
Informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas

Vigencia 2020

Mayo 10 del 2021



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Contenido

Introducción	02
1. Preparación y convocatoria	04
1.1. Fecha y metodología	05
1.2. Convocatoria	05
1.3. Efectividad de la convocatoria	10
2. Descripción de la actividad	12
2.1. Presentación temáticas	13
2.2. Comportamiento de la transmisión	14
3. Resultados de la audiencia	15
4. Sugerencias y aspectos por mejorar	17
Conclusiones	19



Introducción

En el marco de la estrategia de rendición de cuentas 2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante Superservicios, realizó su audiencia anual de rendición de cuentas sobre su gestión en 2020. La audiencia se realizó a través de *Facebook Live* el pasado 26 de abril.

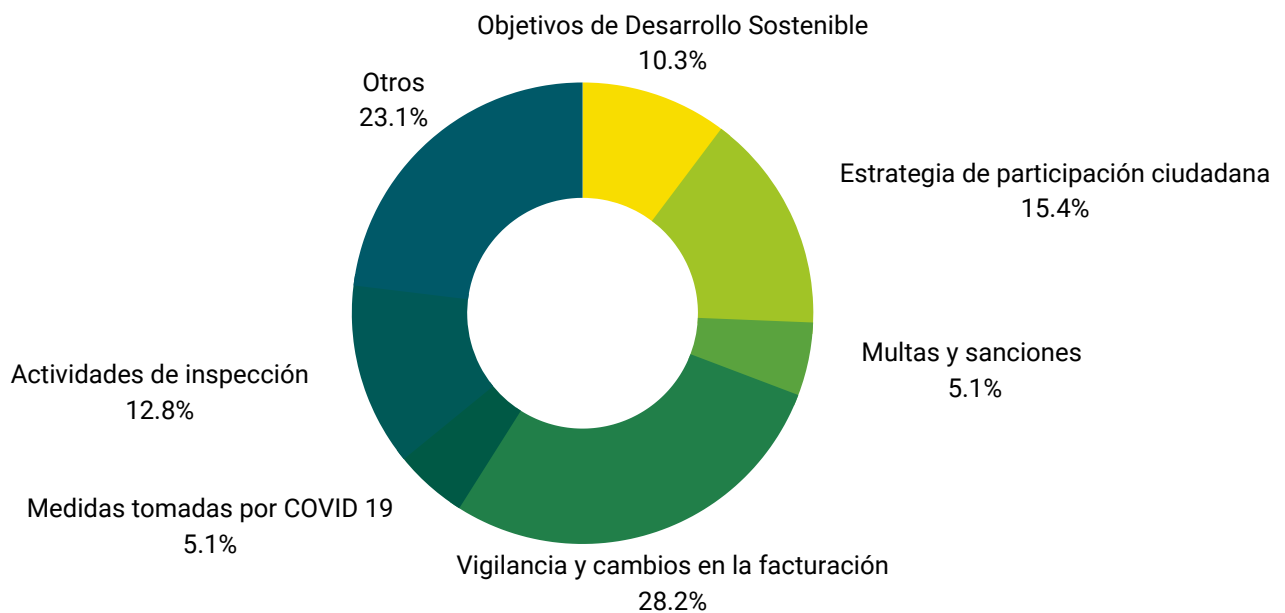
Para su preparación (aprestamiento) se tuvo en cuenta:

- (i) Las recomendaciones planteadas por los grupos de valor de la entidad en el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Particularmente, incluir preguntas pre-grabadas de los prestadores o gremios que los representan. En ese sentido, se incluyeron preguntas enviadas por Andesco;
- (ii) Las sugerencias y aspectos por mejorar planteadas en la evaluación de la audiencia de rendición de cuentas de 2020. Específicamente, dedicar más tiempo a responder preguntas y atender en directo las preguntas del chat de la transmisión. Las preguntas no atendidas se responden y se publican en la página web (anexo 1);



(iii) y las temáticas y preguntas enviadas con antelación al evento a través del formulario habilitado para proponer temáticas y enviar preguntas que orientasen la audiencia. El formulario se publicó en la página web, en redes sociales y se envió en las invitaciones a la actividad. Entre las temáticas más votadas se destacó la *vigilancia tarifaria y cambios en la facturación*, la *estrategia de participación ciudadana*, *actividades de inspección* y *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.

Gráfico 1: Temáticas de interés para la ciudadanía y grupos de valor



Adicional, es de resaltar que en el marco de la convocatoria se enviaron invitaciones a vocales de control, a gremios, entidades del sector y órganos de control, además de la invitación abierta a través de la página web, redes sociales de la entidad y alianzas con otros canales de comunicación nacional.

Con el propósito de ser más transparentes y fortalecer la rendición de cuentas en la Superservicios se presenta este informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas.



1. Preparación y convocatoria

Previo a la realización de la audiencia, y con el propósito de preparar la actividad, garantizar una convocatoria nutrida y facilitar el diálogo con responsabilidad se adelantaron las siguientes acciones:

(i) Definición de fecha y metodología para la audiencia de rendición de cuentas con el equipo directivo. Durante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de febrero se estableció la fecha y se determinó que se haría nuevamente virtual para evitar aglomeraciones que pudiesen impactar negativamente el contagio de la COVID 19. Adicional, se publicó el informe de rendición de cuentas un mes antes de la actividad (en el mes de marzo).

(ii) Convocatoria amplia y suficiente. Para lo cual, se publicó la invitación abierta en página web y redes sociales (quince días antes de la actividad), se envió invitación a través de correo electrónico a vocales de control y se envió invitación personalizada a gremios, entidades del sector y órganos de control. Además, se complementó la convocatoria con difusión a través de canales de comunicación tradicionales y no tradicionales con apoyo de otras entidades del sector y medios de comunicación.



1.1. Fecha y metodología

La audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión de la vigencia 2020 se realizó el día 26 de abril del 2021 a las 2:00 pm a través de *Facebook Live*. La metodología utilizada fue un conversatorio guiado, en el que un moderador leía preguntas de las recibidas a través de los medios definidos para el ejercicio y la Superintendente rendía cuentas sobre la gestión 2020 y respondía preguntas.

1.2. Convocatoria

En primera instancia, con el objetivo de garantizar la posibilidad que los ciudadanos y grupos de interés se preparasen para participar en la audiencia, se publicó y difundió el informe de rendición de cuentas del 2020. La difusión se hizo a través de la página web de la Superservicios y en publicaciones a través de redes sociales (Facebook, LinkedIn y Twitter).

Imagen 1: Captura de pantalla página web Superservicios del informe de rendición de cuentas

[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.

 Consulte Informe de Rendición de cuentas - vigencia 2020



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

Imagen 2: Publicación en Twitter del informe de rendición de cuentas



7:00 p. m. · 29 mar. 2021 · Twitter Web App

<https://twitter.com/Superservicios/status/1376685607620116487>



Posteriormente, en el marco de la convocatoria se publicó invitación abierta para la audiencia, indicando fecha y hora, a través de la página web y redes sociales de la Superservicios. En la invitación se incluyó un enlace para recibir que la ciudadanía votara y propusiera las temáticas de su interés y el informe de rendición de cuentas nuevamente. Igualmente, se envió invitación por correo electrónico a 1.023 vocales de control, 28 entidades del sector de servicios públicos, gremios y órganos de control.

Imagen 3: Captura de pantalla página web Superservicios de la invitación abierta



The screenshot shows a blue-themed invitation for a public hearing on April 26, 2020. The main text reads: "Rendición de cuentas vigencia 2020 Superservicios". The event is titled "#SuperserviciosRindeCuentas - Audiencia Pública" and focuses on "La protección del usuario y la sostenibilidad del sector de servicios públicos domiciliarios". It lists benefits such as knowing results and formulating concerns. The event is scheduled for 2:00 p.m. on Facebook at <https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/>. A call to action asks users to consult the "Informe de Rendición de Cuentas" and send questions or topics of interest.

ver en:
<https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes/superservicios-rendira-cuentas-de-la-vigencia-2020-en-audiencia-publica>

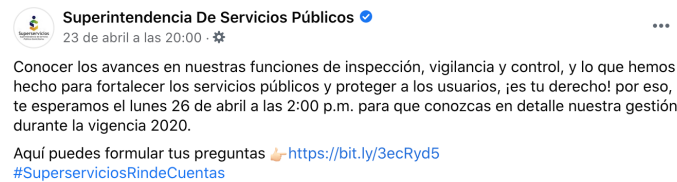
Imagen 4: Captura de pantalla perfil de la Superservicios en Facebook



The screenshot shows the Facebook profile page for "Superintendencia De Servicios Públicos" (@SuperintendenciaSSPD). The profile picture is the Superservicios logo. The cover photo is the same invitation graphic seen in Imagen 3. The page includes a navigation menu on the left with options like "Inicio", "Información", "Fotos", "Opiniones", and "En directo". The main content area shows the invitation graphic and a "Fotos" section with a photo of a person. The page is viewed on a desktop browser.



Imagen 5: Invitaciones a través de redes sociales de la Superservicios





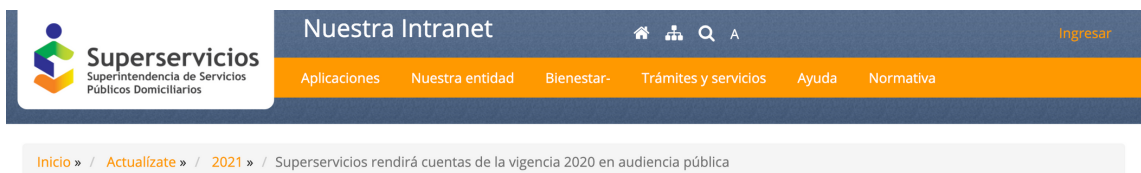
Adicional, se publicó la invitación en la página web del Sistema Único de Información (SUI), la cual es frecuentada por prestadores de servicios públicos para reportar información y por actores que consultan la información (usualmente entidades del sector y en ocasiones academia).

Igualmente, se utilizaron los canales de comunicación interna para invitar a los colaboradores de la Superintendencia a participar en la audiencia de rendición de cuentas (intranet, boletines Infórmate y correo electrónico entre otros).

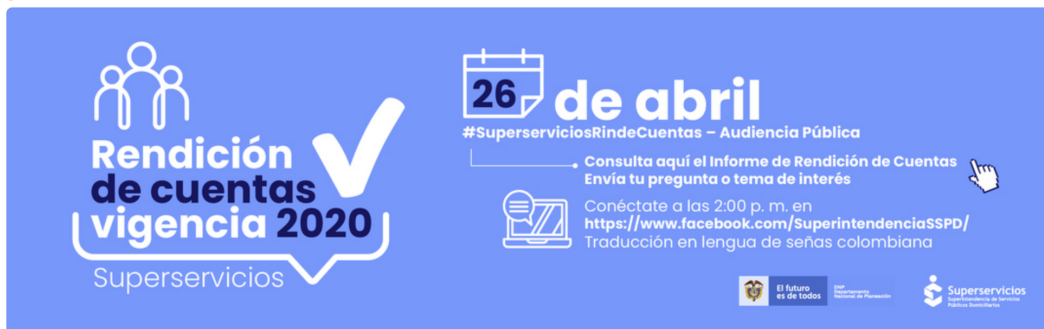
Imagen 6: Pieza de difusión en la página web del SUI



Imagen 7: Evidencia de difusión a través de canales institucionales internos



Superservicios rendirá cuentas de la vigencia 2020 en audiencia pública



12 abril 2021



Por otra parte, se realizó y difundió un comunicado de prensa en el que, además de resaltar información relevante del informe de rendición de cuentas se extendió la invitación a todos los ciudadanos y medios de comunicación interesados en la gestión de la Superservicios. El comunicado se publicó en la página web de la entidad el día 22 de abril y corresponde al comunicado N°19*.

También, se reforzó la convocatoria con el apoyo de aliados (Urna de Cristal y Departamento Nacional de Planeación), los cuales replicaron la invitación a través de sus redes sociales.

Imagen 8: Difusión de la convocatoria en redes sociales de aliados



*Para su consulta acceder al enlace: <https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/superservicios-rendira-cuentas-de-su-gestion-en-defensa-de-los-usuarios-y>



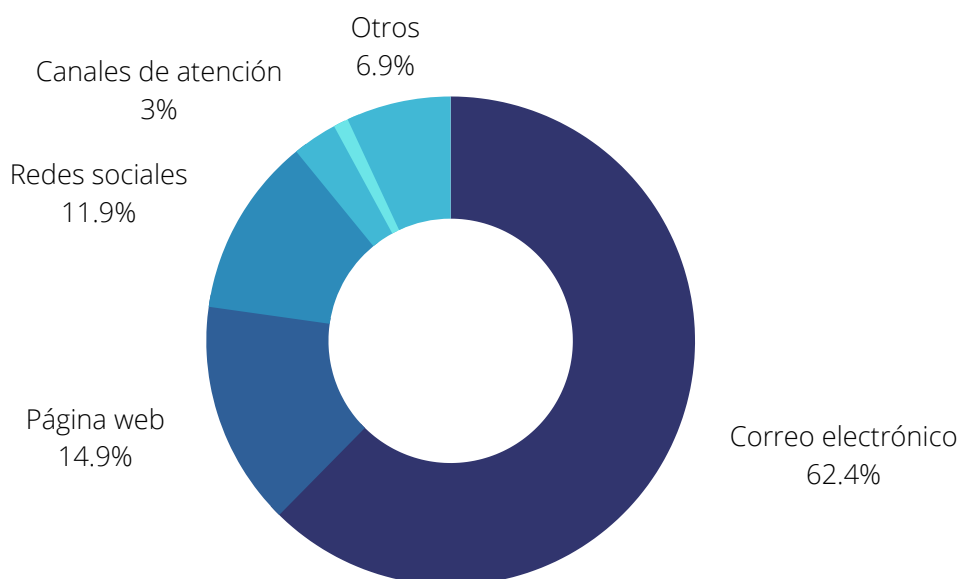
Finalmente, para ampliar el alcance de la convocatoria se recurrió a medios de comunicación tradicionales para acceder a más ciudadanos. Por una parte, el Boletín del Consumidor incluyó en su sección de agenda nacional la audiencia de rendición de cuentas en su transmisión televisada del 23 de abril (<https://www.youtube.com/watch?v=EEYO7GSvkgI>). Y el portal web La Gran Noticia publicó un artículo resaltando la gestión de la Superservicios en 2020 e invitando a la ciudadanía a participar en la audiencia (<https://www.lagrannoticia.com/2021/04/22/el-lunes-rinde-cuenta-la-superservicios/>).

En conclusión, la Superservicios **compartió más de 50 contenidos en redes sociales** para preparar y convocar a la ciudadanía y grupos de valor, logrando un **alcance de 55.610 personas**.

1.3. Efectividad de la convocatoria

Con base en la información registrada por los participante en la encuesta de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas se observó que la mayoría de los participantes se enteró de la actividad por un correo electrónico, seguido de la página web y las redes sociales de la entidad. A continuación se especifican los medios a través de los cuales los participantes se enteraron de la audiencia.

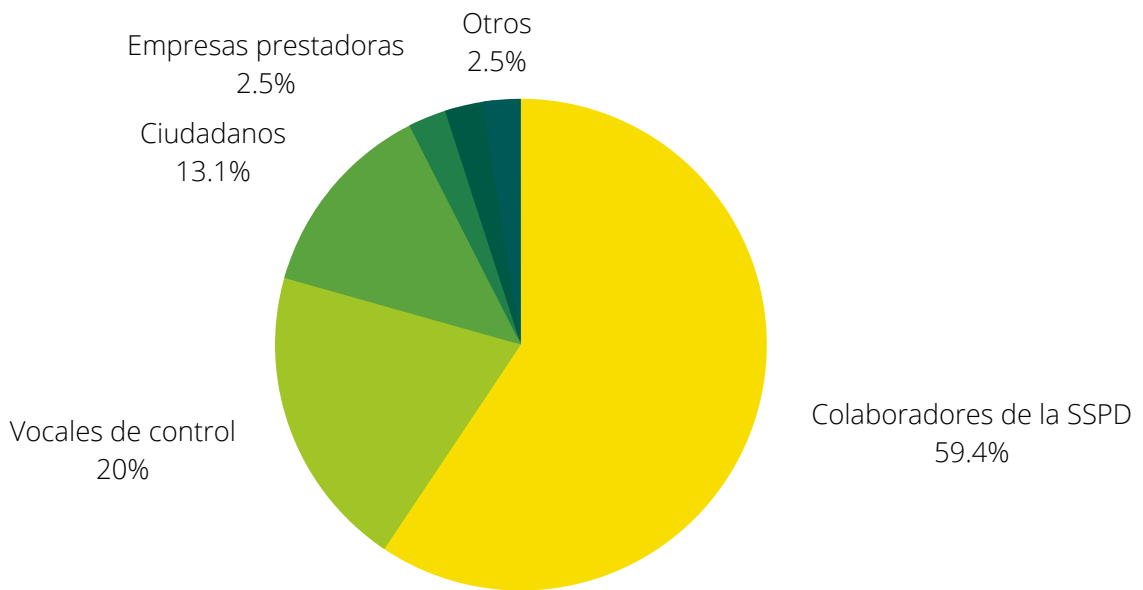
Gráfico 2: Canales a través del cual se enteraron los participantes





Por otra parte, considerando la información registrada por los participantes en el formulario de control de asistencia de la audiencia de rendición de cuentas, la distribución de los participantes según su rol fue la siguiente:

Gráfico 3: Distribución de los participantes de acuerdo con su rol



Adicional, se observó la siguiente información relevante sobre los participantes:



55% mujeres

45% hombres



2. Descripción de la actividad

A las 2:00 pm se inició la transmisión en *Facebook Live* de la audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión de la vigencia 2020. La rendición de cuentas fue liderada por la Superintendente, Natasha Avendaño García, quien en compañía de un presentador, se refirió a los temas más relevantes de la gestión del 2020 (haciendo énfasis en las temáticas de interés para los ciudadanos identificadas previo al ejercicio de rendición de cuentas -consultar Gráfico 1: Temáticas de interés para la ciudadanía y grupos de valor) y respondió algunas de las preguntas recibidas a través de los comentarios de la transmisión en redes sociales y del formulario de preguntas diseñado para el tema (todas aquellas preguntas que no se alcanzaron a responder se atendieron oportunamente posterior a la audiencia de rendición de cuentas las cuales se pueden consultar en el **Anexo 1**).

Igualmente, para facilitar la participación de todos los colombianos, se contó con la traducción simultánea a lengua de señas colombiana. De tal forma que las personas en situación de discapacidad auditiva pudiesen seguir la audiencia con facilidad.



2.1. Presentación temáticas

Para iniciar, la Superintendente se refirió a la modernización de la entidad, profundizando en los decretos 1369 y 1370 de 2020, los cuales modifican la estructura de la entidad y la planta de personal. En ese sentido, enfatizó en los principales cambios que introdujo la modernización: (i) creación de la Oficina de Administración de Riesgos, Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Talentos y dos nuevas direcciones territoriales; y (ii) la Dirección General Territorial se convirtió en la nueva Superintendencia Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio. Asimismo, presentó la actualización del mapa de procesos de la entidad que sustenta la operatividad de las nuevas funciones y responsabilidades.

Igualmente, se refirió al presupuesto de la Superservicios en 2020 \$343.527.796.929, a la planta provista con información discriminada por nivel de empleo.

Posteriormente, la Superintendente presentó las principales acciones adelantadas por la entidad en el marco de la emergencia declarada por Covid 19.

También se rindió informe sobre las reclamaciones recibidas y tramitadas en 2020. Se reveló que en la vigencia se tramitaron 195.242, lo cual equivale a 75,09% de los trámites. El 50% fueron derechos de petición, 32,2% recursos de apelación y 7,3% recursos de queja. El servicio con más reclamaciones fue energía eléctrica con 45,7% , gas natural con 19,9% y acueducto con 15,9%.

En ese contexto, la Superintendente se refirió a las acciones de vigilancia, inspección y control adelantadas durante el 2020 para cada servicio publico domiciliario. También sobre las empresas en toma de posesión y los esquemas de solución plantados para cada caso. Especialmente se refirió a la liquidación de Electricaribe y el inicio de los nuevos operadores.

Finalmente, presentó el avance en Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Presentó la hoja de ruta planteada para los ODS priorizados por la Superservicios. Así como, los conceptos jurídicos expedidos durante la vigencia 2020 y las medidas y logros de cobro coactivo en la Superintendencia.



2.2. Comportamiento de la transmisión

La transmisión de la audiencia de rendición de cuentas a través de Facebook Live tuvo el siguiente comportamiento en cifras:



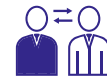
Personas alcanzadas

4.541



Reproducciones

2.000



Interacciones

1.048



Comentarios

239



Compartido

46

Por otra parte, la transmisión fue compartida por el Departamento Nacional de Planeación y Urna de Cristal, a través de sus redes sociales.

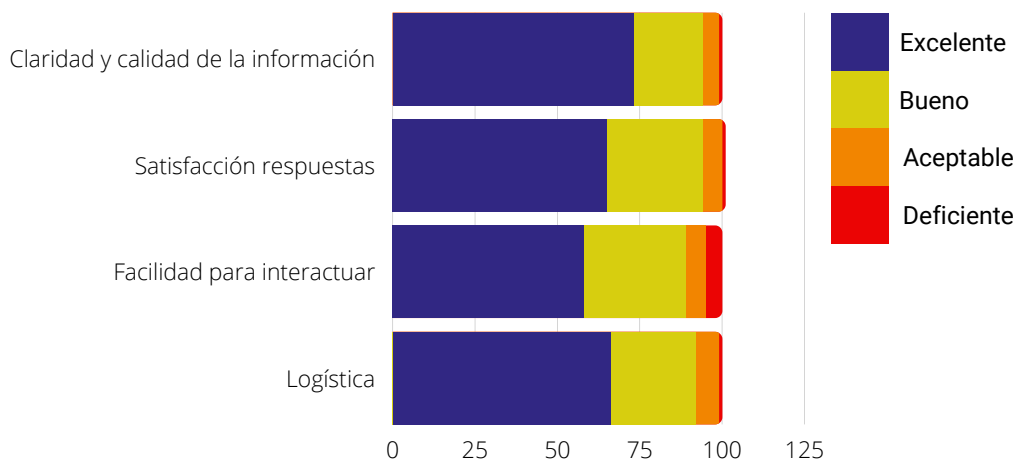
Imagen 9: Captura de pantalla transmisión en redes sociales del DNP y Urna de Cristal



3. Resultados de la audiencia

La Superservicios evaluó la audiencia de rendición de cuentas en el marco de cuatro criterios: claridad y calidad de la información presentada durante la actividad (la cual obtuvo un porcentaje acumulado de 94% de personas que lo calificaron como bueno o excelente); satisfacción de la respuestas recibidas durante la audiencia (con un porcentaje acumulado de 93% entre buena y excelente); facilidad para interactuar durante la actividad (con un porcentaje acumulado de 89% que lo consideraron bueno o excelente) y la logística (con un 92% acumulado de personas que lo calificaron bueno o excelente).

Gráfico 4: Resultados evaluación de la audiencia de rendición de cuentas



Adicional, en la pregunta relacionada ¿Volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios? el 89% de los participantes afirmó que definitivamente participaría nuevamente y el 11% restante afirmó que posiblemente lo haría.

La mayoría de los encuestados explicaron que volverían participar para mantenerse informados sobre lo que sucede en el sector de los servicios públicos y por su responsabilidad como ciudadanos. Adicional, se registraron argumentos sobre que la actividad se convierte en un espacio para reconocer los logros de la gestión institucional.

Considerando que, como resultados del ejercicio de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia 2019 se estableció una recomendación para fortalecer la difusión del formulario de evaluación de la audiencia, en esta oportunidad el formulario se publicó en la transmisión del *Facebook Live* y se envió vía correo electrónico a los vocales de control invitados, lo cual garantizó que más participantes evaluaran el ejercicio de rendición de cuentas.



4. Sugerencias y aspectos por mejorar



"Que hagan más actividades como esta en temáticas puntuales"



"Sugiero dar más espacio para atender las preguntas de los asistentes y las enviadas por los interesados en los temas"



"Indicar canal y lugar exacto donde se publican las preguntas que no se alcanzan a responder en la Rendición de Cuentas"



"Mejorar las fallas e interrupciones que hubo en el audio a lo largo de la actividad. Del resto muy bien todo"



"tratar de contestar el chat a preguntas interesantes(tiempo)"



"Modular las conversaciones que no se deben escuchar por el micrófono (no deben salir al aire)".





"A todos los vocales de control deben enviar una invitación con anticipación para que formulen las preguntas en video; ya que solo se permitió preguntas de algunos"



"Sugiero de manera pertinente y respetuosa, que se aborden los temas, preguntas y respuestas por sectores; así se dinamiza con mayor claridad el evento"



"Informar a los participantes que hacen preguntas durante la rendición que serán atendidas en corto tiempo"



Conclusiones



Siguiendo los lineamientos y buenas prácticas del Gobierno Nacional la Superservicios rindió cuentas, sobre su gestión en 2020, y promovió el diálogo y la responsabilidad como componentes rectores de la rendición de cuentas. En ese sentido, habilitó suficientes canales para recepcionar preguntas, atendió preguntas recibidas por todos los canales habilitados, evaluó el ejercicio y respondió a la preguntas que no se alcanzó a responder durante la actividad en los siguientes 15 días.



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 previo y durante el ejercicio.





Se utilizaron alianzas con otras entidades del sector para fortalecer la convocatoria y lograr un alcance mayor de la transmisión (DNP, Urna de Cristal y el Boletín del Consumidor).



Se incluyeron preguntas de los prestadores de servicios públicos representados por Andesco de acuerdo con la sugerencia realizada en mesas de trabajo del 2020 para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas



Finalmente, la Oficina de Control Interno concluyó afirmando que la audiencia de rendición de cuentas cumplió satisfactoriamente con todos los requisitos establecidos.

