



Informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Sobre la gestión en 2019



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Tabla de contenido

Introducción	3
Preparación de la audiencia	5
Convocatoria	7
Efectividad de la convocatoria	9
Descripción de la actividad	10
Comportamiento de la transmisión	13
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 2020 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) realizó la audiencia de rendición de cuentas, el día 19 de junio de 2020, en la que presentó los resultados de su gestión en 2019 y rindió cuentas sobre las actividades adelantadas en el marco de la emergencia sanitaria declarada por COVID-19.

La audiencia se tenía programada para el día 24 de marzo del año 2020. No obstante, debido a la contingencia presentada como consecuencia de la declaración de emergencia sanitaria se decidió, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, suspender la audiencia como se tenía planeada y, una vez estabilizada la situación, programarla nuevamente.

En ese contexto, la audiencia se realizó de forma virtual (se transmitió en vivo a través de *Facebook Live*), acogiendo los lineamientos del Gobierno Nacional.

La agenda y contenidos de la audiencia se planearon con base en las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés de la ciudadanía:

- (i) Se preguntó a través de una encuesta virtual publicada en redes sociales y en la página web de la entidad sobre las temáticas de interés para la ciudadanía (las cuales fueron tenidas en cuenta al definir la agenda y diseñar la presentación).
- (ii) Con base en los requerimientos recibidos a través de los canales de atención al ciudadano, en los cuales se identificó un aumento representativo en los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) relacionados con las medidas y alivios definidos por el Gobierno Nacional en el marco de la crisis declarada como consecuencia del COVID-19.

Las temáticas más solicitadas por la ciudadanía en las encuestas realizadas fueron: vigilancia tarifaria y cambios en la facturación (37,1%); multas y sanciones (17,1%); actividades de inspección -ejemplo: visitas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (11,4%) y estrategia de participación ciudadana (8,6%). El 25,8% restante fue en referente estratégico, capacitaciones a vocales de control, SUI (Sistema Único de Información) y empresas intervenidas entre otros.

3



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Introducción

Adicional, se incluyó en la audiencia de rendición de cuentas un espacio para informar y responder preguntas a la ciudadanía sobre las medidas de alivio en servicios públicos domiciliarios.

Igualmente, se recibieron preguntas, antes y durante la audiencia de rendición de cuentas, 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, y todas aquellas que no se atendieron durante la audiencia fueron radicadas, respondidas y publicadas en la página web de la Superservicios (ver [anexo 1](#)). En total se recibieron 99 preguntas, 42 antes y 57 durante la audiencia.

En la actividad se alcanzaron 17.654 personas (11.238 más que en la transmisión de la audiencia de rendición de cuentas realizada en 2019), se conectaron en promedio 300 personas a la transmisión en vivo y hubo 2.819 interacciones en total.

Con esto en mente, se presenta el siguiente informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos que establece el Gobierno Nacional para el asunto.



Preparación de la audiencia

Con el objetivo de difundir información relacionada con la audiencia de rendición de cuentas, promover la participación de grupos de valor y facilitarle a los ciudadanos el acceso a la rendición de cuentas, previo al ejercicio de rendición de cuentas, se realizaron las siguientes actividades:

1. Se realizó una campaña a través de redes sociales y de la página web para invitar a la ciudadanía a compartir las temáticas sobre las cuales querían que la Superservicios rindiera cuentas.



RENDIREMOS CUENTAS A LA CIUDADANÍA

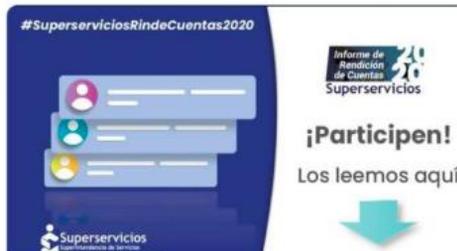
¿Sobre qué temas quieres que la Superservicios rinda cuentas de su gestión en 2019 y lo corrido del 2020?

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estamos preparando nuestra audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2019. Te invitamos a comentarnos los temas que te gustaría sean tratados en esta jornada. Y a formular la pregunta de tu interés.
¡Vota por el tema que más te interese!



Natasha Avendaño García @navendanog

#SuperserviciosRindeCuentas2020 | Con el objetivo de hacer nuestra audiencia de rendición de cuentas participativa y transparente queremos que nos cuenten sobre qué temas les gustaría que la @Superservicios le rinda cuentas. ¡Participen! Los leemos aquí 🗣️



Informe de Rendición de Cuentas Superservicios

¡Participen!
Los leemos aquí



Superservicios @Superservicios · 19 feb.

#SuperserviciosRindeCuentas2020 | 🗣️ ⚡️ 💧 Estamos a pocos días de rendirle cuentas a la ciudadanía. ¿Qué tema te gustaría que tratáramos?

Empresas intervenidas	28.2%
Sanciones	17.6%
Mejoras en servicios	54.1%

85 votos · Resultados finales

4 6 6

5



Preparación de la audiencia

2. Se publicó el informe de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2019, en febrero del año 2020, en la página web de la entidad, esto con el propósito de garantizar que los ciudadanos interesados pudiesen preparar su participación con tiempo suficiente.



<https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/rendicion-de-cuentas>

3. Se promovió la consulta del informe a través de los canales institucionales de la entidad en redes sociales (Facebook y Twitter).



6



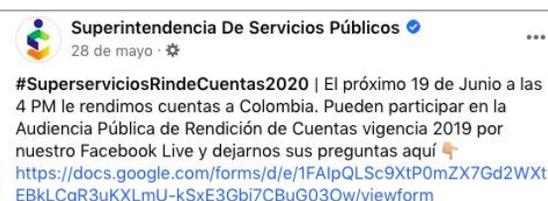
Convocatoria

1. Se publicó la invitación para participar en la audiencia de rendición de cuentas en la página web de la Superservicios y en redes sociales.



Página web de la Superservicios

Página web del SUI



Redes sociales



Convocatoria

2. Se publicó un comunicado de prensa informando las temáticas sobre las cuales se rendirían cuentas en la audiencia e invitando a los ciudadanos a participar.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Inicio Nuestra Entidad ▾ Servicios al ciudadano ▾ Servicios vigilados ▾ Normativa Contratación

[Inicio](#) » [Sala de prensa](#) » [Comunicados](#) » [Este 19 de junio, Superservicios rendirá cuentas de su gestión contingencia por el Covid-19](#)

Este 19 de junio, Superservicios rendirá cuentas de su gestión 2019 y de sus acciones frente a la contingencia por el Covid-19

Comunicado 28
Publicado el 18 de Junio de 2020

- La jornada virtual se realizará este viernes 19 de junio a las 4 de la tarde a través de Facebook Live
- La ciudadanía podrá presentar sus inquietudes sobre la gestión de la entidad y las acciones de protección de sus derechos durante la actual emergencia sanitaria.

 **ESTE 19 JUNIO** **#SuperserviciosRindeCuentas**
sobre la gestión 2019 y los avances 2020
Agédate, 4:00 p.m. en www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD
Traducción en lengua de señas

3. Se enviaron invitaciones por correo electrónico a 1.300 vocales de control.

4. Igualmente, se enviaron 27 invitaciones formales (oficios) a entidades públicas, comisiones de regulación y asociaciones del sector de servicios públicos domiciliarios.

Apreciados Vocales de Control:

Con el ánimo de rendir cuentas sobre la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios durante la vigencia 2019 se programó una audiencia pública de rendición de cuentas 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 2019, el cual se constituye como herramienta preparatoria para la audiencia. Para consultar el documento pueden ingresar al siguiente enlace: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/rendicion-de-cuentas>

Finalmente, los invitamos a enviarnos sus preguntas y sugerencias sobre la próxima audiencia pública de rendición de cuentas al correo electrónico rendiciondecuentas@superservicios.gov.co. En el archivo anexo encontrarán la invitación a dicho evento.

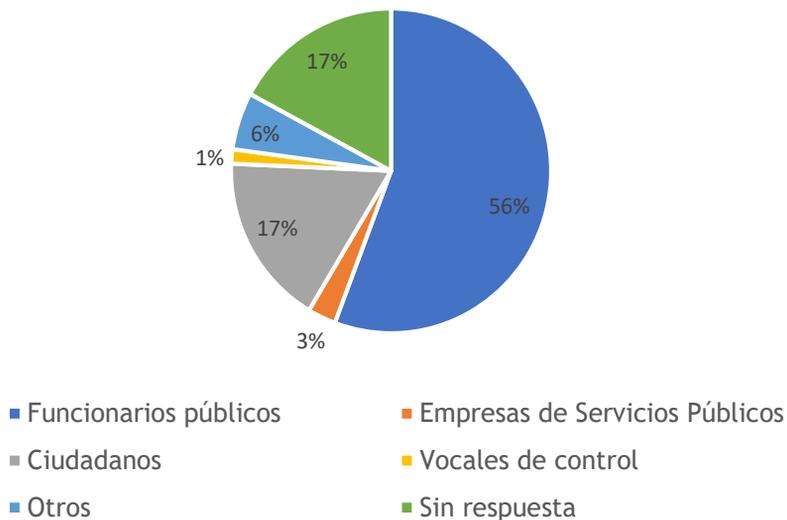
8



Efectividad de la convocatoria

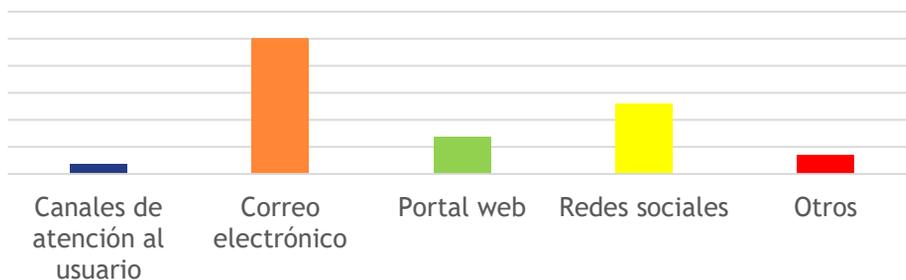
En el marco de la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas se le preguntó a los participantes sobre el grupo al que pertenecen. En la siguiente gráfica se muestran los resultados:

¿A cuál de los siguientes grupos de interés pertenece?



En la misma encuesta, se identificó el medio a través del cual se habrían enterado los participantes de la realización de la audiencia. En el siguiente gráfico se encuentran los resultados:

¿Cómo se enteró de esta actividad de rendición de cuentas?



Descripción de la actividad



A las 4:00 pm inició la transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas a través de la cuenta de Facebook de la Superservicios. Para empezar, la Superintendente, Natasha Avendaño García, saludó al auditorio y a quienes seguían la transmisión por internet e inició la audiencia contando cómo ha venido trabajando la entidad en el marco de la emergencia causada por el COVID-19, a través de lineamientos a los prestadores de servicios públicos domiciliarios para que tengan en cuenta la importancia de mantener inventarios, planes de emergencia y contingencia y el continuo mantenimiento de redes e infraestructura que garanticen la prestación continua de los servicios públicos, en especial el suministro de agua potable. Asimismo, presentó a la ciudadanía la vigencia y alcance de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional frente a las tarifas y la prestación de los servicios públicos, mes a mes, durante la emergencia.

Posteriormente, la Superintendente comentó los resultados de la gestión del año 2019, refiriéndose 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 recibieron más de 248 mil solicitudes de ciudadanos a través de los diferentes canales de atención disponibles en 2019 y se refirió al aumento de la presencia en el territorio nacional, a través de la apertura de 9 Puntos de Atención (PAS).

10



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 temas de vigilancia tarifaria y cambios en la facturación, multas y sanciones impuestas, las actividades de inspección a los sectores de energía, gas combustible, acueducto, alcantarillado y aseo, las empresas intervenidas y el referente estratégico de la entidad.

En el transcurso de la audiencia, el moderador 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.

También, a la forma en que se hizo inspección, vigilancia y control (IVC) a prestadores de servicios públicos domiciliarios. Resaltó las estrategias y alianzas con otros actores del sector, que se utilizaron para fortalecer las funciones de IVC de la Superservicios (v.gr: Unidad de Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía y Gas-UMMEG, proyectos de inversión, implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo para los prestadores de acueducto y alcantarillado, entre otros).

Rendición de Cuentas Vigencia 2019

Implementación de metodología de clasificación por nivel de riesgo para los prestadores de Acueducto y Alcantarillado

- ✓ Primera etapa de la Implementación de la metodología.
- ✓ Trabajo articulado con la comisión de Regulación de Agua (CRA) en la formulación de la regulación y visitas de recolección de información, para el cálculo del Indicador Único Sectorial (IUS).
- ✓ Priorización de prestadores para pruebas piloto a 36 prestadores.
- ✓ Ajustes a las fuentes de información base para el cálculo del indicador.



11



Descripción de la actividad

Posteriormente, la Superintendente se refirió a los avances en acciones de control, como sanciones e inicio de investigaciones por incumplimiento del régimen de servicios públicos. Además, se refirió a los espacios de diálogo y participación con partes interesadas, en los cuales se difundió información sobre los sectores vigilados.

Seguidamente, 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. También, mencionó las acciones generadas desde el Plan Nacional de Desarrollo para el fortalecimiento del Fondo Empresarial.

La Superintendente rindió cuentas también sobre la planeación y ejecución institucional durante la vigencia 2019, haciendo énfasis en el cumplimiento de planes de acción, en la ejecución presupuestal (tanto de funcionamiento como de inversión) y el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Mejora de la entidad. Asimismo, se refirió a los retos que ha trazado la entidad para el año 2020.

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



Comportamiento de la transmisión

La transmisión de la audiencia a través de *Facebook live* (<https://www.facebook.com/watch/?v=975745506216503>) tuvo el siguiente comportamiento en cifras:

Personas alcanzadas: 
17.654

Personas conectadas en vivo: 
en promedio 300

Interacciones: 
2.819

Reproducciones: 
4.000

Reacciones:

366 me gusta 

Veces compartido en vivo: 
128 veces

58 me encanta 

2 me da risa 

Comentarios: 
403

2 me enoja 

13



Comportamiento de la transmisión

En la cuenta de *Twitter* de la entidad se compartió en enlace de *Facebook live* para conectarse a la transmisión.

De esta publicación, se recibieron:

 7 Retweet

 4 comentarios

 14 me gusta



14



Divulgación posterior de la audiencia

- Se publicó comunicado de prensa resaltando datos revelados respecto de la gestión institucional en 2019.
- Se publicó artículo informativo en el boletín interno de la Superservicios: **Infórmate No. 22 del 26 de junio.**
- Se divulgó información revelada durante la audiencia en medios de comunicación externos.

Infórmate
Superservicios

Infórmate No. 22
26 de junio - 2020

¡Feliz día a todos nuestros servidores!
"Día del Servidor Público" Te esperamos este viernes a las 9:30 a. m.

Rendimos cuentas. La entidad presentó avances importantes en la construcción de país desde los servicios públicos.

ADemás:

- Mensaje de superintendente en día de los servicios públicos
- Circular 20200500000324 -Usa adecuadamente los correos y herramientas tecnológicas
- ¿Qué tal son tus hábitos de consumo?

Comunicado de Prensa 29
El futuro es de todos
Con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación
Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

ECONOMÍA
19 Jun 2020

Superservicios fortaleció control a prestadores de servicios públicos en 2019

Este viernes la entidad presentó su balance de gestión del año anterior.

TEMAS TRATADOS:

- Acueducto y alcantarillado
- Electricidad
- Energía y gas
- Gas natural
- Superservicios

CONVOCATORIA ABIERTA
PREMIO AL MÉRITO EMPRESARIAL

LO ÚLTIMO EN EL HERALDO

En audiencia pública de rendición de cuentas, la superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, **Natasha Arendallo García**, presentó el balance de gestión de la entidad del 2019.

Superservicios fortaleció presencia en regiones y control a prestadores de servicios públicos en 2019

- La entidad empoderó a más de 12 millones de usuarios para ejercer sus derechos, deberes y el control social a la prestación de los servicios públicos.
- Impuso sanciones por más de 47 mil millones de pesos a empresas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.
- Avanzó en los esquemas de solución empresarial para los 10 prestadores en toma de posesión.



Bogotá D.C., 19 de junio de 2020. En audiencia pública de rendición de cuentas, la superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, **Natasha Arendallo García**, presentó al país los resultados de la gestión de la vigencia 2019; así como las acciones realizadas durante el corrido del 2020 para la protección de los derechos y el cumplimiento de los alivios económicos a los usuarios de los servicios públicos, en medio de la emergencia sanitaria por el Covid-19.

LA LIBERTAD

Superservicios impuso sanciones por más de \$47 mil millones a empresas en 2019

Por Natasha | 22 junio 2020

En audiencia pública de rendición de cuentas, la superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, **Natasha Arendallo García**, presentó el balance de gestión de la entidad del 2019.

Superservicios impuso sanciones por más de \$47 mil millones a empresas en 2019

Natasha Arendallo, Superservicios

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, impuso en 2019, sanciones por más de 47 mil millones de pesos a empresas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

15



Resultados de la audiencia

La Superservicios dispuso un *Google Forms* con una encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas. El formulario estuvo disponible durante y después de la actividad, en las cuentas de la entidad en Facebook y Twitter, obteniendo los siguientes resultados:

- El **83%** de los encuestados consideraron que la **claridad y calidad de la presentación fue buena o excelente**.
- El **77%** se sintió **satisfecho con las respuestas** de la Superintendente.
- El **82%** consideró **adecuada la logística del evento**.
- El **23%** de los asistentes consideró que la **facilidad para interactuar durante la actividad** de rendición de cuentas **fue buena** y el **47%** consideró que **fue excelente**.
- El **69%** de los encuestados **afirmó que definitivamente asistiría a otra actividad de rendición de cuentas**.



#SuperserviciosRindeCuentas
sobre la gestión 2019 y los avances 2020

Su opinión es importante para mejorar nuestros ejercicios de rendición de cuentas.

Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Superservicios 2019

Con el objetivo de identificar aspectos de mejora en futuros procesos de rendición de cuentas, solicitamos amablemente su colaboración con el diligenciamiento de la presente encuesta. Únicamente debe marcar la opción que considere más pertinente y escribir sus sugerencias u observaciones adicionales en los espacios habilitados para ello. Agradecemos su disposición y apoyo.

Es importante mencionar que alrededor del **83%** de los encuestados respondieron todas las preguntas de la encuesta, dejando varias preguntas sin resolver. En consecuencia, la entidad revisará una forma más eficiente de difundir la encuesta o comunicarla, con el objetivo de tener una mayor retroalimentación de nuestras partes interesadas.



Sugerencias y aspectos por mejorar



“Sugiero que se dedique más tiempo a contestar las preguntas de los interesados”

“En el medio que se realizó la audiencia, tenía habilitado un chat, donde los que estaban observándola hacían preguntas que no se respondían (...)”



“Revisar el sonido de la transmisión”

“Mejoraría la presentación de la información, haciendo uso de gráficas (...)”



“Que se atienda en vivo, vía telefónica unas cinco inquietudes de los usuarios”

“Que los funcionarios o contratistas no coloquen mensajes de saludo o comentarios resaltando a la entidad o a las personas (le quita neutralidad al tema)”



Conclusiones

- Siguiendo los lineamientos y buenas prácticas del Gobierno Nacional la Superservicios rindió cuentas, sobre su gestión en 2019 y sobre los retos previstos para el 2020, promoviendo el diálogo y la responsabilidad como componentes rectores de la rendición de cuentas.
- En la audiencia, la Superintendencia presentó a la ciudadanía la vigencia y alcance de las medidas implementadas por el Gobierno Nacional frente emergencia sanitaria ocasionado por el COVID-19.
- 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 cuenta 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.
- 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.

