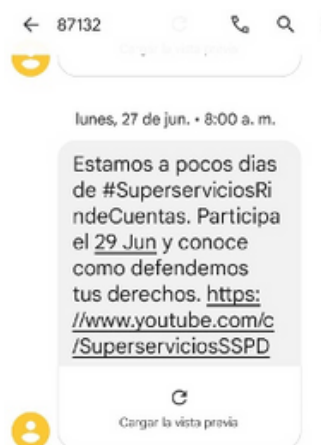
Finalmente, los invitamos a compartir los temas que les gustaría se trataran en la audiencia en el siguiente enlace: <https://forms.gle/25Fb5aw5nvxdpp2i8>. De igual manera, en el archivo anexo encontrarán la invitación a dicho evento.



Correo electrónico enviado a vocales de control, en el que se invita a participar en la audiencia, se envía el informe de rendición de cuentas para su consulta y el enlace de la encuesta para votar por los temas de interés y formular preguntas.

También se enviaron mensajes de texto a ciudadanos en articulación con Urna de Cristal. En ese sentido, se enviaron 3 mensajes de texto a aproximadamente 30.843 personas.

Imagen 6: Mensaje de texto



PREPARACIÓN Y CONVOCATORIA



Adicional, se publicó la invitación abierta en página web y redes sociales institucionales de la entidad (quince días antes de la actividad). Además, se realizó el comunicado de prensa N° 33 "Superservicios rendirá cuentas de su gestión y del plan de acercamiento a las regiones en 2021.

Imagen 7: Invitación publicada en la página web de la Superservicios

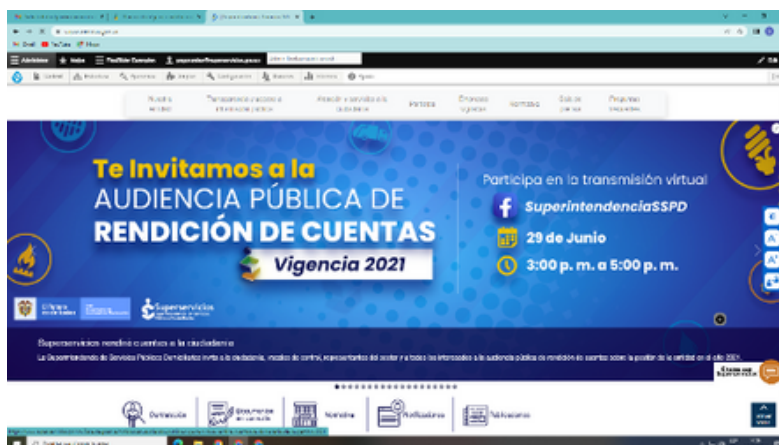


Imagen 8: Invitación publicada en la página web del SUI



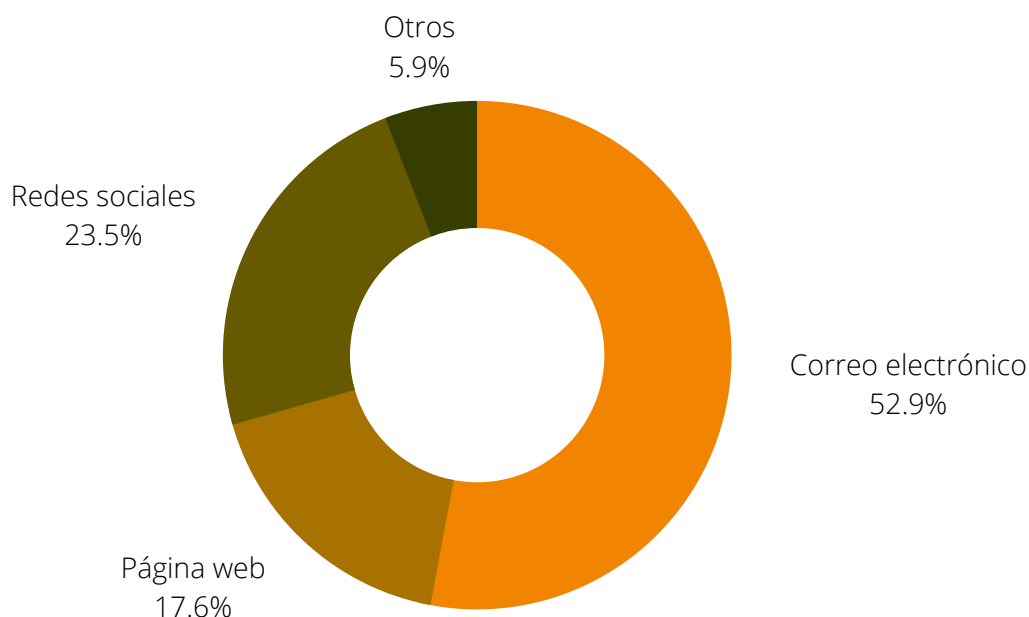
PREPARACIÓN Y CONVOCATORIA



Efectividad de la convocatoria

Con base en la información registrada por los participante en la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas se observó que la mayoría de los participantes se enteró de la actividad por un correo electrónico, seguido de redes sociales y página web respectivamente. A continuación se especifican los medios a través de los cuales los participantes se enteraron de la audiencia.

Gráfica 2: Canales a través se enteraron los participantes

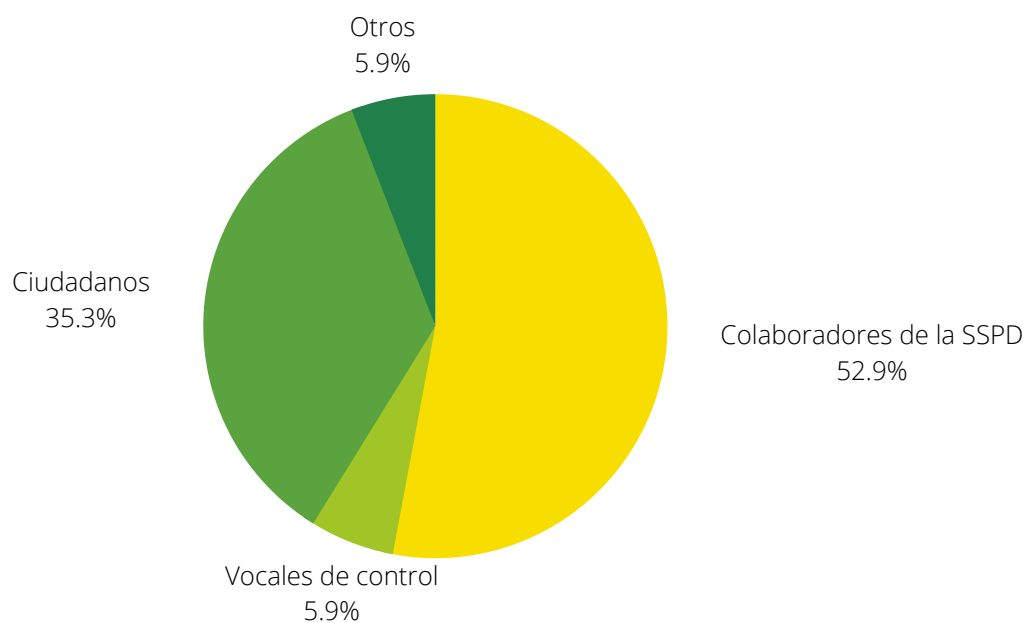


PREPARACIÓN Y CONVOCATORIA



Por otra parte, nuevamente con base en la información registrada por los participantes de la audiencia en el formato de evaluación, la distribución de los participantes según su rol fue la siguiente:

Gráfica 3: Distribución de los participantes de acuerdo con su rol



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El miércoles 29 de junio del 2022, a las 2:00 pm se inició la transmisión en Facebook Live de la audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión de la vigencia 2021. La rendición de cuentas fue liderada por la Superintendente, Natasha Avendaño García, quien en compañía de un moderador y una presentadora, respondió preguntas de la ciudadanía y grupos de valor con anterioridad. Asimismo, respondió preguntas recibidas a través de las redes sociales de la Superservicios durante la transmisión de la audiencia. Las preguntas se centraron en los temas de interés identificados.

Igualmente, para facilitar la participación de todos los colombianos, se contó con la traducción simultánea a lengua de señas colombiana. De tal forma que las personas en situación de discapacidad auditiva pudiesen seguir la audiencia con facilidad.



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD



Comportamiento de la transmisión

La transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas se realizó a través de Facebook Live y transmisión de Youtube.



Personas alcanzadas

8.906



Reproducciones

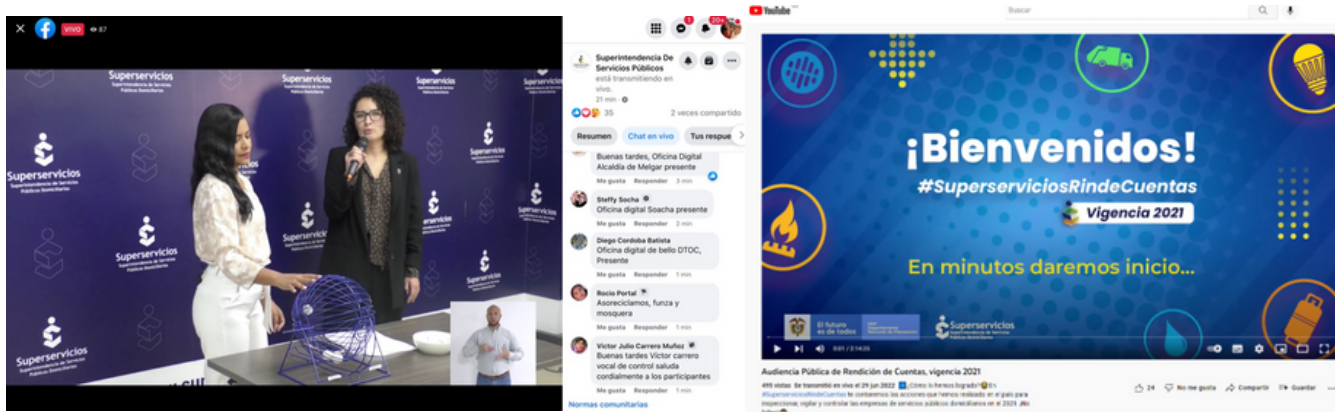
709



Interacciones

319

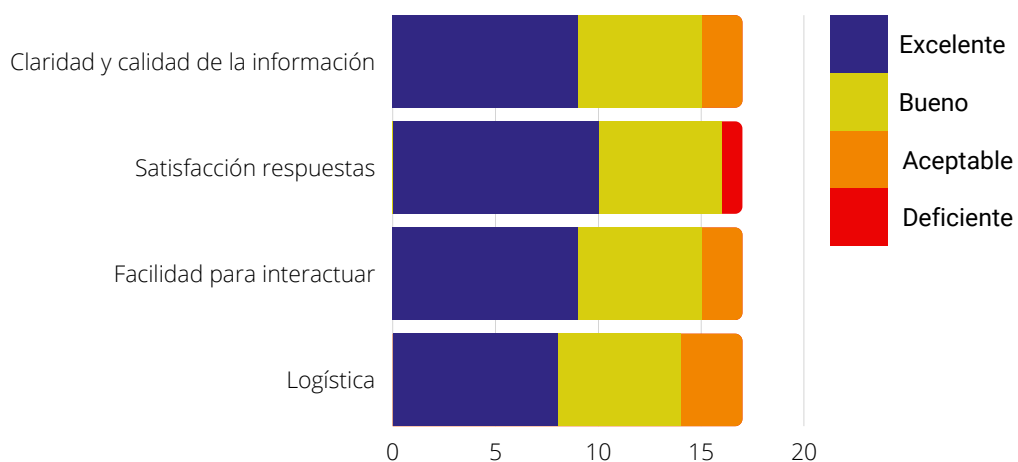
Imagen 9: Captura de pantalla –transmisión en Facebook live y Youtube



RESULTADOS DE LA AUDIENCIA

La Superservicios evaluó la audiencia pública de rendición de cuentas en el marco de cuatro criterios: claridad y calidad de la información presentada durante la actividad (la cual obtuvo un porcentaje acumulado de 88% de personas que lo calificaron como bueno o excelente); satisfacción de la respuestas recibidas durante la audiencia (con un porcentaje acumulado de 94% entre buena y excelente); facilidad para interactuar durante la actividad (con un porcentaje acumulado de 88% que lo consideraron bueno o excelente) y la logística (con un 82% acumulado de personas que lo calificaron bueno o excelente).

Gráfica 4: Resultados evaluación de la audiencia de rendición de cuentas



Adicional, en la pregunta ¿Volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios? el 82% de los participantes afirmó que definitivamente participaría nuevamente y el 18% restante afirmó que posiblemente lo haría. No hubo respuestas negativas en ese sentido.

SUGERENCIAS Y ASPECTOS POR MEJORAR

Finalmente, con base en los comentarios y recomendaciones que se recibieron por parte de los participantes de la audiencia pública de rendición de cuentas, se resaltan los aspectos positivos y negativos de la actividad, los cuales serán tenidos en cuenta para próximas actividades de rendición de cuentas que realice la entidad.



"Excelente informacion muy clara y entendible"



"Es una manera de estar al día con el desarrollo de los servicios públicos"



"Porque es importante la información que nos brindan"



"No entendí muchos de los términos. Recomiendo usar palabras más fáciles"



"No me respondieron ninguna de las preguntas que hice"