



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# INFORME DE EVALUACIÓN AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Marzo 2018



1. Introducción.
2. Convocatoria.
  - ▶ Estrategia de convocatoria.
  - ▶ Efectividad.
3. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
  - ▶ Descripción de la actividad.
  - ▶ Diálogo ciudadano.
  - ▶ Difusión en redes sociales.
4. Resultados de la Audiencia.
5. Conclusiones.



La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de su estrategia de rendición de cuentas y con el ánimo de facilitar el acceso a la información y promover el diálogo con la ciudadanía y grupos de valor, realizó su Audiencia de Rendición de Cuentas anual el día 13 de marzo de 2018, en el auditorio Paraninfo Benjamín Herrera de la Universidad Libre en Bogotá, a la que asistieron 393 personas. (Anexo 1: Controles de asistencia de la Audiencia).



La audiencia tuvo dos grandes momentos: primero, la exposición de los logros alcanzados por la entidad durante los últimos 8 años (correspondientes al último periodo de gobierno), en los que se trabajó por una gestión más transparente, participativa, moderna e innovadora (Ver presentaciones – Anexo 2).

En segunda instancia, se habilitó un espacio de diálogo en el que la Superintendente, los Superintendentes Delegados, la Secretaria General, la Directora General Territorial y la Directora de Intervenidas respondieron las preguntas de los ciudadanos, tanto de quienes asistieron a la audiencia de manera presencial, como aquellas preguntas allegadas a través de medios virtuales (correo electrónico, redes sociales, etc.). De acuerdo con el procedimiento *Mecanismos para Participar en la Audiencia de Rendición de Cuentas* (Anexo 3).

La Audiencia se centró en el fortalecimiento de los componentes de divulgación de información y la promoción del diálogo, así como en la consolidación de la conciencia de los grupos de interés, en la labor de la Superintendencia en la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios en Colombia.



# CONVOCATORIA

5

## Estrategia de convocatoria

Con el objetivo de garantizar la difusión de la información relacionada con la Audiencia de Rendición de Cuentas, se emitió la convocatoria el 12 de febrero de 2018 (un mes antes de la realización del evento), a través del portal web de la Superservicios y de Urna de Cristal:

- Publicación en la página web la entidad, página web del Sistema Único de Información (SUI) de los prestadores, Urna de Cristal y las redes sociales oficiales de la entidad (Twitter y Facebook).

MENÚ **SUI** SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Ingreso usuarios >

### Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Auditorio Benjamin Herrera - Universidad Libre Calle 8 # 5-80 Bogotá D.C. Martes 13 de marzo de 2018 9:00 a.m. a 12 m.

**Consulta el informe aquí** >

Comentarios y preguntas a: [rendiciondecuentas@superservicios.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@superservicios.gov.co)

Buscar en el SUI

**Urna de Cristal** @urnadecristal · 2 h

🔥👉 Ahora podrás preguntarle lo que quieras a @Superservicios. ¡Ellos están abiertos a escucharte! #SuperServiciosRindeCuentas #GobiernoAbierto

Superservicios invita a usuarios de servicios públicos del país a participar en audiencia de rendición de cuentas

**Superservicios**  
Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios

### Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Auditorio Benjamín Herrera - Universidad Libre  
Calle 8 # 5-80 Bogotá D.C.  
Martes 13 de marzo de 2018  
9:00 a.m. a 12 m.

Comentarios y preguntas a:  
[rendiciondecuentas@superservicios.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@superservicios.gov.co)

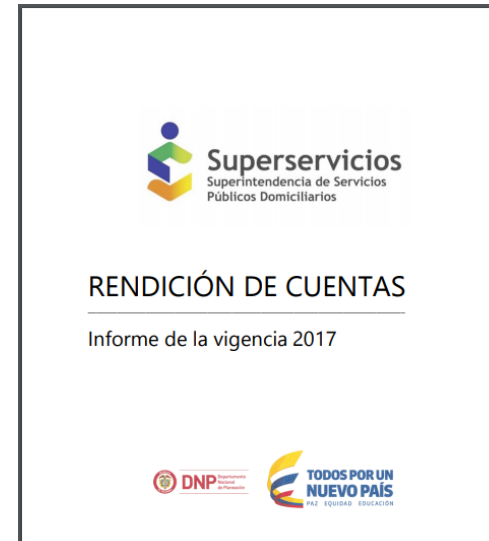
Comunicado 07 - 2018

- La Audiencia se realizará el próximo martes 13 de marzo en el auditorio Paraninfo Benjamín Herrera de la Universidad Libre de Bogotá, entre las 9 a.m y las 12 m.
- El informe de rendición de cuentas lo pueden consultar los ciudadanos en la página web de la entidad: [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) y formular comentarios y preguntas al correo electrónico: [rendiciondecuentas@superservicios.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@superservicios.gov.co)

## Estrategia de convocatoria

▶ Divulgación de los informes de gestión y de rendición de cuentas (2017) a través de la intranet, correo electrónico institucional y pantallas digitales. Con el objetivo de entregar la información pertinente para la adecuada preparación de los grupos de interés ante la Audiencia de Rendición de Cuentas.

▶ A través de cartas de invitación personal se contactaron: 45 empresas prestadoras, 10 agremiaciones, 24 entidades públicas y 3 asociaciones de vocales de control.



### 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.

### Rendición de cuentas vigencia 2017

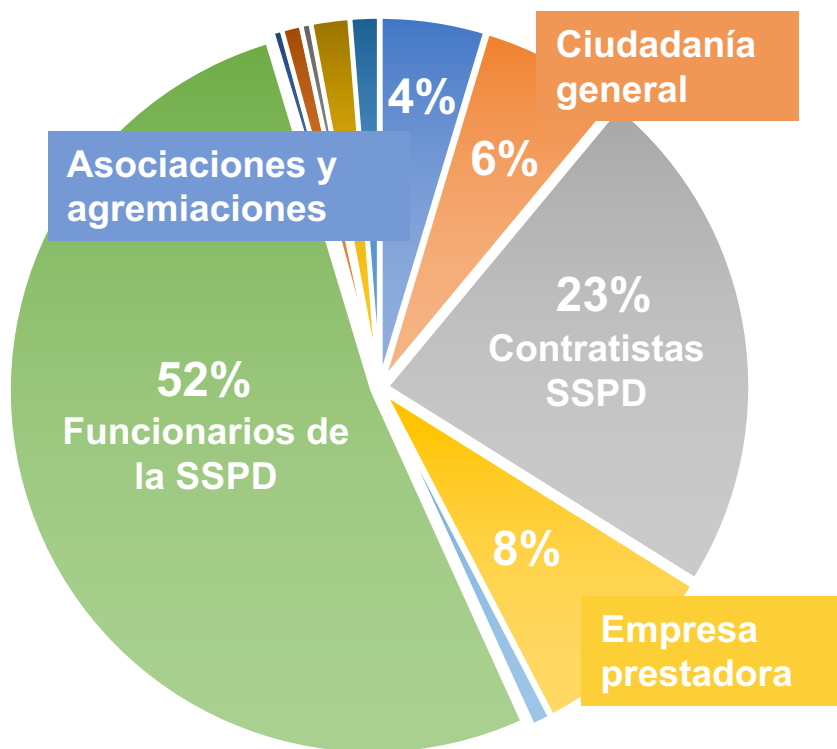
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta el informe de Rendición de Cuentas – vigencia 2017 para conocimiento de la ciudadanía y grupos de interés.

- ▶ Informe Rendición de Cuentas - Vigencia 2017
- ▶ Mecanismos para participar en audiencia de rendición de cuentas

## Efectividad

Se logró una amplia y activa participación de la ciudadanía y grupos de valor en la audiencia. A continuación, la conformación de los asistentes según el grupo al que pertenece:

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

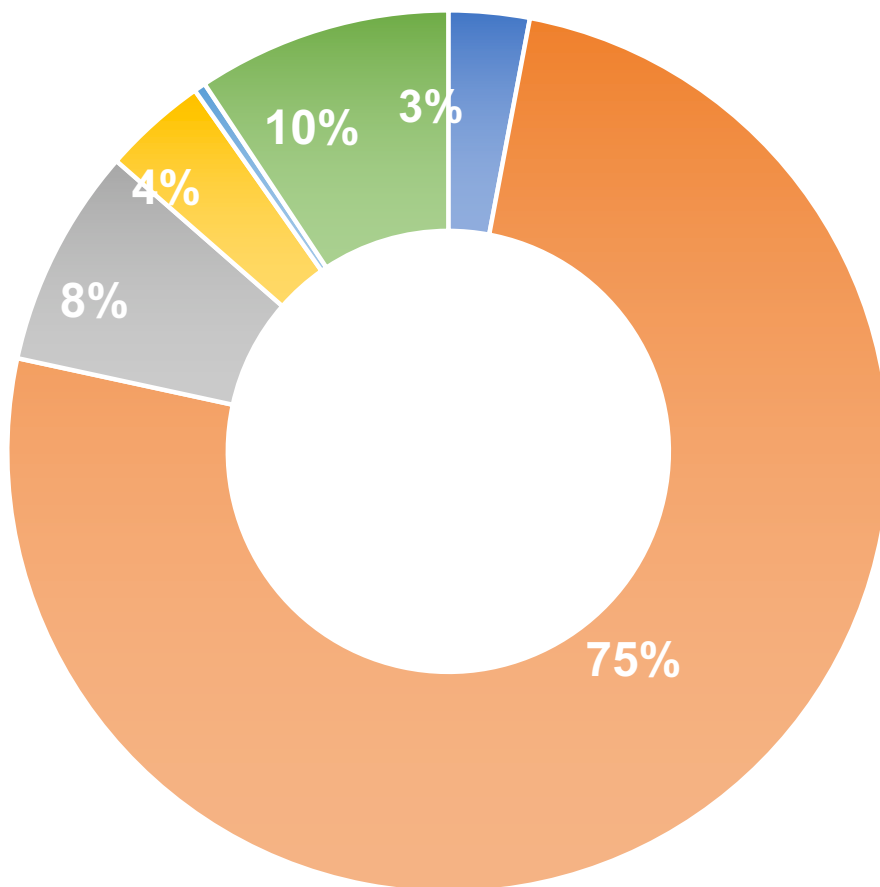


► 75% de la audiencia que participó de manera presencial, pertenece a un grupo de interés interno de entidad.

► 25% restante:

- Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios 8,5%.
- Ciudadanía en general el 6,4%.
- Asociaciones o agremiaciones el 4,7%.
- Vocales de control, representantes de organizaciones sociales 5,4%.

### ¿CÓMO SE ENTERÓ DE ESTA ACTIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS?



- ▶ 75% de los asistentes se enteraron de la actividad de rendición de cuentas a través de correo electrónico.
- ▶ 8% por el portal web.
- ▶ 4% por redes sociales.
- ▶ 3% por canales de atención al usuario de la Superservicios.
- ▶ 10% por otros medios.



## Descripción de la actividad

La apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas estuvo a cargo de la Superintendente Ruty Paola Ortiz, quien expuso los propósitos y logros de la Superservicios.

Posteriormente, los Superintendentes Delegados para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas Combustible presentaron los resultados de la gestión de sus respectivas áreas. Igualmente, intervinieron la Directora de Intervenidas, la Directora General Territorial y la Secretaría General. (Se pueden consultar todas las presentaciones en los anexos del documento).

La segunda parte de la audiencia se centró en el diálogo ciudadano, espacio en el cual el nivel directivo de la entidad respondió a las preguntas de los asistentes y de quienes estaban siguiendo la audiencia por otros medios.



## Diálogo ciudadano

- ▶ La jornada, en su totalidad, fue transmitida a través de YouTube y enlazada a otras redes sociales de la entidad (Facebook y Twitter) con el propósito de lograr una mayor difusión a través de medios más innovadores.
- ▶ La retransmisión se realizó en el portal web de la SuperseVICIOS y en las pantallas digitales de la entidad (a través de las cuales tuvieron acceso los colaboradores de toda la entidad).
- ▶ Con el objetivo de facilitar y promover la participación en la rendición de cuentas, y de acuerdo al procedimiento establecido, se recibieron preguntas a través del correo electrónico *rendiciondecuentas@superservicios.gov.co*, Urna de Cristal, redes sociales, preguntas pre-grabadas en las territoriales y del público presencial. Las preguntas que por tiempo no fueron respondidas durante el evento, se tramitaron como solicitudes de información (PQR) y sus respuestas pueden ser consultadas en el anexo 4 de este informe.

## Participación a través de redes sociales

- ▶ **Incremento de visualizaciones del 88%** con relación a la audiencia de rendición de cuentas realizada el año 2017.
- ▶ Más de **500 personas han visto la grabación** de la audiencia en YouTube. (Corte al 31 de marzo 2018).
- ▶ **29.325 visualizaciones de los contenidos publicados** durante la audiencia de rendición de cuentas en Twitter.
- ▶ **El Hashtag #SuperserviciosRindeCuentas fue tendencia nacional** durante la audiencia en Twitter.
- ▶ Más de **12 mil personas accedieron a información** sobre la audiencia de rendición de cuentas a través de **Facebook**.



## Resultados

Con base en el análisis de las 173 encuestas de evaluación del evento, se observó el siguiente resultado:

- ▶ Claridad y calidad en las presentaciones: 45% consideró que fue buena y el 42% la calificó como excelente.
- ▶ Satisfacción con las respuestas: el 87% de los asistentes se sintió satisfecho con las respuestas.
- ▶ Facilidad para interactuar durante la audiencia: más del 90% de los consideró bueno o excelente la facilidad para interactuar durante la actividad.
- ▶ Logística de la audiencia: más del 80% evaluó como buena o excelente la logística del evento.
- ▶ El 66% afirmó que definitivamente volvería a participar en una actividad de rendición de cuentas organizada por la Superservicios.

Nota: se anexan los resultados de la encuesta al final del informe (Anexo 5)



### Positivos

“Muy buena, concreta, directa y con los temas más relevantes”.

“Que se vuelva a hacer de forma tan eficiente como esta. me pareció genial los medios de participación que fueron habilitados”.

“La organización y calidad de información fue buena y la capacidad de los delegados fueron muy buenas”.

“El sitio ayudó mucho a la logística y al manejo de rendición de cuentas”.



### Sugerencias y aspectos por mejorar

“Es importante que en el próximo evento se tengan en cuenta factores como acceso en vehículo y la manera más adecuada para dejar parqueados los vehículos”.

“Sería interesante que la comunidad asistente pudiera hacer las preguntas de manera verbal y no solo escrita en la audiencia”.

“Se recomienda que todos los ponentes tengan una misma estructura de presentación como: objetivos, conclusiones y retos futuros”.

“Debería ser más interactiva contando con la participación a través de video llamadas con las distintas Direcciones Territoriales y PAS”.

“Debería ser semestral esta rendición de cuentas”.



- ▶ En cumplimiento de buenas prácticas se rindió cuentas sobre la gestión de la entidad en función de sus propósitos y logros para la vigencia 2017.
- ▶ La convocatoria fue amplia y suficiente.
- ▶ La calidad de la información fue adecuada y la organización de la actividad garantizó la participación de los ciudadanos a través de distintos medios (v.gr. presencial, correo electrónico, redes sociales, videos, etc.).
- ▶ Se utilizaron las herramientas digitales para lograr mayor cobertura a un costo marginal (transmisión en directo a través del portal web y redes sociales).
- ▶ Los asistentes pudieron hacer sus recomendaciones sobre la audiencia las cuales serán tenidas en cuenta para siguientes eventos (v.gr. que los asistentes puedan hacer preguntas verbalmente y diseñar video llamadas con las Direcciones Territoriales para atender preguntas).