

INFORME

estrategia de

RENDICIÓN DE CUENTAS

2 0 2 3



Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 2 |
| Estrategia de Rendición de Cuentas 2023..... | 2 |
| Objetivos específicos..... | 3 |
| Principales resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 | 3 |
| Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la vigencia 2022..... | 3 |
| 1. Aprestamiento:..... | 4 |
| 2. Preparación y convocatoria | 4 |
| 2.1. Convocatoria amplia y suficiente | 5 |
| 2.2. Efectividad de la convocatoria | 8 |
| 3. Ejecución. Desarrollo de la actividad..... | 9 |
| 3.1. Resultados de la Audiencia | 11 |
| 4. Resultados de evaluación de la Audiencia..... | 13 |
| 4.1. Comentarios generales de las evaluaciones sobre la Audiencia | 15 |
| Actividades de Rendición de Cuentas - Direcciones Territoriales..... | 16 |
| Conclusiones..... | 23 |

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está comprometida con el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadanía, y para esto, publicó y ejecutó el Programa de Transparencia y Ética Pública 2023, del cual hace parte la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Esta Estrategia fue elaborada con el aporte de los grupos de valor y colaboradores de la Superservicios. Ahora, se presentan los resultados más importantes de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2023

En 2023 la Estrategia de Rendición de Cuentas fue diseñada de acuerdo a los parámetros del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Además, se toma en cuenta por lo señalado en el CONPES 3654 de 2010:

- **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

1. Diálogo: Realizar actividades de rendición de cuentas con enfoque regional garantizando el diálogo con los participantes y una mejora en su incidencia.
2. Información: Implementar el lenguaje comprensible y accesible en la información brindada a través de las actividades de rendición de cuentas.
3. Responsabilidad: Fortalecer las capacidades de los colaboradores frente al diálogo ciudadano y su importancia en la rendición de cuentas.

Para conocer la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, [puede dar clic aquí](#).

Principales resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023

La Estrategia de Rendición de Cuentas, tiene una serie de actividades que están contenidas en los planes de acción de las diferentes dependencias de la entidad, su cumplimiento se registra en el sistema Sisgestion, donde se lleva el control de dichas actividades.

A continuación, se presentan los resultados de las actividades realizadas y que son parte de dicha estrategia especialmente del componente de diálogo:

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la vigencia 2022

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la vigencia 2022, tuvo las siguientes fases aplicadas:

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

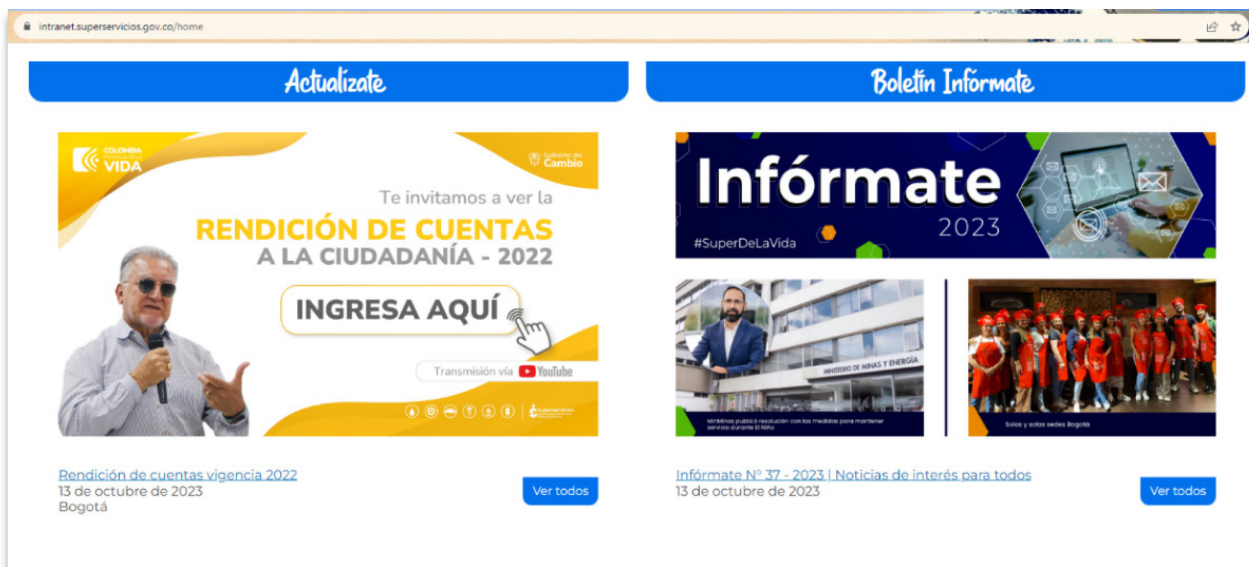
La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022 de la Superservicios, se realizó el 13 de octubre de 2023 en el Salón Esmeralda, del Hotel Tequendama en la ciudad de Bogotá D.C.

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

Nº 37. 13 de octubre de 2023

BOLETÍN
INFÓRMATE
#SuperDeLaVida 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



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.

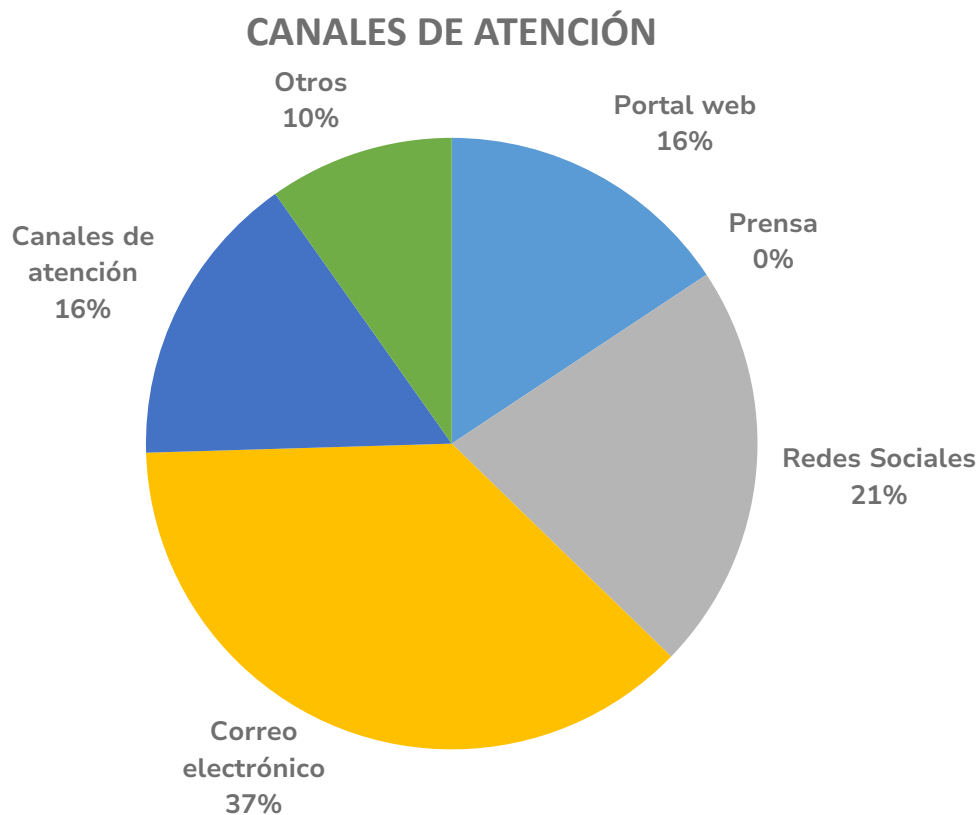
Entre los inscritos, 257 personas manifestaron asistir presencialmente, y 72 de manera virtual.

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 simultaneo 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.

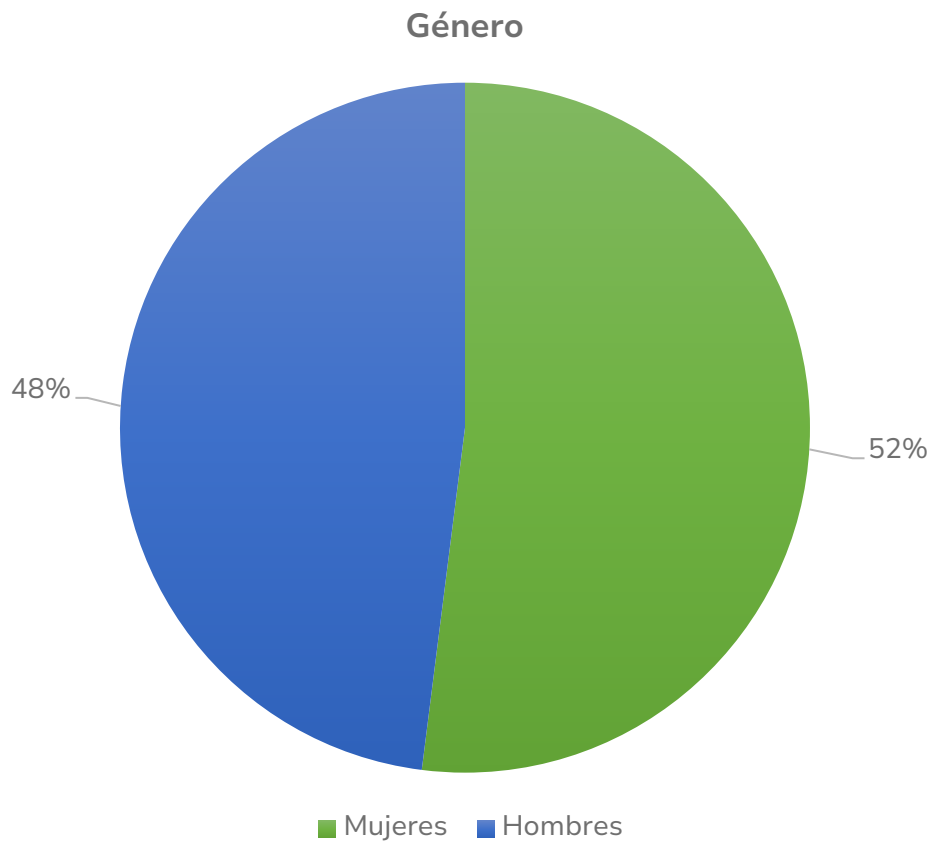
3.1. Resultados de la Audiencia

3.1.1 Presencial:

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

Total, asistentes: 242

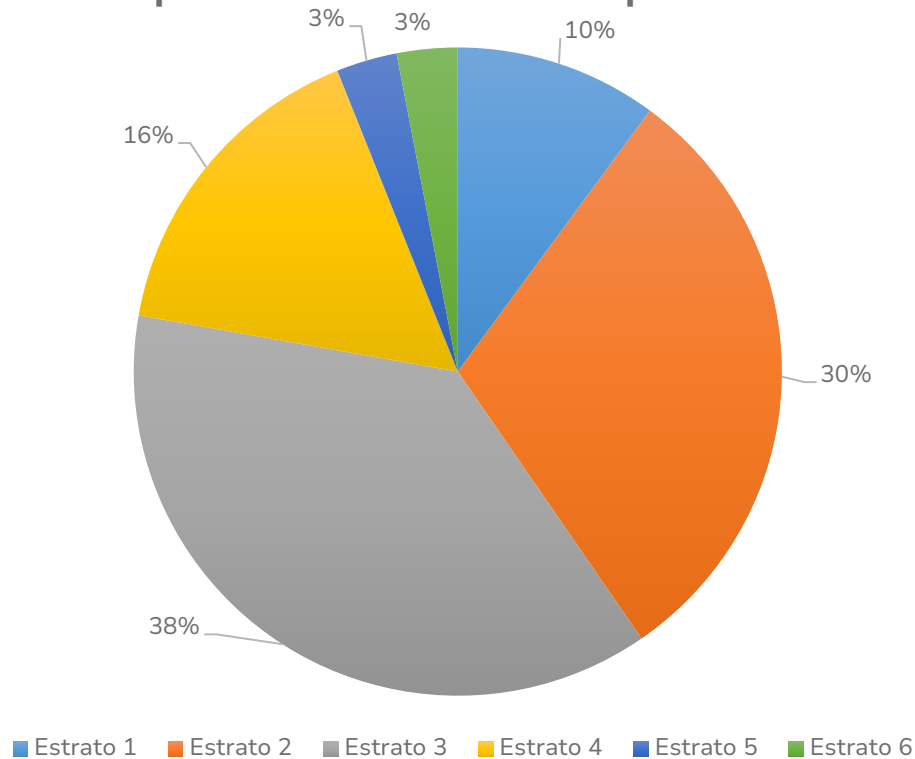
Gráfica 3: Asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por género



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

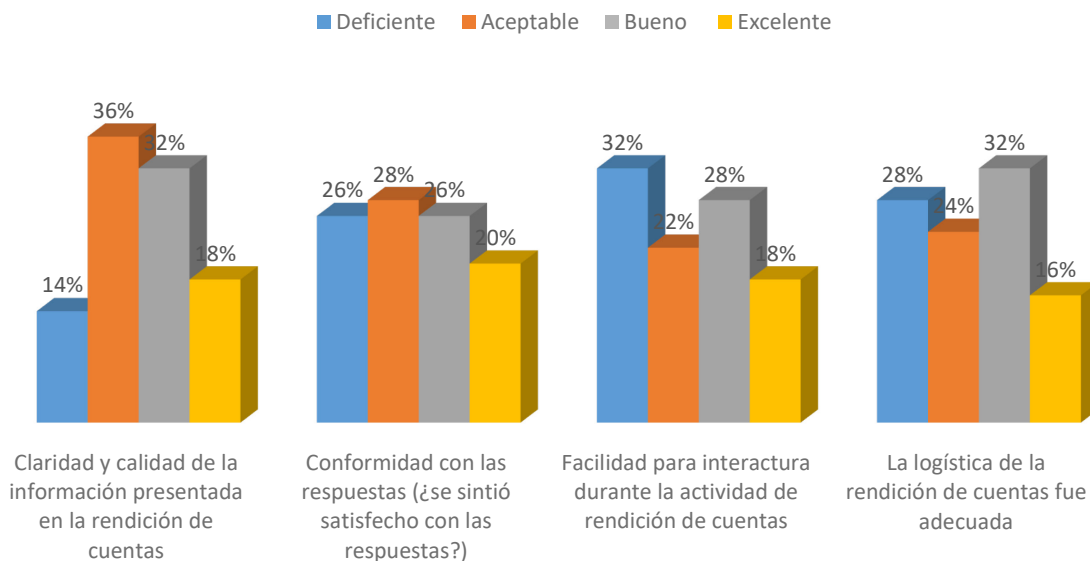
4. Resultados de evaluación de la Audiencia

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

Resultados evaluaciones de la Audiencia Pública



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.

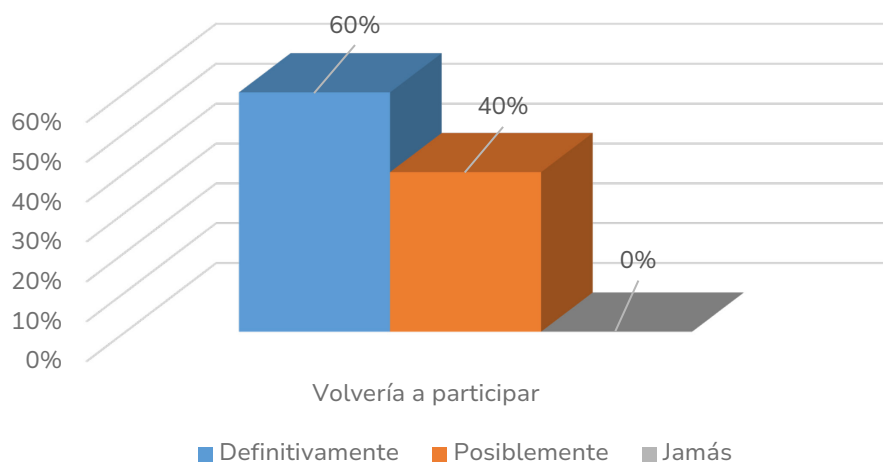
Sobre la **satisfacción frente a las respuestas recibidas**, la mayor parte de los asistentes se dividió entre “Aceptable” con el 28%, “Bueno” con el 26%, y “Deficiente” con el 26%.

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 mejorías 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

¿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.

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.

Actividades de Rendición de Cuentas - Direcciones Territoriales

Durante la vigencia 2023, la Superservicios en su compromiso por brindar una rendición de cuentas constante y según las diferentes necesidades de las regiones del país, realizó 13 actividades de rendición de cuentas regionalizadas.

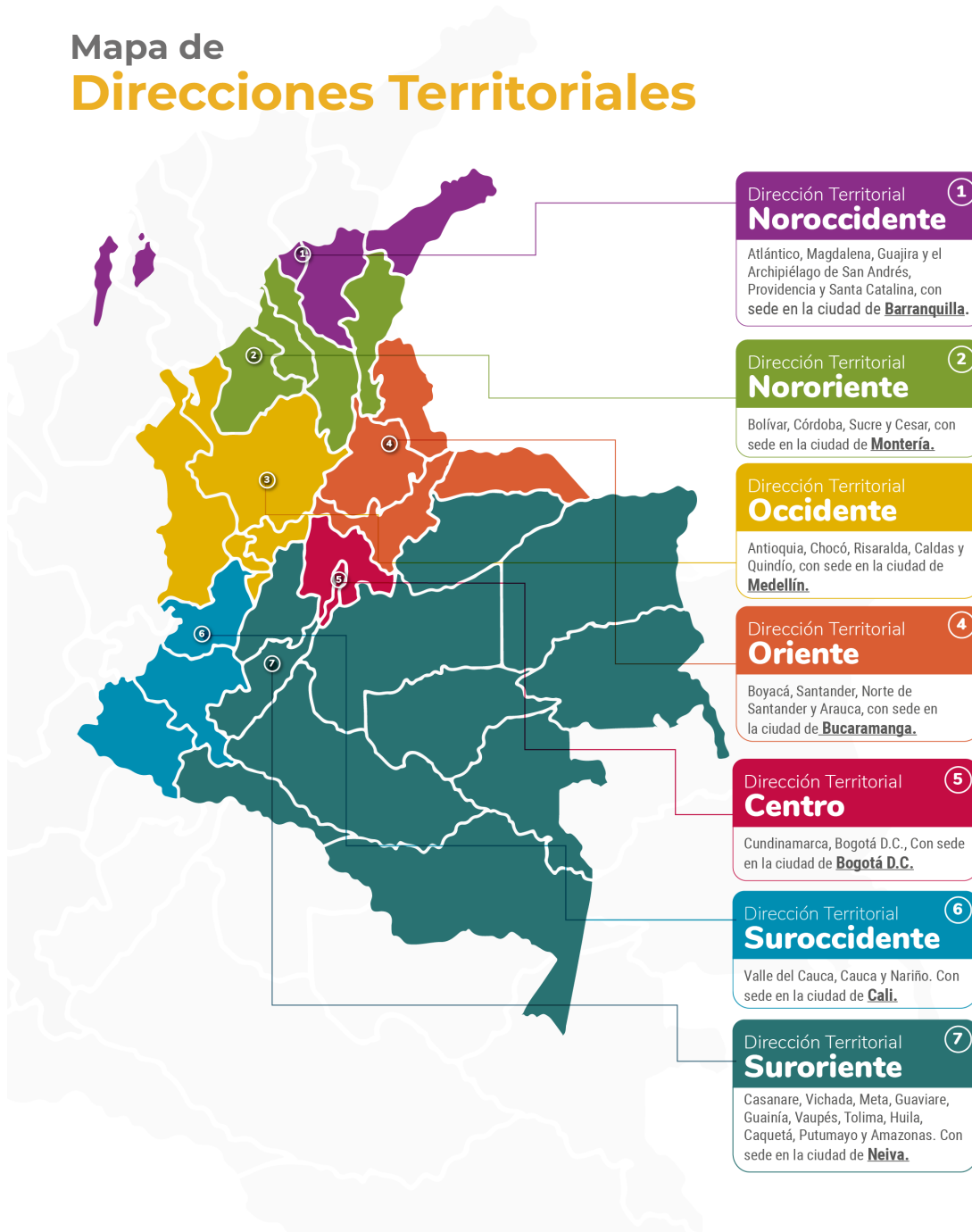
Esta actividad de rendición de cuentas se cumplió a través de la actividad de la Estrategia de Participación Ciudadana, con nombre Superservicios cumple.

Dichas actividades están distribuidas en las 7 Direcciones Territoriales con las que cuenta la entidad, a saber, la Dirección Territorial Noroccidente, con sede en Barranquilla, Atlántico; la Dirección Territorial Nororiente, con sede en Montería, Córdoba; la Dirección Territorial Occidente, con sede en Medellín, Antioquia; Dirección Territorial Oriente, con sede en Bucaramanga, Santander; Dirección Territorial Centro, con sede en Bogotá D.C.; Dirección Territorial Suroccidente, con sede en Cali, Valle del Cauca; y Dirección Territorial Suroriente, con sede en Neiva, Huila.

Las actividades realizadas cubren los departamentos que están asignados a cada Dirección Territorial, como se detalla en la imagen 1:

Imagen 1: Distribución de las Direcciones Territoriales

Mapa de Direcciones Territoriales

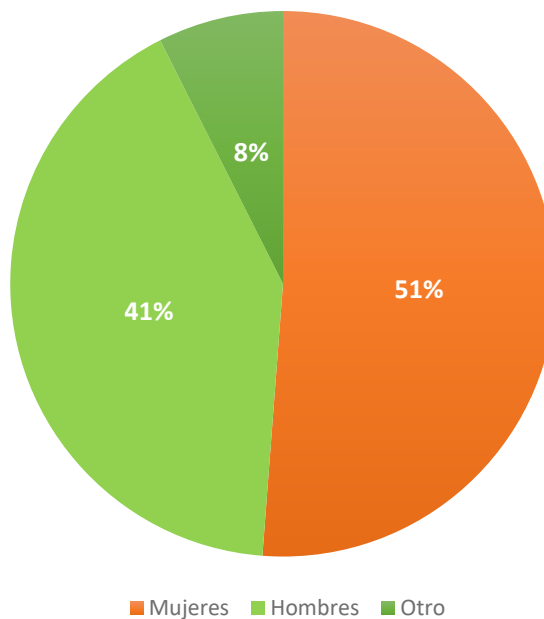


Fuente: Elaborado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, Superservicios.

En total, asistieron a estas 13 actividades un total de 423 ciudadanos y ciudadanas, distribuidos entre hombres, mujeres, o marcado como género “otro”, siendo las mujeres la población con mayor presencia en estas actividades con el 51%, seguido de los hombres que participaron en un 41%, y “otro” con una participación del 8%.

Gráfica 7: Participación por género

Asistentes a las actividades de rendición de cuentas por género

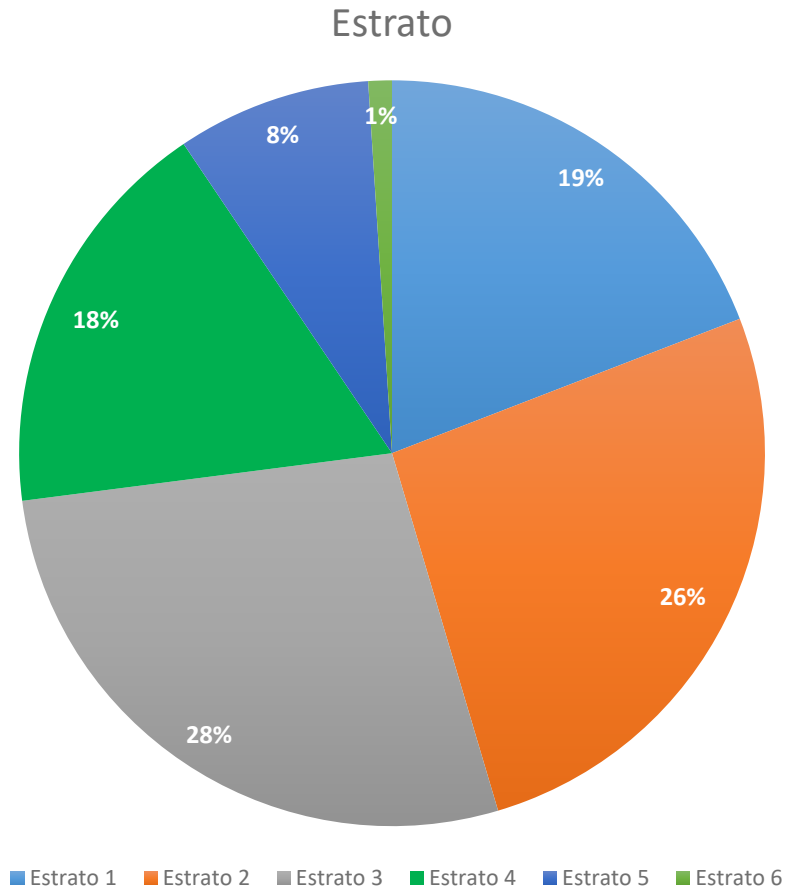


Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

En la distribución por estrato se observa que en su mayoría participó ciudadanía de los estratos 1, 2 y 3, con un total de asistentes de 75 para estrato 1, 103 para estrato 2, y 108 para estrato 3, representando el 73% de los asistentes.

Por su parte participaron en menor medida personas de los estratos 4, 5 y 6, y ninguna persona marcó la opción estrato comercial, como se observa en la gráfica 8.

Gráfica 8: Participación por estrato

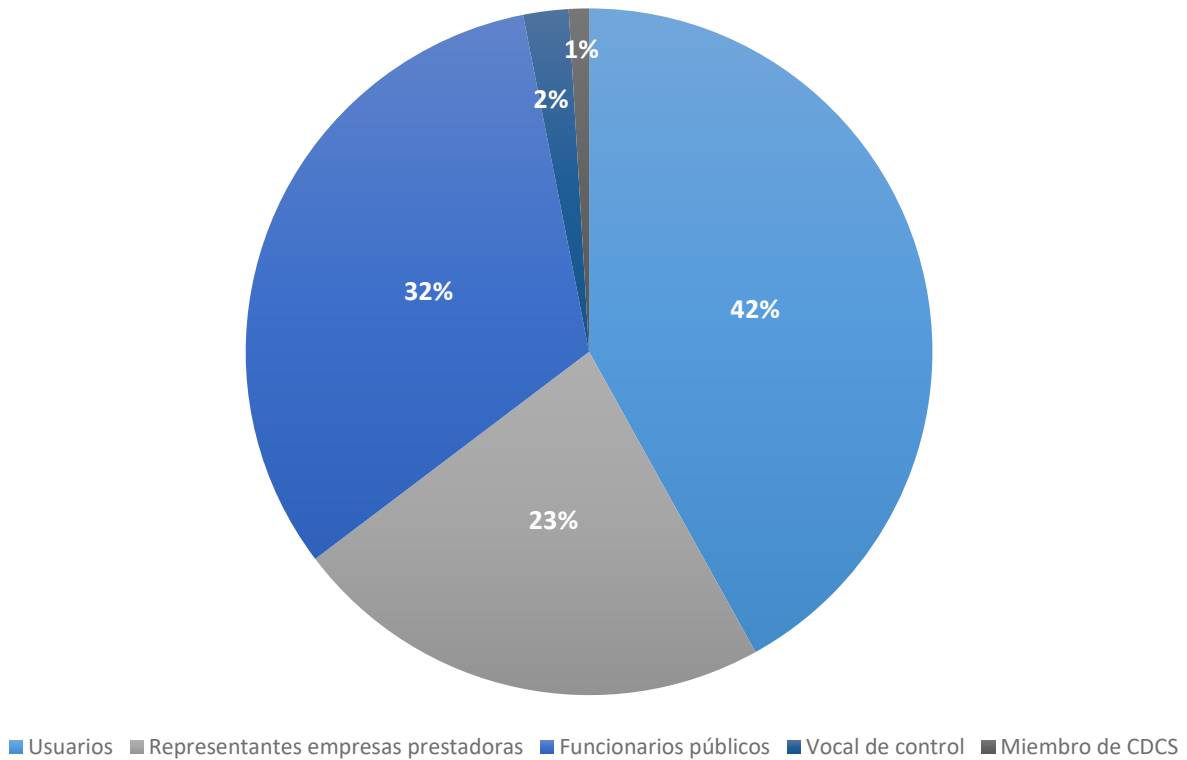


Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

Sobre el tipo de asistentes a las actividades de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales se encuentra lo siguiente:

Gráfica 9: Tipos de asistentes a las actividades de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales

Tipificación asistentes a las actividades de rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales



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

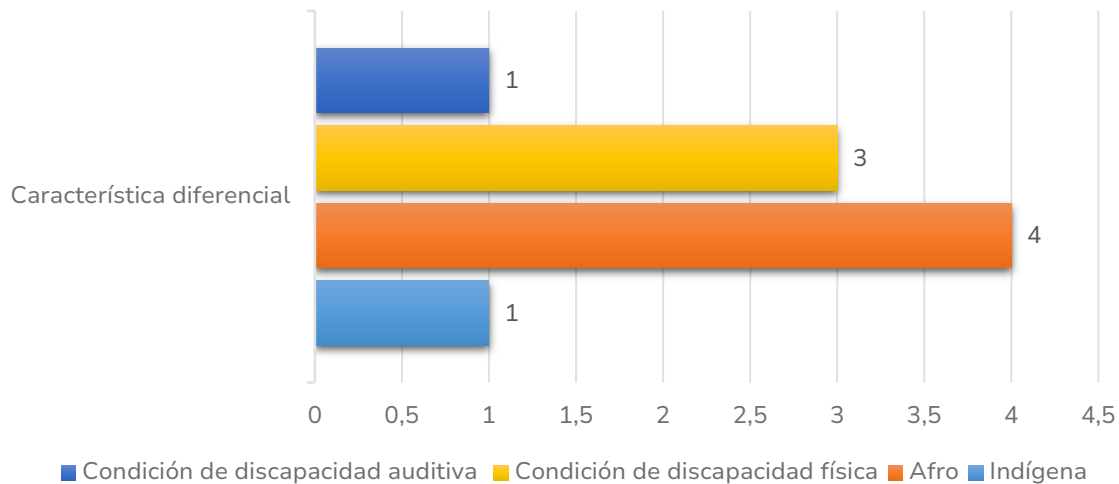
Como se observa en la gráfica 9, la mayor parte de los asistentes se concentraron en personas que se identificaron como “Usuarios o usuarias” con un total de 177 participantes, seguidos de funcionarios públicos sean o no de la Superservicios, con un total de 136 participantes, lo que ya representa el 54% del total de participantes a estas actividades.

Adicionalmente, participaron representantes de empresas prestadoras con un 23%, y en menor medida vocales de control y miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, con un 3%.

Sobre las características diferenciales de los participantes se encuentra:

Gráfica 10: Participación a las actividades de rendición de cuentas en Direcciones Territoriales por enfoque diferencial

Total de participantes con características diferenciales



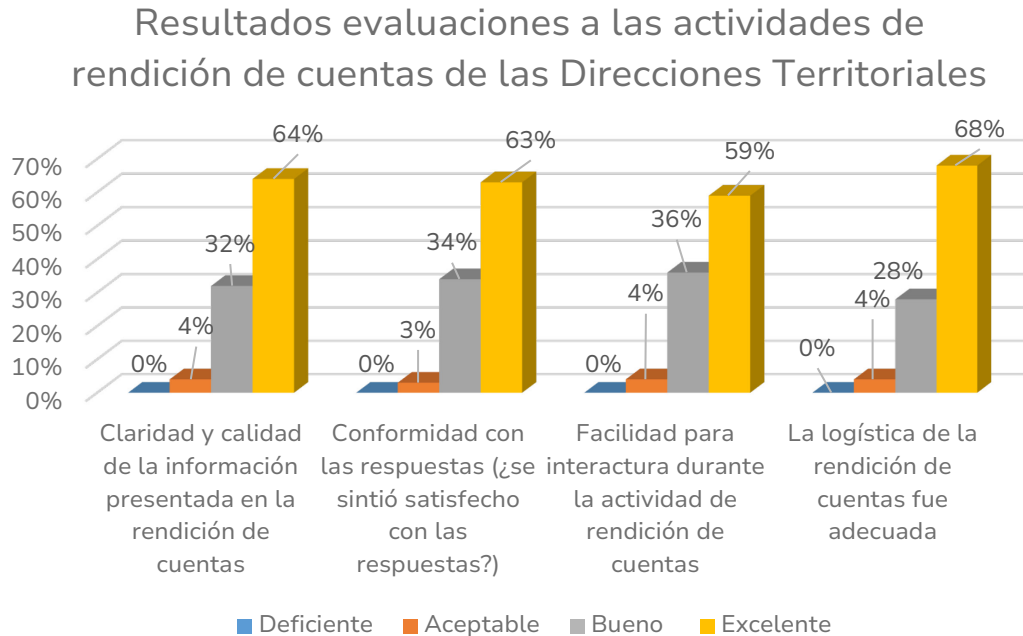
Fuente: Elaboración propia, tomado de los controles de asistencia, del formato FCS-F-003.

De acuerdo a la gráfica 10, un porcentaje de los participantes manifestó tener características diferenciales, entre ellas indígena, afrodescendiente, y personas en condición de discapacidad física y auditiva.

De igual forma, para estas actividades se aplica el formato SM-F-003 “Evaluación para actividades de rendición de cuentas”, diseñado para recoger las impresiones de la ciudadanía frente a la realización de las actividades de participación ciudadana.

Este formato se presenta en las actividades para ser completado de manera voluntaria por sus participantes, por este motivo las respuestas acogidas representan el universo de aquellos que accedieron a responder.

Gráfica 11: Evaluación a las actividades rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia, tomado de los resultados de las evaluaciones, del formato SM-F-003.

Como se refleja en la gráfica 11, la evaluación a estas actividades es mayoritariamente positiva, se preguntó por la claridad y calidad de la información presentada, sobre la conformidad con las respuestas recibidas, la facilidad para interactuar durante la actividad, y la logística de la actividad, en todas las temáticas la opción “excelente” supera el 50% o 60%, mientras la opción “bueno” supera el 30%, y la opción “aceptable” no supera el 4%, la opción deficiente no fue marcada en ninguna de las encuestas aplicadas.

Conclusiones

Como se puede observar el desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, fue mayoritariamente positivo, de lo cual se exponen las siguientes conclusiones:

1. El cumplimiento del reto planteado es exitoso en la medida que se demuestra un diálogo entre los actores participantes en doble vía, y se resolvieron en las mismas actividades las dudas y compromisos de la entidad, lo que evitó que se plantearan compromisos pendientes.
2. La meta tiene un alto cumplimiento, pues se lograron realizar 14 actividades de rendición de cuentas, con meta de 15. Esto se debe a que no se realizó una de las actividades de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Centro, área que indicó la realización de un Diálogo Regional con actores del sector en dicho periodo, para tratar temas coyunturales sobre los derechos de los usuarios en esa territorial.
3. Existen aspectos por mejorar en la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en especial sobre temas de logística de la actividad, satisfacción sobre las respuestas recibidas y la facilidad para interactuar durante la actividad.
4. La evaluación sobre el rol regional de las actividades de las Direcciones Territoriales es mayoritariamente positiva, siendo excelente la opción preferida por sus participantes en todas las temáticas de la actividad consultadas.

INFORME

estrategia de

RENDICIÓN DE CUENTAS

2 0 2 3



Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+571) 601-691-3005

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

