



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

RESULTADOS ENCUESTA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS



Dirección General Territorial
Bogotá, D.C., 20/06/2016

CO-F-006 V.2



CO14/5927



CO14/5927



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Objetivo

Evaluar el evento de Audiencia de Rendición de cuentas – vigencia 2015 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), el cual se realizó el día 20 de mayo de 2016, en las instalaciones del Canal RTVC en la ciudad de Bogotá D.C., esta información hace parte del documento de Evaluación General de Rendición de cuentas 2016.

Ficha Técnica

Nombre de la encuesta: Formulario de evaluación audiencia pública de rendición de cuentas.

Fecha: 9 de julio de 2015

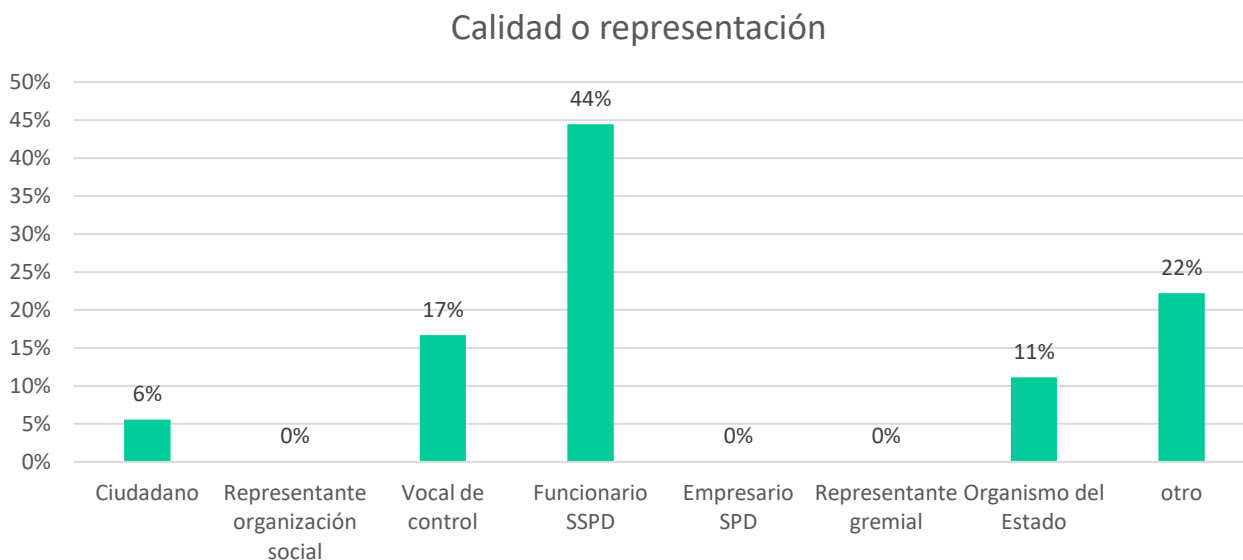
Asistentes: 94

Muestra: 34

Este formulario se encuentra en el subproceso de participación ciudadana con el código PC-F-024 del Sistema Integrado de Atención y Mejora - SIGME

Calidad con la que actúa

Hace alusión a la calidad o representación en la que actúa el ciudadano que asiste al evento de Rendición de cuentas.



Grafica 1: Calidad o representación del asistente a la audiencia Pública de rendición de cuentas

La Audiencia pública tuvo una alta respuesta de convocatoria en los funcionarios de la Superservicios, evidenciada en el 44% de los asistentes al evento, recordemos que la rendición de cuentas es externa y a su vez interna, lo anterior demuestra el interés y compromiso de los funcionarios públicos con la gestión adelantada, lo anterior pudo estar fortalecido

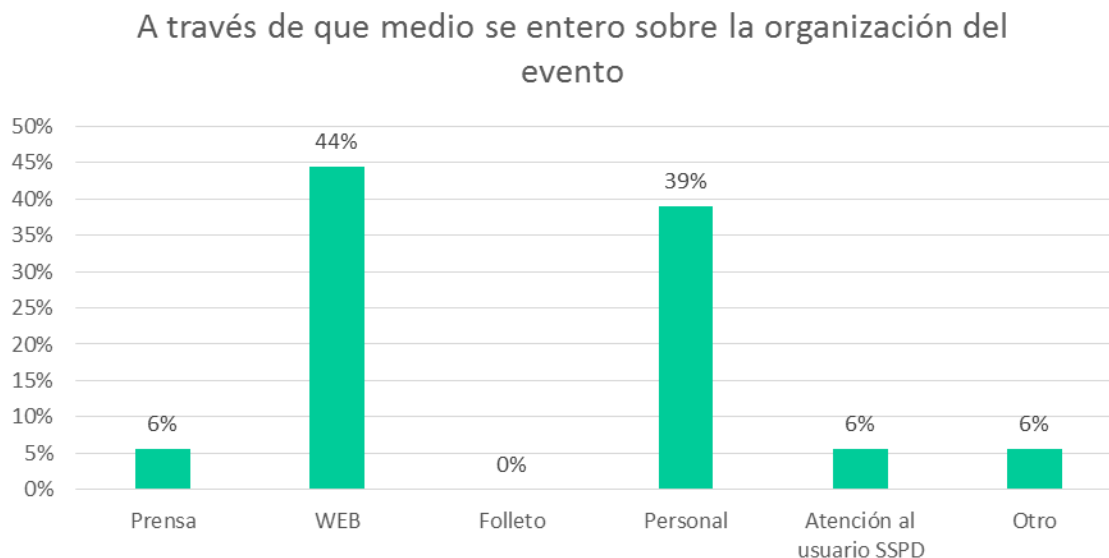
por la difusión en las pantallas de la entidad, comunicaciones internas y la promoción en la página web.

Así mismo, existió una representación de la sociedad civil organizada por medio de los vocales de control los cuales suman un 17%.

Respecto a organismos del Estado se contó con la presencia de un 11% y en otro con un 22%.

Calidad con la que actúa

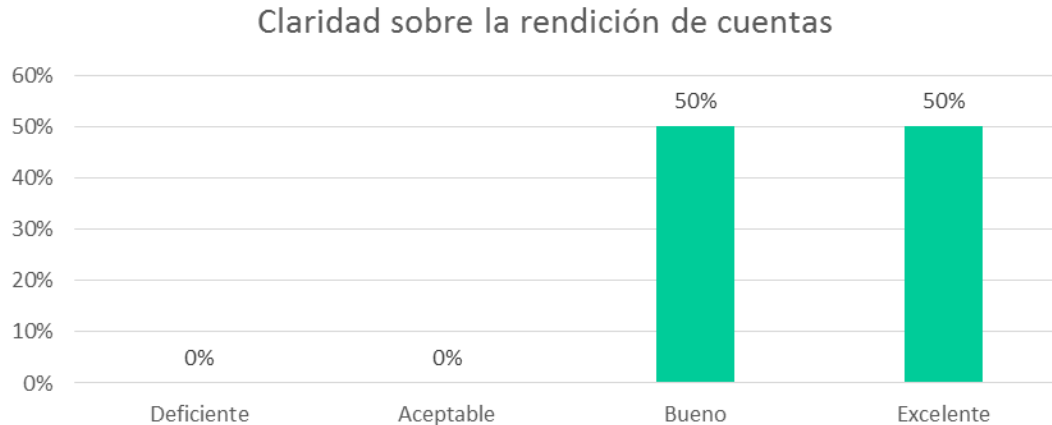
Hace alusión a la calidad o representación en la que actúa el ciudadano que asiste al evento de Rendición de cuentas.



Grafica 2: Medio de conocimiento de la Audiencia Pública.

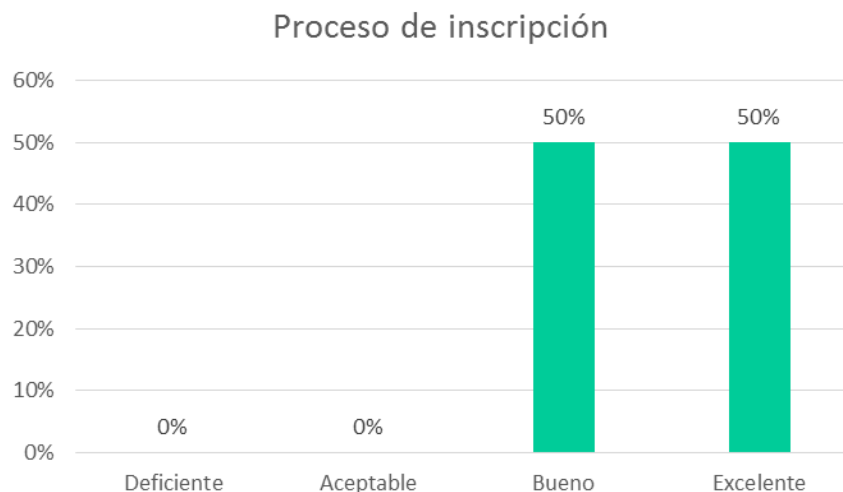
Con un 44% se destaca la página web como el mayor medio por medio del cual los asistentes se enteraron del evento, así mismo las invitaciones personales que se emitieron desde la Superservicios a 99 entidades tuvo un impacto positivo con un 39%, con un 6% cada uno se encuentra: Prensa, Atención al usuario SSPD.

En una futura ocasión se podría generar invitaciones por medio de redes sociales para ampliar los canales de invitación y la cobertura.



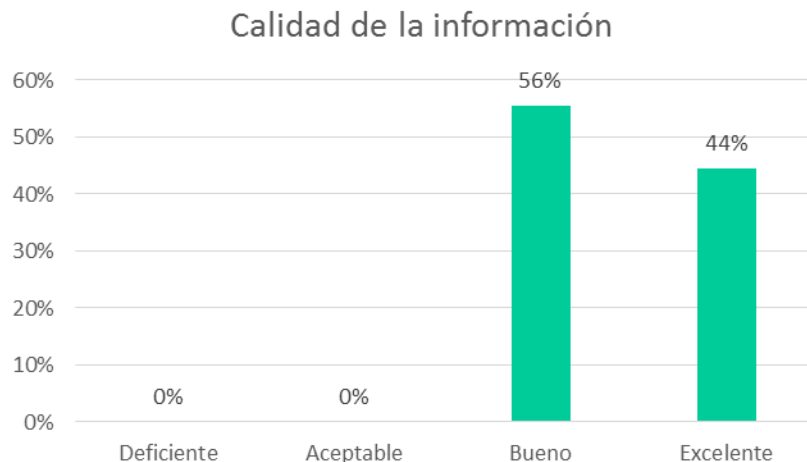
Grafica 3: Claridad sobre la rendición de cuentas

Pese a que el informe de rendición de cuentas estaba integrado de temas técnicos de Energía, Alcantarillado, Agua, Aseo e Intervenidas, cabe destacar que la entidad asumió la política de lenguaje claro del Estado colombiano, y en este propósito sin perder rigurosidad y calidad, la información se publicó a la ciudadanía con un lenguaje apropiado y comprensible, las personas asistentes a la Audiencia Pública calificaron con bueno en un 50% y Excelente con 50%.



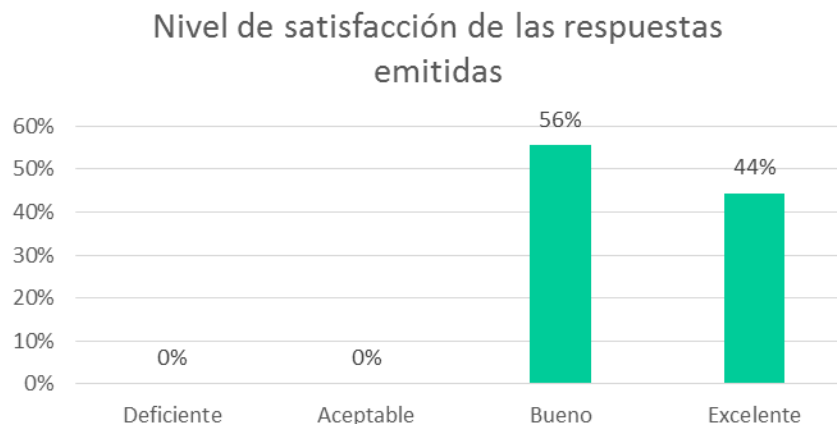
Grafica 4: Calificación Proceso de inscripción

Gracias al recurso humano de la Dirección General Territorial que integro la logística del evento, se pudo hacer un proceso de inscripción ameno y eficiente, las persona asistentes lo califican en bueno con un 50% y Excelente con 50%.



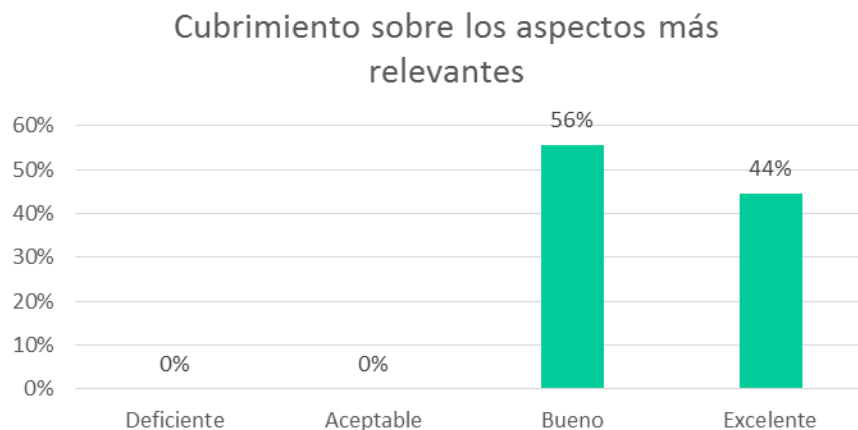
Grafica 5: Calidad de la información

Con un 56% calificado como Bueno y un 44% como Excelente se corrobora que la entidad se esforzó en hacer un informe de rendición de cuentas riguroso, de calidad y participativo, en este sentido todas y cada una de las áreas misionales cumplieron con el objetivo de entregar la información de las gestión 2015 de manera comprensible, clara y de calidad.



Grafica 6: Nivel de satisfacción de las respuestas emitidas

Los asistentes a la Audiencia de Rendición de cuentas tuvieron un alto nivel de satisfacción con las respuestas emitidas por la entidad a los cuestionamientos realizados por los distintos canales dispuestos: redes sociales, call center y auditorio, el 56 % de los asistentes lo califica como bueno y el 44 % califica las respuestas como Excelente.



Grafica 7: cubrimiento sobre los aspectos más relevantes

Lo asistentes a la Audiencia Pública de rendición de cuentas consideran que la entidad profundizo en los temas más relevantes de su gestión en el 2015, pese a que se contaba con dos horas, la dinámica de la rendición, los participantes y la interacción con la ciudadanía permitieron profundizar en varios temas relevantes, el 56% lo califica como bueno y el 44% como Excelente.

Recomendaciones

1. Se sugiere tener en cuenta el tiempo de registro y desplazamiento de los asistentes dentro del Canal de Televisión para futuras convocatorias.
2. El tiempo para la rendición debe ser mayor.



Aspectos a destacar

1. La innovación y la participación ciudadana fueron dos aspectos a destacar de la Rendición de Cuentas – Vigencia 2015, la escenografía (panel central, panel redes sociales y panel de call center en vivo) permitieron interacción en vivo de la ciudadanía.
2. La convocatoria a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas fue amplia, incluyente y participativa: Organismos de control, Veedurías ciudadanas, Vocales de control, Entidades Públicas, Prestadores de Servicios Públicos, Funcionarios de la Superservicios y ciudadanía en general.
3. Los asistentes a la Audiencia Pública de rendición de cuentas fueron 95 personas.

4. El Expediente de Orfeo donde se incluyen todas y cada una de las evidencias del Eventos es: 2016800170100001E

5. Esta evaluación de la encuesta aplicada hace parte de un Documento de Informe de Rendición de cuentas más general y detallado que incluye: la estrategia, desarrollo, impacto, indicadores y los resultados de la campaña articuladora: “Superservicios para todos”.

Muchas gracias

Carrera 18 N°. 84-35

PBX: (1) 691 3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C.