



# Informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Sobre la gestión en 2018



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# Tabla de contenido

---

Introducción	3
Convocatoria	4
Efectividad de la convocatoria	8
Descripción de la actividad	10
Comportamiento de la transmisión	13
Divulgación posterior de la audiencia	15
Resultados de la audiencia	16
Sugerencias y aspectos por mejorar	17
Conclusiones	18



# Introducción

---

En el marco de la estrategia de rendición de cuentas del año 2019 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) adelantó una primera audiencia de rendición de cuentas, el día 27 de marzo de 2019, en la que presentó los resultados de su gestión en 2018 y los retos para el 2019.

La audiencia de rendición de cuentas se transmitió en vivo a través de *Facebook Live* y se preparó con base en las expectativas de los ciudadanos y grupos de valor que manifestaron sus intereses de información a través de encuestas físicas (implementadas en los puntos de atención de la Superservicios), envío de correos electrónicos y redes sociales de la entidad.

Las temáticas más solicitadas por la ciudadanía para abordar en la audiencia pública de rendición de cuentas fueron: informe sobre la situación de empresas intervenidas y en liquidación, tiempos de respuesta a requerimientos de información, forma en que se desarrollan las funciones de inspección, vigilancia y control (IVC), entre otros, las cuales fueron atendidas en el marco de la presentación realizada por la Superintendente para rendir cuentas a la ciudadanía.

Asimismo, se recibieron preguntas a través de los canales institucionales destinados para ello (correo electrónico, redes sociales y videos grabados en las regiones) las cuales fueron respondidas durante la audiencia de rendición de cuentas por la Superintendente, todas aquellas que no se atendieron durante la audiencia (76 preguntas) fueron radicadas, respondidas y publicadas en la página web de la Superservicios (para consultar las preguntas y respuestas revisar el anexo 1).

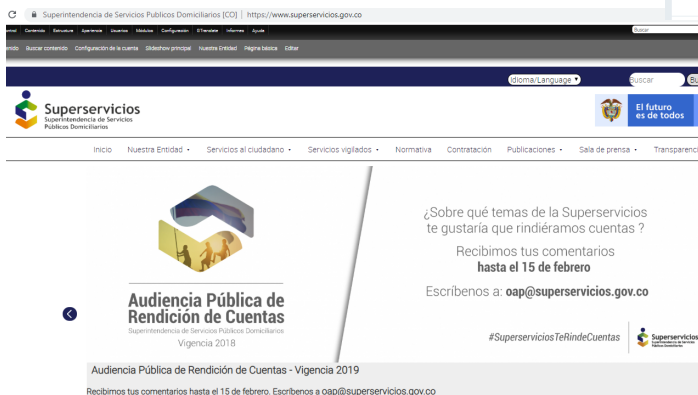
En la actividad se alcanzaron 6.416 personas a través de la transmisión por *streaming* y participaron 30 personas de forma presencial (anexo 2: controles de asistencia).

El presente documento tiene como propósito evaluar la audiencia de rendición de cuentas e informar sobre el desempeño de la misma de acuerdo con los lineamientos que establece el Gobierno Nacional para el asunto.

# Convocatoria

Con el objetivo de difundir información relacionada con la audiencia de rendición de cuentas, promover la participación de grupos de valor y facilitarles a los ciudadanos el acceso a la rendición de cuentas, previo al ejercicio de rendición de cuentas:

- Se adelantó una consulta ciudadana para la identificación de temáticas de interés para los ciudadanos y grupos de valor. La campaña se difundió en el portal web y las redes sociales de la entidad y en las redes sociales de Urna de Cristal.



# Convocatoria

- Se publicó el informe de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2018, el día 28 de marzo, en la página web de la entidad, esto con el propósito de garantizar que los ciudadanos interesados pudiesen preparar su participación con tiempo suficiente. Además, se promovió su consulta a través de los canales institucionales de la entidad.

Servicios Públicos Domiciliarios [CO] | <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/rendicion-cuentas>

Variancia Usuarios Módulos Configuración GTranslate Informes Ayuda

Configuración de la cuenta Slideshow principal Nuestra Entidad Página básica Editar

[Inicio](#) » [Nuestra Entidad](#) » [Rendición de cuentas](#)

## Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la obligación integral de las entidades públicas y sus funcionarios, de informar a la ciudadanía sobre los procesos, acciones y resultados, realizados y/o alcanzados durante lo corrido del año inmediatamente anterior, de forma integral y veraz, mediante la realización de espacios de participación comunitaria.

 [Estrategia de rendición de cuentas 2019](#)

 [Cronograma estrategia de rendición de cuentas 2019](#)



**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**  
del gobierno de Servicios Públicos Domiciliarios  
Vigencia 2018

**Consulte aquí** el Informe de rendición de cuentas vigencia 2018

#SuperserviciosTeRindeCuentas 

### Menú Nuestra entidad

- Quiénes somos
- Talento humano
- Planeación
- Control interno
- Rendición de cuentas**
- Gestión documental
- Gestión financiera
- Entidades y mecanismos de control
- Glosario
- Sitios de interés

→  [Informe Rendición de Cuentas vigencia 2018](#)

Vigencia: 2018

 **Superservicios** @Superservicios · 8 mar.  
#SuperserviciosTeRindeCuentas | En 2018 contribuimos a mejorar la calidad de vida de los colombianos. Conoce nuestra #GestiónConResultados en el informe de rendición de cuentas aquí  y espera nuestra audiencia pública. [superservicios.gov.co/nuestra-entida...](https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad...)



Informe de rendición de cuentas vigencia 2018

#SuperserviciosTeRindeCuentas 

Tú, Presidencia Colombia, Natasha Avendaño García y 7 más

  4  7 

# Convocatoria

- Se publicó la invitación para participar en la audiencia de rendición de cuentas en la página web de la Superservicios y en redes sociales. También se publicó video en lengua de señas colombiana en la página web de la entidad.



Twitter



¡#SuperserviciosTeRindeCuentas y estás invitado! | El próximo 27 de marzo a las 3pm en Compensar de la 94 te esperamos en nuestra audiencia pública de rendición de cuentas #GestiónConResultados. Podrás ver la transmisión en vivo por [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co).



Más de 400 acciones de participación ciudadana para fortalecer el control social frente a los servicios públicos.

#GestiónConResultados



**Superservicios de Servicios Públicos Domiciliarios** está aquí: Superservicios de Servicios Públicos.  
Publicado por María Del Pilar Gómez Salleg [?] · 14 de marzo a las 10:10 · Bogotá · ✨

#SuperserviciosTeRindeCuentas | En 2018 contribuimos a mejorar la calidad de vida de los colombianos. Conoce nuestra #GestiónConResultados en la audiencia pública de rendición de cuentas este 27 de marzo. Consulta más en [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co).

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**  
Superservicios de Servicios Públicos Domiciliarios  
Vigencia 2018

¿Sabes cuál es nuestro aporte al país?  
Lo conocerás en la audiencia pública de rendición de cuentas – vigencia 2018

Participa este 27 de marzo  
Compensar - Calle 94 No. 23-43 - Bogotá D.C.  
3:00 p.m. a 5:00 p.m.

Envía tus preguntas a [rendiciondecuentas@superservicios.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@superservicios.gov.co)

#SuperserviciosTeRindeCuentas

En 2018, nuestro equipo humano hizo presencia en todo el país supervisando a más de **3.700 prestadores** de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

#GestiónConResultados

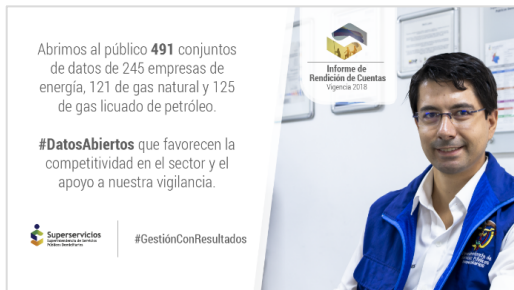
516 Personas alcanzadas 8 Interacciones Promoción no disponible

Invitación Audiencia lenguaje de señas



# Convocatoria

- Se enviaron invitaciones físicas a entidades del Estado, gremios y asociaciones de los sectores vigilados por la Superintendencia y a confederaciones de vocales de control en el país.
- Se promovió la participación en la audiencia mediante una campaña de expectativa que reveló capsulas informativas y de interés contenidas en el informe de rendición de cuentas.



- En el marco de la promoción de la audiencia se habilitó un foro virtual para la participación de la ciudadanía en la definición de los sitios en los que les gustaría, a la ciudadanía, que la Superservicios implemente el Plan Choque durante el año 2019.

**FORO**

**Informe de Rendición de Cuentas Vigencia 2018**

**En 2018 Superservicios lideró Plan Choque Caribe para escuchar a usuarios**

**¿A qué región quisieras que llegáramos en 2019?**

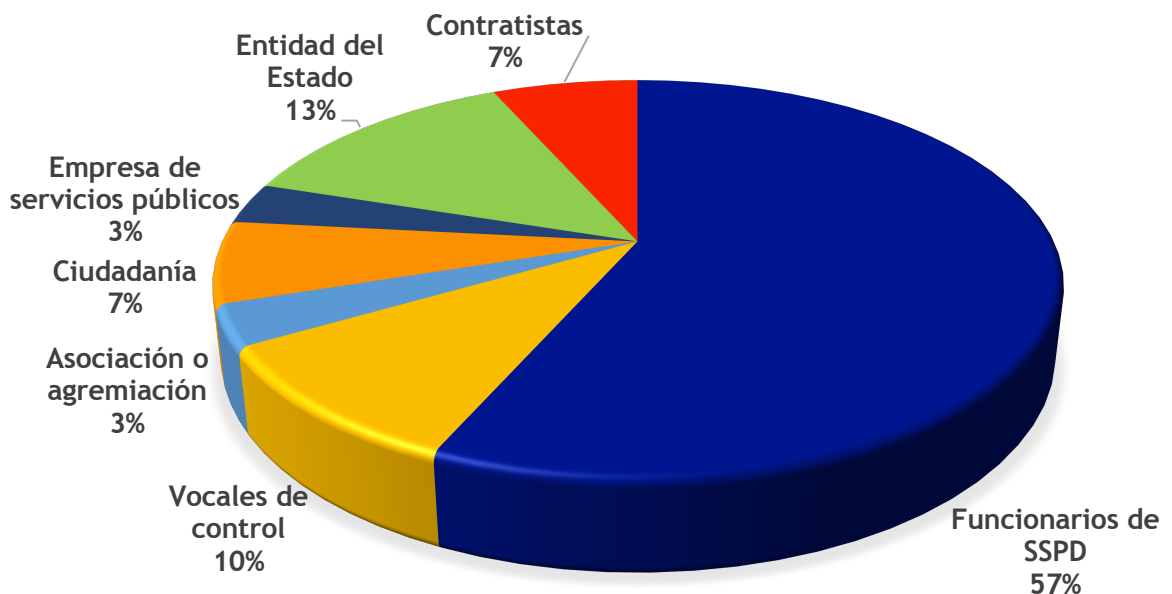
# Efectividad de la convocatoria

La metodología utilizada para la audiencia de rendición de cuentas se centró en una transmisión a través de *Facebook Live* con la finalidad de posibilitar el acceso a un mayor número de personas. En ese sentido, se logró una participación amplia de la ciudadanía y grupos de valor. A continuación, se describe la conformación de los asistentes según el grupo al que pertenece:

## 1. Conformación de la convocatoria

En el marco de la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas se le preguntó a los participantes (tanto en el auditorio como a quienes participaron virtualmente) al grupo al que pertenecen. En la siguiente gráfica se muestran los resultados.

### ¿A CUÁL DE LOS SIGUIENTES GRUPOS PERTENECE?

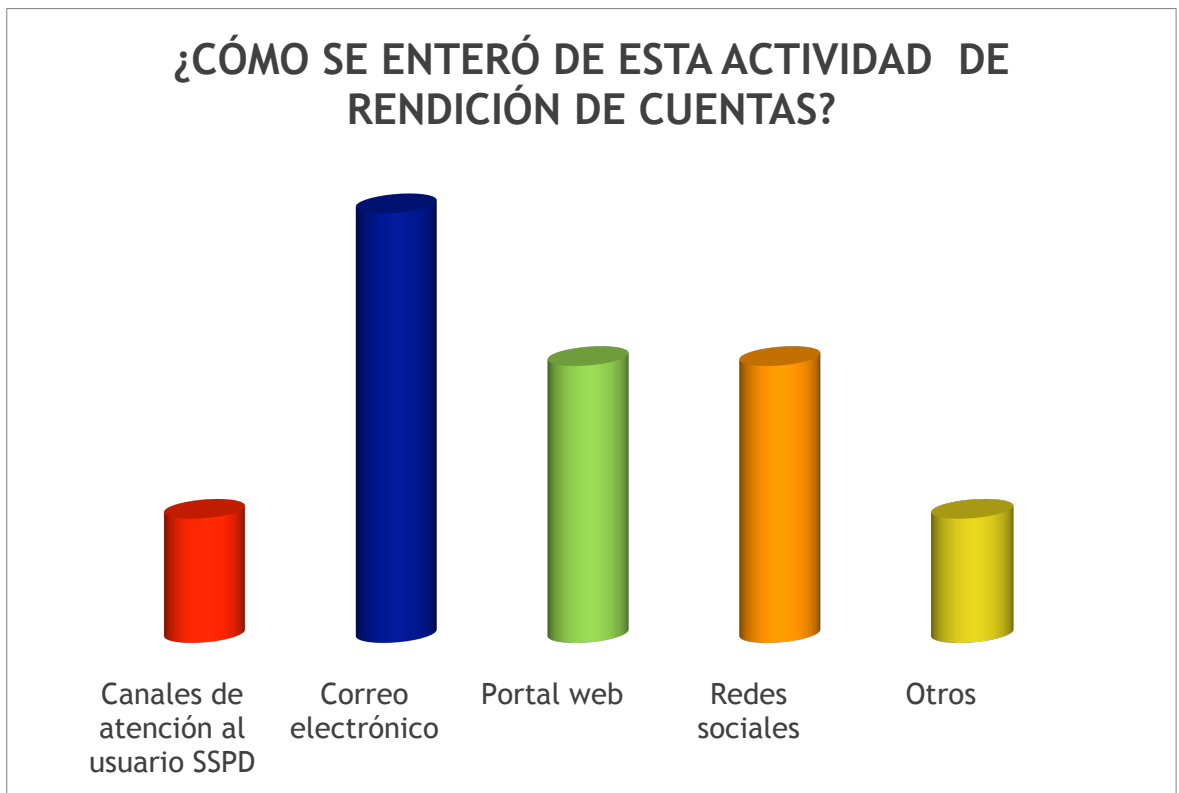




# Efectividad de la convocatoria

## 2. ¿Cómo se enteró de la actividad?

Con el propósito de conocer la efectividad de los medios a través de los cuales se realizó la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas, se grafican los resultados de la pregunta ¿cómo se enteró de la actividad de rendición de cuentas? en la siguiente imagen.



# Descripción de la actividad

A las 2:00 pm inició la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas a través del Facebook de la Superservicios, al cual se direccionó también desde el *homepage* de la entidad y desde la cuenta de Twitter institucional. Para empezar, la Superintendente, Natasha Avendaño, saludó al auditorio y a quienes seguían la transmisión por internet e inició con la presentación, haciendo énfasis en el empoderamiento de los ciudadanos.

Se refirió a las actividades de participación ciudadana y de control social que se impulsaron desde la entidad, informando la cantidad de actividades que se organizaron y el número de personas que participaron. Asimismo, la Superintendente reveló que se atendieron más de 170 mil ciudadanos a través de los canales de atención ciudadana con los que dispone la entidad en 2018.



# Descripción de la actividad

---

Atendiendo las solicitudes de información de interés para la ciudadanía (temáticas sobre las cuales manifestaron interés los ciudadanos para la audiencia de rendición de cuentas), la Superintendente se refirió a los tiempos de respuesta en peticiones, quejas, reclamos y demás recursos que atiende la Superservicios y a los puntos de atención físicos y digitales con los que cuenta la entidad.

En el transcurso de la audiencia, la moderadora transmitió inquietudes recibidas a través de las redes sociales y del correo electrónico habilitado para la recepción de inquietudes, las cuales fueron respondidas por la Superintendente. En ese sentido, con el objetivo de promover el diálogo y atender los intereses de información de los grupos de valor se grabaron preguntas de ciudadanos en territorio, las cuales fueron reproducidas y posteriormente respondidas en vivo en el marco de la audiencia.

Igualmente, se refirió a la forma en que se hizo inspección, vigilancia y control (IVC) a prestadores de servicios públicos domiciliarios. Resaltó las estrategias, metodologías e instrumentos novedosos que se utilizan para fortalecer las funciones de IVC de la Superservicios (v.gr: esquema de vigilancia diferencial para pequeños prestadores y prestadores en zonas no interconectadas -ZNI-, sistema de georreferenciación, entre otros).

Paralelamente, se respondieron inquietudes enviadas a través de las cuentas institucionales de *Twitter* y *Facebook* sobre las funciones de IVC de la entidad.

# Descripción de la actividad

---

Posteriormente, la Superintendente se refirió a los avances en la promoción e incentivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Específicamente en el objetivo 7 *Energía asequible y no contaminante*, en el marco del cual la Superservicios instaló paneles solares en la sede de la calle 84 en Bogotá e inició una estrategia para desobtacularizar la entrada en funcionamiento de este tipo de proyectos en el país.

Seguidamente, la Superintendente se refirió a las empresas intervenidas y en liquidación, haciendo especial énfasis en aquellas sobre las cuales la ciudadanía manifestó su interés en la consulta previa.

La Superintendente rindió cuentas también sobre la planeación y ejecución institucional durante la vigencia 2018, haciendo énfasis en el cumplimiento de indicadores y planes de acción, en la ejecución presupuestal (tanto de funcionamiento como de inversión), implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sobre la gestión de calidad en la entidad.

Finalmente, se refirió a los objetivos que regirán la gestión de la Superservicios en 2019. Manifestó que la finalidad es estar al servicio de la gente, ser más innovadores y sostenibles para potencializar el actuar de la entidad.



# Comportamiento de la transmisión

La transmisión a través de *Facebook live* tuvo el siguiente comportamiento en cifras:

- **6.416** personas alcanzadas.
- **1.359** reproducciones.
- **628** interacciones.
- **72** espectadores en vivo.

Rendimiento de tu publicación		
<b>6.416</b> Personas alcanzadas		
<b>1.359</b> Reproducciones de video de 3 segundos		
<b>206</b> Reacciones, comentarios y veces que se compartió ⓘ		
<b>111</b> 👍 Me gusta	<b>85</b> En publicación	<b>26</b> En contenido compartido
<b>16</b> ❤️ Me encanta	<b>13</b> En publicación	<b>3</b> En contenido compartido
<b>1</b> 😱 Me asombra	<b>1</b> En publicación	<b>0</b> En contenido compartido
<b>8</b> 😞 Me entristece	<b>7</b> En publicación	<b>1</b> En contenido compartido
<b>22</b> Comentarios	<b>20</b> En publicación	<b>2</b> En contenido compartido
<b>50</b> Veces que se compartió	<b>49</b> En publicación	<b>1</b> En contenido compartido
<b>422</b> Clics en publicaciones		

# Comportamiento de la transmisión

El Twitter de la entidad se utilizó como red para la transmisión de mensajes durante la audiencia pública de rendición de cuentas. A continuación, se resaltan los resultados asociados.

- **17.634** impresiones de Tweets.
- **136** Me Gusta.
- **105** Retweets.

**Tweet principal** tuvo 6.207 impresiones

**#EnVivo** | 📺

**#SuperServiciosTeRindeCuentas** Abrimos al público 491 conjuntos de datos de 245 empresas de energía, 121 de gas natural y 125 de gas licuado de petróleo.

**#DatosAbiertos** que favorecen la competitividad en el sector y el apoyo a nuestra vigilancia.

**#GestiónConResultados**

[pic.twitter.com/4cv9VOXUxT](https://pic.twitter.com/4cv9VOXUxT)



YouTube

**Hoy 13 DE MARZO Rendiremos cuentas a la ciudadanía**  
Sigue AQUÍ la transmisión  
9:00 a.m. a 12 m

**Audiencia Pública Rendición de Cuentas SUPERSERVICIOS Gestión vigencia 2017**

0:03 / 3:14:45

Audiencia Rendición de Cuentas - vigencia 2017  
508 visualizaciones

7 0 COMPARTIR

En comparación con la cantidad de reproducciones en Youtube de la audiencia realizada en 2018, la Superservicios registró un **incremento de visualizaciones del 167%** en esta oportunidad.

# Divulgación posterior de la audiencia

- Se publicó comunicado de prensa resaltando datos revelados respecto de la gestión institucional en 2018.
- Se publicó artículo informativo en el boletín interno de la Superservicios: Informáte del 29 de marzo.
- Se divulgó información revelada durante la audiencia en medios de comunicación externos.



## Comunicado de Prensa 20

### Protección de usuarios y avances en la supervisión del sector, claves de la gestión de Superservicios en 2018

- En audiencia pública de rendición de cuentas, la superintendente, Natasha Avendaño García, presentó el balance de la gestión.
- La entidad impuso multas por más de 10 mil millones de pesos a prestadores de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.
- Se recibieron más de 224 mil peticiones, quejas y reclamos de usuarios, siendo el de energía el que generó mayor inconformidad con el 53,9%.
- \$6.887 millones fueron devueltos a usuarios de acueducto y alcantarillado, en el marco de la revisión tarifaria.



Bogotá D.C., 27 de marzo de 2019. La Superintendente de S Natasha Avendaño García, presentó al país los principales entidad en materia de protección y promoción de los deberes de la supervisión a cerca de 4.000 prestadores de acueducto, gas combustible en todo el país. En audiencia pública de rend 2018, la superintendente destacó, entre otros, los siguientes a



Publicado: 28 de marzo de 2019 - 07:23 a.m.

### Energía eléctrica es el servicio público con más quejas en Colombia



BLU Radio // Imagen de referencia // Foto: Alcaldía de Bogotá

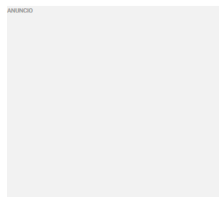
Más de la mitad de los reclamos por servicios públicos están relacionados con la electricidad y con molestias frente a la facturación.

EL HERALDO

### Superservicios sancionó por \$6 mil millones a empresas de energía eléctrica en 2018



Jhonny Hoyos



#### ESTÁS LEYENDO

**18:49** | Superservicios sancionó por \$6 mil millones a empresas de energía eléctrica en 2018

**20:06** | Ponentes aprueban sobretasa de \$500 a \$1.200 para estratos altos

**00:03** | "Cambiar reglas de integración tendría un efecto a largo plazo en el sistema": Creg

# Resultados de la audiencia

---

Con base en las encuestas de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas diligenciadas durante la actividad (tanto físicos como virtuales) se identifican los siguientes resultados:

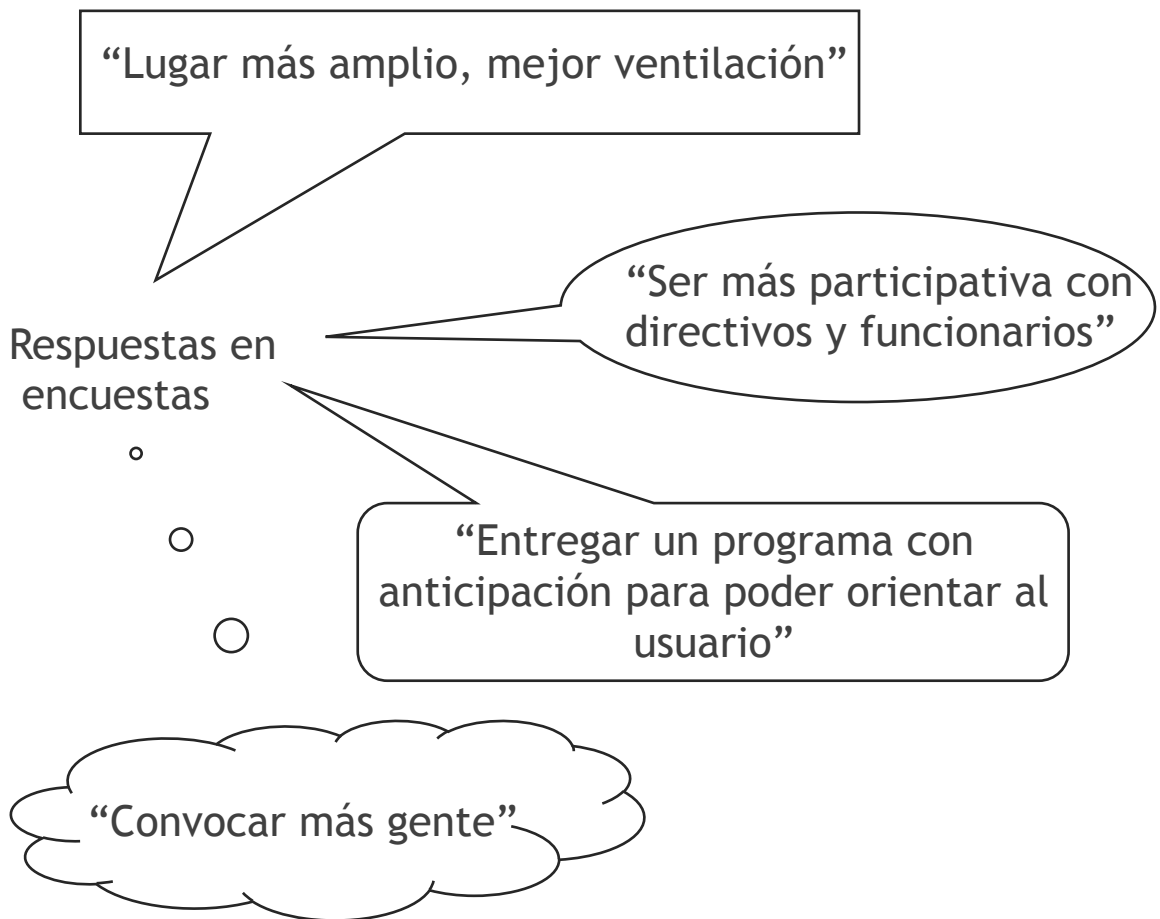
- El **93%** de los encuestados consideraron que **la claridad y calidad de la presentación fue buena o excelente**.
- El **90%** se sintió **satisfecho con las respuestas** de la Superintendente. Lo cual **aumentó un 3%** con respecto a la audiencia del año 2018.
- El **92%** consideró **adecuada la logística del evento**. Es de resaltar un **aumento de 12 puntos** porcentuales con respecto a la audiencia del año anterior.
- El **38%** de los asistentes consideró que la **facilidad para interactuar durante la actividad** de rendición de cuentas **fue bueno** y el **44%** consideró **que fue excelente**. No obstante, se observa una disminución de 8 puntos porcentuales con respecto a la audiencia del año pasado.
- El **70%** de los encuestados **afirmó que definitivamente asistiría a otra actividad de rendición de cuentas**.





# Sugerencias y aspectos por mejorar

---



# Conclusiones

---

- Siguiendo los lineamientos y buenas prácticas del Gobierno Nacional la Superservicios rindió cuentas, sobre su gestión en 2018 y sobre los propósitos previstos para el 2019, promoviendo el diálogo y la responsabilidad como componentes rectores de la rendición de cuentas.
- La convocatoria fue amplia y suficiente. Se implementaron herramientas tecnológicas para la transmisión de la audiencia a través de redes sociales con el objetivo de mejorar la accesibilidad y aumentar la cantidad de personas que participan en la audiencia de rendición de cuentas.
- La calidad y oportunidad de la información fue adecuada, se garantizó la posibilidad de enviar preguntas y proponer temáticas para rendir cuentas y se utilizaron herramientas digitales para aumentar la cobertura de la actividad.
- Los asistentes tuvieron la oportunidad de manifestar sus observaciones y comentarios en el marco de la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición, a partir de la cual se identificaron aspectos a mejorar que serán tenidos en cuentas para futuras actividades de esta naturaleza.
- Con la finalidad de mejorar la accesibilidad de la audiencia de rendición de cuentas se contó con un interprete de lengua de señas colombiana. Quien grabó una invitación previa a la audiencia e interpretó en simultaneo la totalidad de la audiencia.
- Se respondieron todas las preguntas recibidas en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas (se publican las respuestas como archivo anexo 1).
- Finalmente, la Oficina de Control Interno concluyó afirmando que la audiencia de rendición de cuentas cumplió satisfactoriamente con todos los requisitos establecidos.

