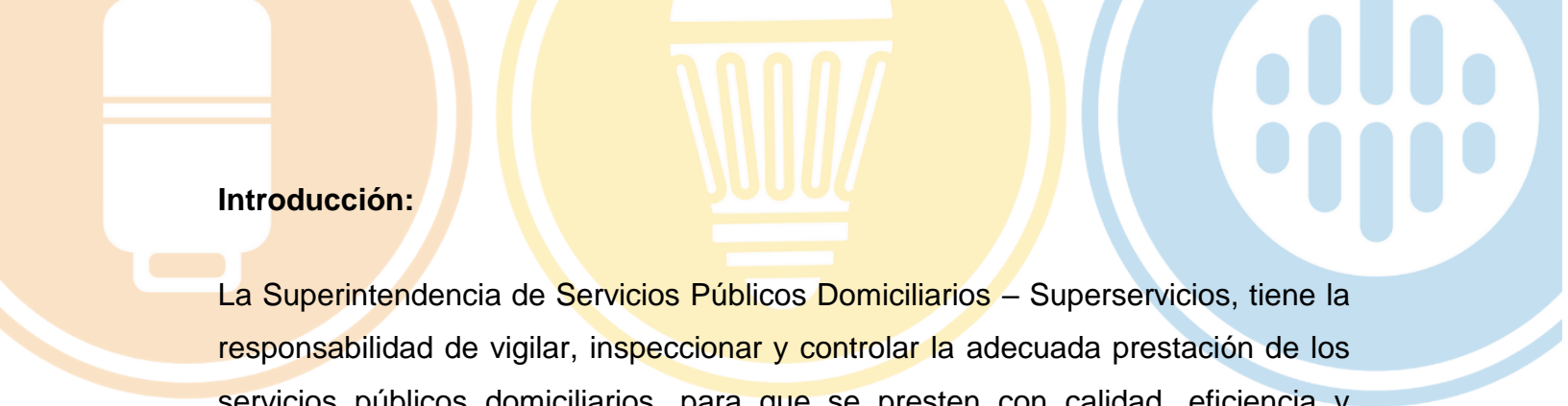


INFORME DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGENCIA 2022






Introducción:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – Superservicios, tiene la responsabilidad de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, para que se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad para mejorar la vida de la ciudadanía. Todas y todos los colaboradores de la Superservicios se esfuerzan por trabajar para cumplir con dicho propósito.

En el marco de los Programas de Transparencia y Ética, y particularmente a través de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, se realizó el pasado 13 de octubre 2023 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.

1. Aprestamiento:

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

1. Las recomendaciones planteadas por los grupos de valor de la entidad en la planeación participativa con metodologías de innovación de los Programas de Transparencia y Ética durante 2022. Donde se planteó que se esperaba un espacio de participación presencial, y que se publiquen las respuestas a las preguntas que queden sin responder posterior al evento de la audiencia.
 2. Las sugerencias y aspectos por mejorar planteados en la evaluación de la audiencia de la vigencia anterior, en especial, dedicar tiempo a la respuesta de las preguntas que se realizan.
 3. Se compartió con los asistentes un formulario de inscripción, que incluía la solicitud de temáticas más solicitadas por tratar.
- 

Invitaciones:

Se realizaron invitaciones a los vocales de control, entes de control, empresas prestadoras, y colaboradores de la entidad, en la página web, las redes sociales y correos electrónicos de la Superservicios.

2. Preparación y convocatoria

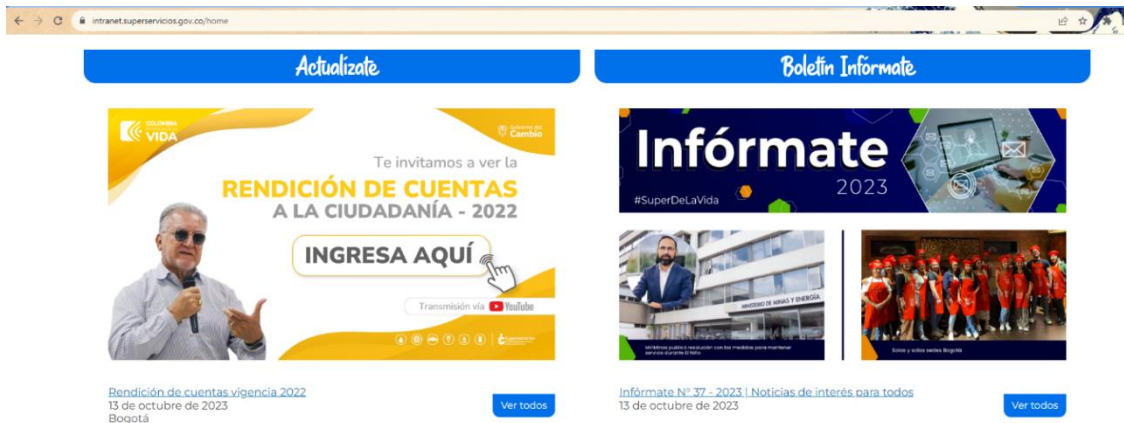
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022 de la Superservicios, se realizó el 13 de octubre de 2023 en el Salón Esmeralda, del Hotel Tequendama en la ciudad de Bogotá D.C.

El evento se realizó con una metodología de presentaciones y respuesta a las preguntas del público recolectadas de manera escrita, lo que garantiza que aquellas respuestas que no se brindaron en dicho espacio puedan responderse posteriormente.

2.1 Convocatoria amplia y suficiente

Se realizó la publicación en los canales institucionales internos de la Superservicios, invitando a los colaboradores y sus familias. Estas publicaciones se realizaron en el boletín Infórmate del 13 de octubre, en las pantallas institucionales, correo electrónico y en Intranet, como se puede observar en las imágenes 1, 2 y 3:

Imagen 1: Publicación en la plataforma Intranet.



Fuente: Elaboración propia obtenida el siguiente enlace

<https://intranet.superservicios.gov.co/Actualizate/rendicion-de-cuentas-vigencia-2022>

Imagen 2: Publicación en el boletín Infórmate del 13 de octubre

Twitter Facebook YouTube Instagram LinkedIn N° 37. 13 de octubre de 2023



NUESTRO GOBIERNO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Te invitamos a ver la
**RENDICIÓN DE CUENTAS
A LA CIUDADANÍA - 2022**

INGRESA AQUÍ

Transmisión vía YouTube

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios rendirá cuentas a la ciudadanía **hoy viernes 13 de octubre, a partir de las 8:00 a. m.**

En este espacio de diálogo social y público, el superintendente, Dagoberto Quiroga Collazos, presentará junto a su equipo de directivos, los resultados de las acciones de vigilancia, inspección y control a la

Fuente: Elaboración propia obtenida el siguiente enlace

<https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate37-2023/pagina-principal?pli=1&authuser=1>

Imagen 3: Publicación en correo electrónico

Comunicado de prensa 56 | En audiencia pública, Superservicios rendirá cuentas a la ciudadanía. Recibidos

Comunicaciones Internas para Comunicaciones mar, 10 oct, 9:29



COLOMBIA
POSTURA A LA
VIDA

Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Comunicado de prensa No. 56

**En audiencia pública,
Superservicios rendirá cuentas a la ciudadanía**

La superintendencia invita a la comunidad, líderes y líderes sociales, vocales de control, prestadores, entidades del sector y a todos los interesados.

La audiencia pública de rendición de cuentas será liderada por el superintendente, Dagoberto Quiroga, el próximo 13 de octubre en el salón Esmeralda del Hotel Tequendama en Bogotá, de 8 a 10 de la mañana.

[Formulario de inscripción](#)



Bogotá, D.C., 10 de octubre de 2023.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios invita a la ciudadanía, vocales de control, representantes del sector y a todos los interesados, a la

Fuente:

Elaboración propia, pantallazo tomado de correo electrónico institucional.

Estas invitaciones abiertas mencionadas, incluyeron un formulario de inscripción que fue compartido a través de la página web e invitaciones oficiales. A través de este formulario se inscribieron 329 personas, siendo el servicio público domiciliario de aseo el más solicitado entre los temas.

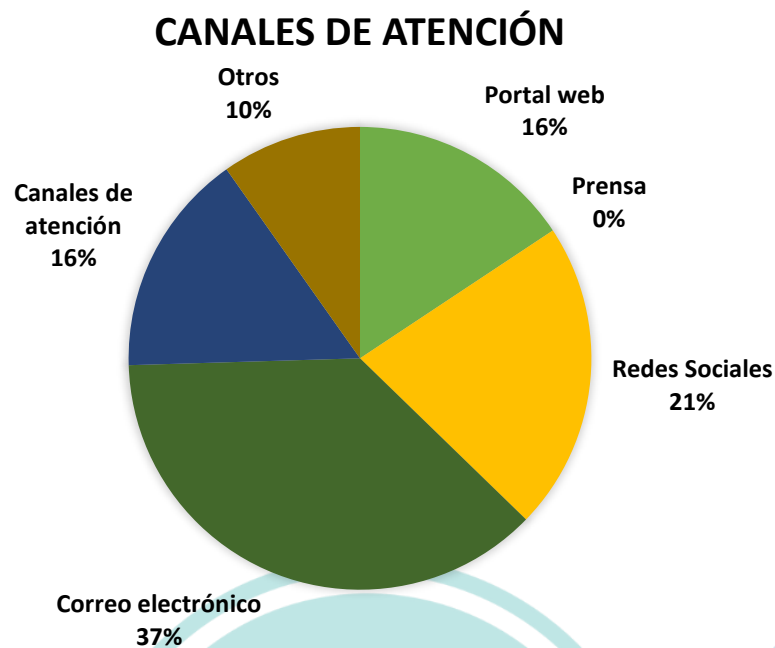
Entre los inscritos, 257 personas manifestaron asistir presencialmente, y 72 de manera virtual.

En total se enviaron 145 invitaciones personalizadas a los vocales de control de todo el país, y a sus Comités de Desarrollo y Control Social, a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

2.2 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 se puede observar en 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.

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



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

3. Ejecución. Desarrollo de la actividad

El viernes 13 de octubre de 2023, se realizó en la ciudad de Bogotá, en el Salón Esmeralda del Hotel Tequendama, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Superservicios, para la vigencia 2022. La actividad fue liderada por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Dagoberto Quiroga Collazos, quien estuvo acompañado de los Superintendentes Delegados, de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Hugo German Guanumen, de Energía y Gas Combustible,

Orlando Velandia Sepúlveda, y para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, Ulver Triviño Hermida.

Durante el evento se realizaron las intervenciones del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, y de los Superintendentes Delegados en el orden anteriormente expuesto. Para luego realizar las preguntas recolectadas entre los asistentes a través del formato establecido.

El evento contó con transmisión a través de la plataforma YouTube, que gracias a su servicio de streaming amplió el alcance del evento de manera virtual, lo que incluyó a un traductor simultáneo en lengua de señas colombiana, para personas en condición de discapacidad auditiva, y subtítulos (activables) en la transmisión.

Fotos 1, 2, 3, 4: Fotografías Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones, Superservicios. De izquierda a derecha: Dagoberto Quiroga C., Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Orlando Velandia S. Superintendente Delegado de Energía y Gas Combustible, Huego German Guanumen, Superintendente Delegado de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y Ulver Triviño H., Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

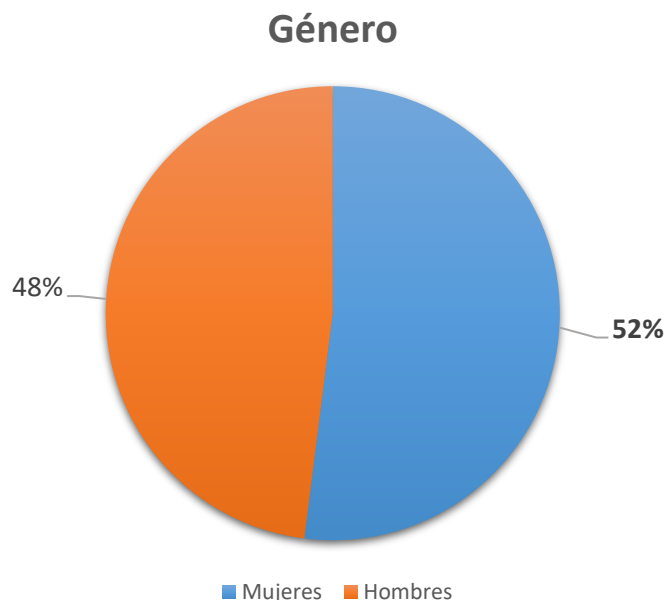
3.1 Resultados de la Audiencia

3.1.1 Presencial:

En lo relacionado con los resultados del evento de manera presencial, se presentan los siguientes datos:

Total, asistentes: 242

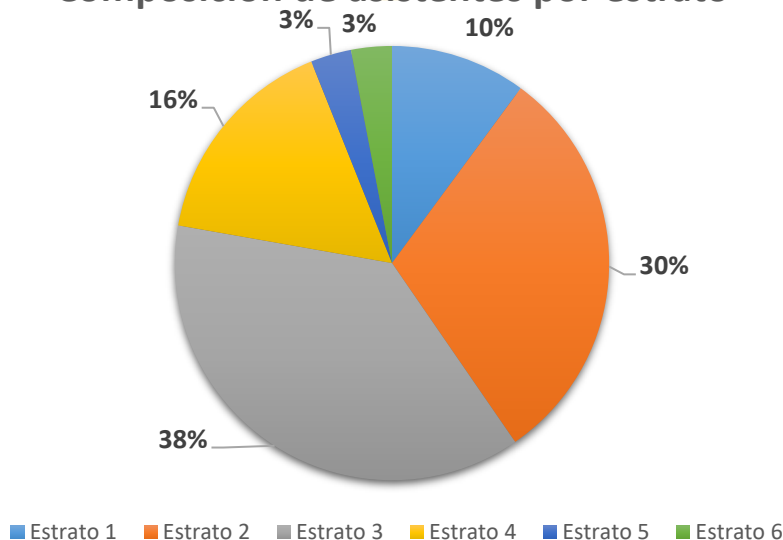
Gráfica 3: Asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por género



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

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.

Como se puede observar en las gráficas 3 y 4, la asistencia al evento fue equilibrada por género clasificados como hombre y mujer, además, ningún asistente marcó la opción “otro”.

En la composición por estrato, predominó la asistencia de personas cuyo estrato es 2 y 3, con el 30% y 38% respectivamente, seguidos de asistentes con estrato 4 con el 16% y estrato 1 con el 10%.

3.1.2 Virtual:

La asistencia fue principalmente presencial, pero, se habilitó el canal de streaming por YouTube para aquellos que no lograron asistir al evento de manera presencial. En este caso, se presentan los resultados de la transmisión.

Tiempo total de la transmisión (contando tiempo de entrada mientras iniciaba el evento): 3:45:58.

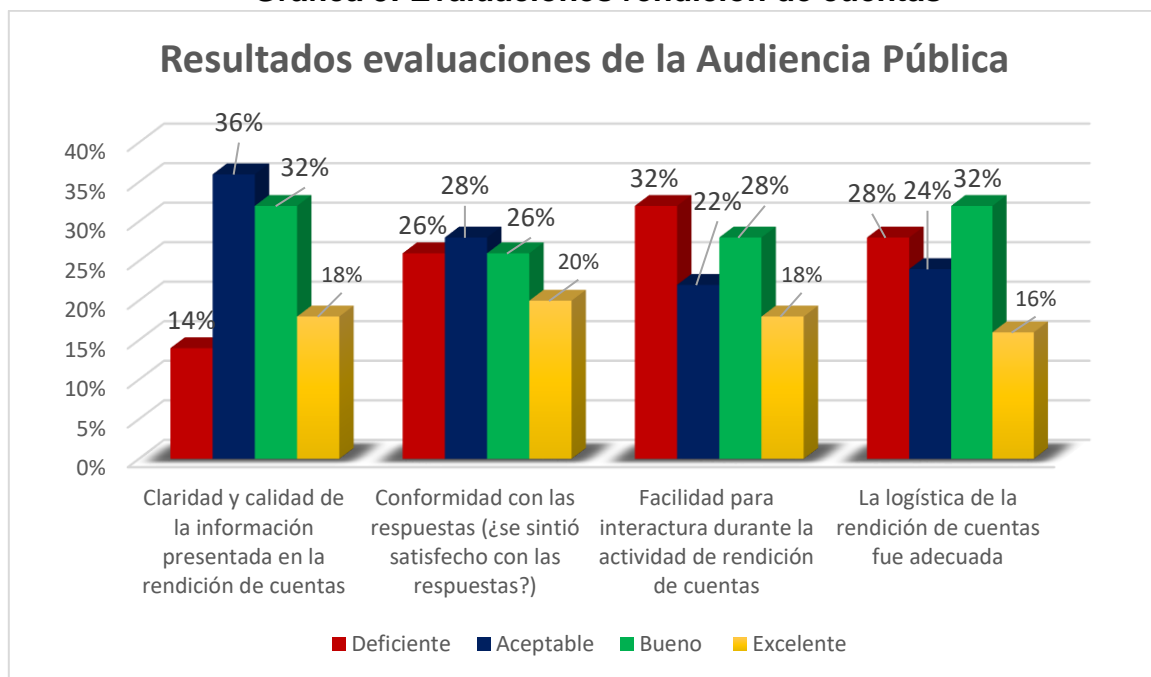
Total, de asistentes en vivo (sin contar visualizaciones posteriores): 42

4. Resultados de evaluación de la Audiencia

La Superservicios, en su compromiso con la transparencia y la mejora continua, compartió con los asistentes la evaluación de la actividad que tomó en cuenta 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 muestran los resultados:

Gráfica 5: Evaluaciones rendición de cuentas



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

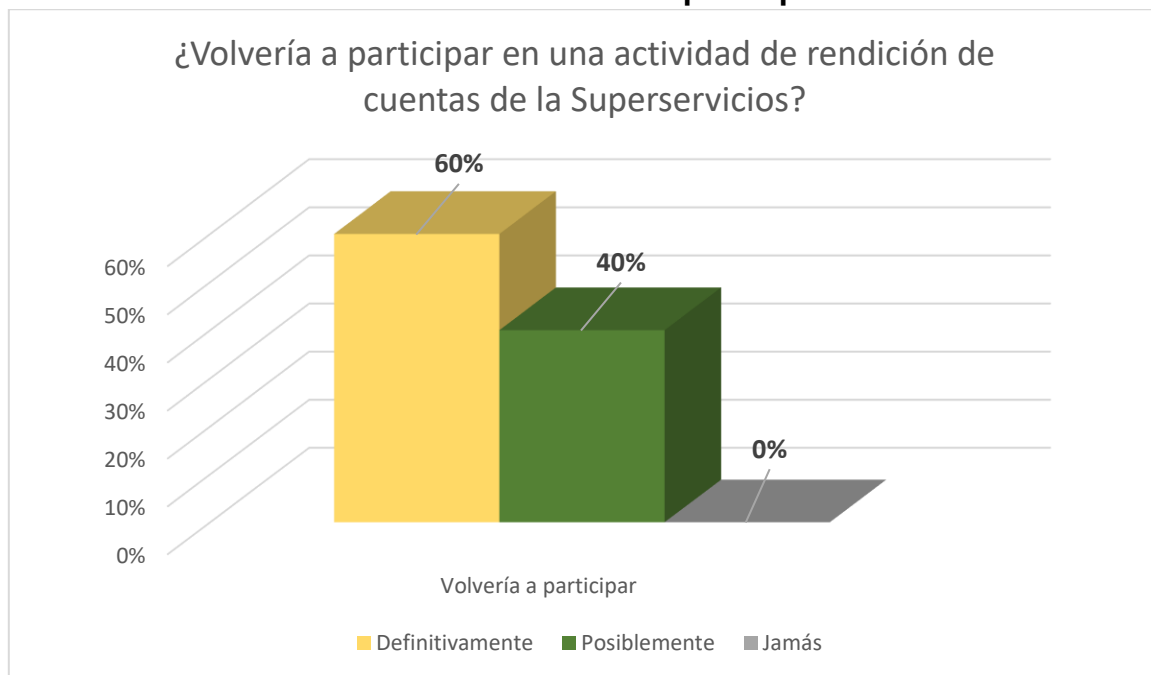
Como se puede observar en la gráfica 5, sobre **la claridad y calidad de la información** presentada, la mayoría de las respuestas son marcadas por como “Aceptable” con el 36% y “Bueno” con el 32%. Lo que muestra una aceptación general frente a la claridad y calidad de la información presentada durante el evento, pero, con opciones de mejora para la próxima audiencia.

Sobre la **satisfacción frente a las respuestas recibidas**, la mayor parte de los asistentes se dividió entre “Aceptable” con el 28%, “Bueno” con el 26%, y “Deficiente” con el 26%.

En la **facilidad para interactuar**, la opción “Deficiente” fue la más alta con el 32%, seguida de “Bueno” con el 28%, y “Aceptable” con el 22%. Esto refleja que la metodología utilizada durante la Audiencia requiere mejoras en la forma como participan los asistentes, y las herramientas a su disposición para interactuar.

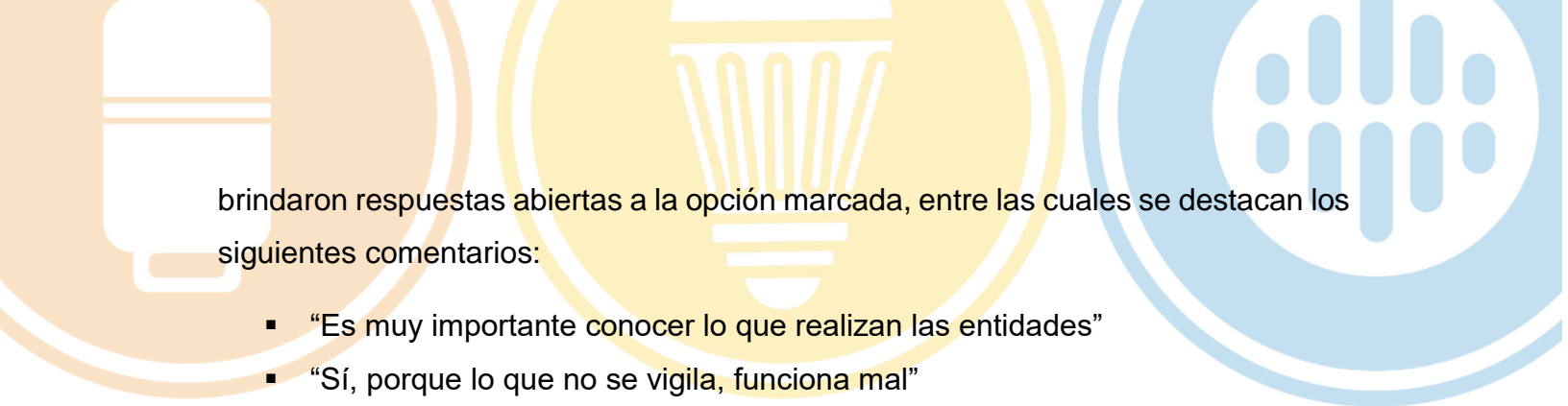
Finalmente, sobre **la logística de la rendición de cuentas**, la opción con más respuestas fue “Bueno” con el 32%, pero le siguen las opciones “Deficiente” 28%, y “Aceptable” con el 24%.

Gráfica 6: Volvería a participar



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

Además de los resultados cuantitativos de las respuestas, que indican que la mayoría “Definitivamente” volvería a participar de una actividad de rendición de cuentas de este tipo con el 60%, también se tienen en cuenta las personas que



brindaron respuestas abiertas a la opción marcada, entre las cuales se destacan los siguientes comentarios:

- “Es muy importante conocer lo que realizan las entidades”
- “Sí, porque lo que no se vigila, funciona mal”
- “Para poder aportar soluciones a partir de las estrategias creadas”

4.1 Comentarios generales de las evaluaciones sobre la Audiencia

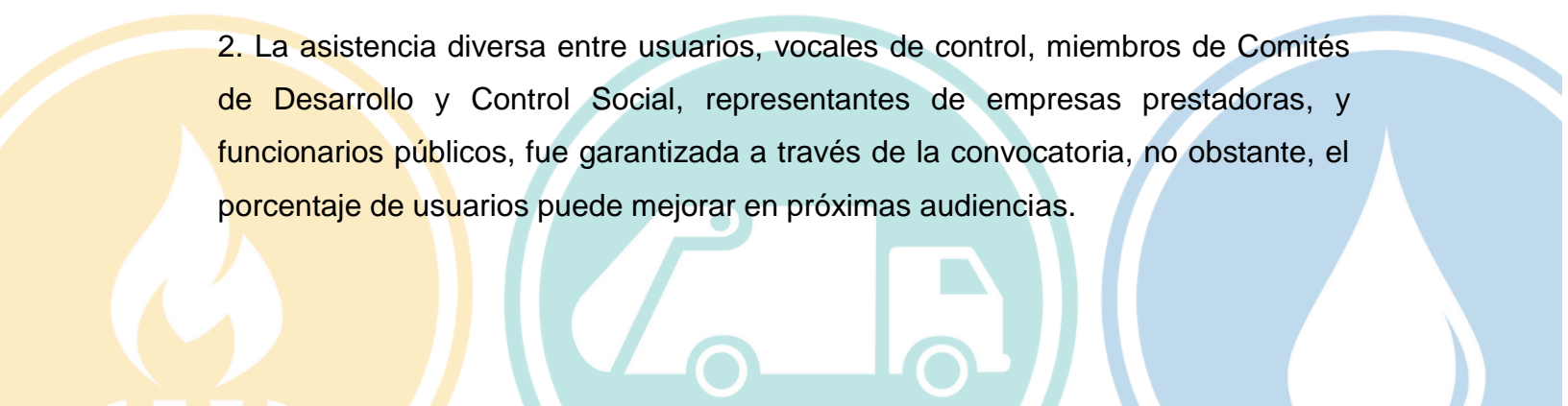
En general, y como oportunidades de mejora frente a los resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022, se clasificaron los comentarios por su relevancia, repetición o coincidencia entre los asistentes.

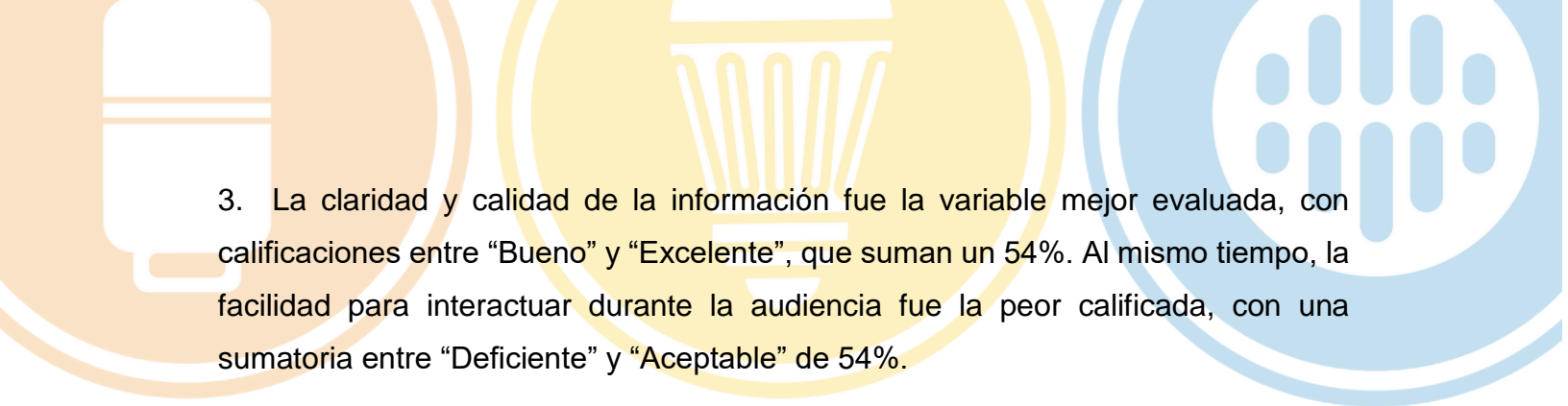
- “Mejorar la logística, en especial manejar el aforo sobre los asistentes presenciales”.
- “Que podamos hablar las personas que estamos en la asamblea, que podamos dar opinión o defendernos”.
- “Tener en cuenta la puntualidad para el inicio de la actividad”.

Sobre estos comentarios se anima a trabajar en la próxima edición de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el fin de cerrar las brechas identificadas en las evaluaciones.

5. Conclusiones

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

1. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022, se llevó a cabo con éxito, contando con un grupo diverso de asistentes, con transmisión virtual, y cumplimiento de requisitos legales.
 2. La asistencia diversa entre usuarios, vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, representantes de empresas prestadoras, y funcionarios públicos, fue garantizada a través de la convocatoria, no obstante, el porcentaje de usuarios puede mejorar en próximas audiencias.
- 



3. La claridad y calidad de la información fue la variable mejor evaluada, con calificaciones entre “Bueno” y “Excelente”, que suman un 54%. Al mismo tiempo, la facilidad para interactuar durante la audiencia fue la peor calificada, con una sumatoria entre “Deficiente” y “Aceptable” de 54%.

4. Entre los comentarios de pregunta abierta, la recomendación de mejorar la logística, y tener en cuenta la puntualidad para el inicio del evento fueron las más relacionadas entre las evaluaciones de los asistentes.

5. Las cifras de asistencia presencial y virtual, son coincidentes con la inscripción, donde 257 personas manifestaron asistir presencialmente (la asistencia presencial total fue de 242) y 72 personas manifestaron asistir virtualmente (la asistencia virtual en vivo fue de 42).

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

Revisado por: Estefania Nova O. – Jefe OAPII

