

INFORME ADMINISTRATIVO

Informe Audiencia Pública de Rendición de Cuentas SIC 2024

Objetivo: Dar respuesta a los requerimientos de la Oficina de Control Interno, respecto al espacio de diálogo desarrollado el pasado 11 de diciembre de 2024, audiencia pública de rendición de cuentas.

1. Actividades de preparación de la audiencia pública

Como parte de la planeación del espacio de diálogo, se desarrollaron las etapas de “Alistamiento”, “Diseño y Preparación”, a continuación un resumen de qué actividades comprendió cada una, de acuerdo con el plan de trabajo desarrollado.

Alistamiento

Durante esta etapa se llevaron a cabo reuniones con la Superintendente para definir los lineamientos necesarios para el desarrollo del espacio de Rendición de Cuentas (RdC). Se realizó una reunión inicial en la que se presentó el plan de trabajo, el esquema del informe y el presupuesto, promoviendo el autoaprendizaje del equipo. Además, se consolidó una base de datos de usuarios, grupos de interés y ciudadanía, identificando los medios más adecuados para la convocatoria. También se estableció la estructura del informe y se habilitó un correo electrónico exclusivo para facilitar la participación en el ejercicio.

Diseño y Preparación

En esta etapa se diseñó una encuesta para identificar los temas relevantes a incluir en el informe y en el espacio de diálogo. Se formalizó la logística por medio del contrato con el operador logístico y se aseguró el uso de un espacio en el DPS para el evento. Se desarrollaron contenidos para la sensibilización interna y externa del proceso de RdC, que incluyó el diseño y envío de la convocatoria. Se realizó un envío masivo de invitaciones y se recopiló las respuestas de la encuesta. Además, se diseñó el esqueleto del informe, se produjeron videos y se implementaron campañas de comunicación en redes sociales. Finalmente, se diseñó una encuesta de satisfacción para los grupos de interés, que se publicitó durante la transmisión del evento.

2. Divulgación preliminar

Para la Audiencia de Rendición de Cuentas programada para el 11 de diciembre, se implementaron diversas actividades de divulgación preliminar a través de múltiples canales. Se colocaron piezas publicitarias en todos los puntos de atención a nivel nacional, invitando a los ciudadanos a conectarse a la transmisión en vivo. Además, se implementó una pieza gráfica en los tiempos de espera de la videollamada, visible hasta el día del evento. Se realizó una campaña de Mailyng masivo, alcanzando a 9,001 ciudadanos, con un total de 8,761 mensajes entregados satisfactoriamente. También se envió un SMS masivo a 3,250 ciudadanos, logrando la entrega de 3,220 mensajes.

Adicionalmente, se utilizó un código QR en los puntos de atención para facilitar la participación de los ciudadanos en una encuesta de priorización de contenidos, obteniendo 225 respuestas y se solicitó al administrador de redes la divulgación de la publicidad incluida en sede electrónica de la SIC sobre la Rendición de Cuentas, en El Nuevo Siglo en formato impreso (Imagen 2) y en línea (Imagen 1) que redireccionaba a su vez, a las publicaciones de la SIC, dónde los ciudadanos podían consultar la información disponible sobre el evento.

Imagen 1: Aviso de prensa digital

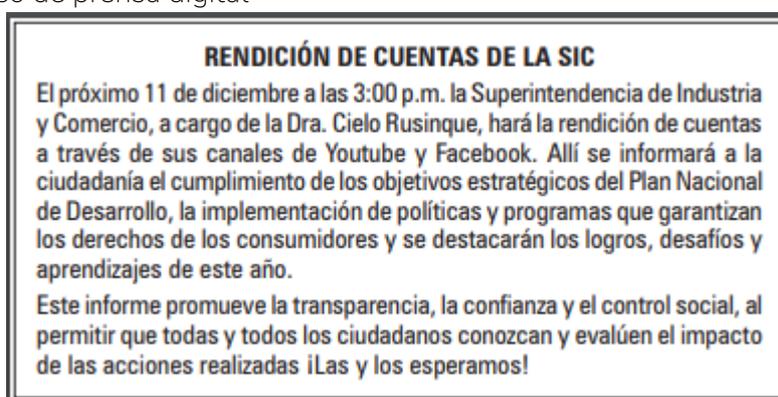


Imagen 2: Visualización del aviso



3. Invitaciones

Se realizó una campaña de Mailyng masivo dirigida a 9,001 ciudadanos y grupos de interés, logrando la entrega satisfactoria de 8,761 mensajes. Sin embargo, se registraron 240 errores en la entrega de correos electrónicos. Además, se llevó a cabo el envío de SMS masivos a 3,250 ciudadanos, con una tasa de entrega de 3,220 mensajes.

Para asegurar la participación de invitados especiales, se gestionaron llamadas de salida a 56 personas, validadas con la señora Superintendente, que incluían gremios, entidades, universidades y asociaciones de consumidores. De estos contactos, se confirmaron 12 asistencias, y se realizó una citación en la agenda corporativa para aquellos que

confirmaron, facilitando así el acceso a la información necesaria para el evento. Respecto a los medios de comunicación, la encargada de la convocatoria fue la jefe de prensa.

4. Resultados de la señal en vivo

Desde la administración de las redes sociales institucionales se reportó que durante la transmisión en YouTube, tuvimos 112 espectadores en simultánea y 732 visitas a la fecha; la transmisión tuvo una duración de 2:58h y se puede consultar en: <https://www.youtube.com/watch?v=-aZka0ruU04>.

Debido a la caída a nivel mundial de Meta (Instagram, Facebook y WhatsApp), el 11 de dic de 2024, no se pudo realizar la transmisión a través de Facebook Live.

5. Actividades antes, durante y después de la audiencia

Antes del ejercicio de Rendición de Cuentas, se llevó a cabo una encuesta abierta dirigida a la ciudadanía para identificar los contenidos que les gustaría ver en el informe. Esta información fue fundamental para organizar el contenido del informe de rendición y el guion del evento, que inicialmente se estructuró en torno a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo. A partir de las sugerencias ciudadanas, se incluyeron dos temas adicionales relevantes, asegurando así que el informe reflejara las inquietudes y expectativas de la comunidad.

Las actividades de divulgación previas incluyeron campañas de Mailyng masivo y SMS, así como la implementación de piezas publicitarias en puntos de atención y en los tiempos de espera de videollamadas. Estas estrategias permitieron invitar a un amplio público a participar en la audiencia, asegurando que la información sobre la gestión de la entidad llegara a la mayor cantidad de ciudadanos posible.

Durante la Audiencia de Rendición de Cuentas programada para el 11 de diciembre, se planificó inicialmente la transmisión en vivo a través de Facebook Live y YouTube Live. Sin embargo, debido a una caída mundial de la plataforma Meta ese día, la transmisión solo pudo realizarse a través de YouTube, en esta red, se pudo mantener interacción y participación directa de los ciudadanos.

Imagen 4: Chat en vivo



Después de la Audiencia de Rendición de Cuentas, se implementó una encuesta de satisfacción para recoger las opiniones de los ciudadanos sobre el evento. Esta encuesta se facilitó mediante un código QR, permitiendo a los asistentes expresar su retroalimentación de manera accesible y directa. El resumen de los resultados fueron los siguientes:

Ficha Técnica: Audiencia de Rendición de Cuentas - SIC 2024

1. Información General:

Fecha del Evento: 11 de diciembre de 2024

Ubicación: Terraza del DPS

Duración del Evento: 2 horas 30 minutos (Aprox.)

2. Participantes:

Número Total de Participantes en la encuesta: 51

Regiones Representadas: Principalmente de Bogotá D.C., con representación de otras regiones.

3. Resultados:

La encuesta reveló que la mayoría de los participantes aceptó la autorización para el manejo de sus datos personales, lo que indica una confianza en la gestión de esta información. En cuanto al género, se observó un equilibrio en la representación, aunque la información incompleta sugiere la necesidad de mejorar la recolección de datos demográficos para análisis más profundos en el futuro. Por último, la mayoría de los participantes se identificó como "Ninguna de las anteriores" en relación con condiciones de discapacidad, lo que podría indicar la necesidad de preparar recursos adicionales y apoyo para aquellos que puedan tener condiciones no reportadas.

La encuesta reveló que un 98% de los participantes expresó su disposición a volver a participar en espacios de diálogo, lo que refleja una alta satisfacción y un interés continuo

en futuras audiencias de rendición de cuentas. La mayoría consideró que la información presentada en el informe fue adecuada, lo que resalta la efectividad de la comunicación y la relevancia de los informes. Sin embargo, un número significativo de participantes no identificó los medios a través de los cuales se enteraron de la rendición de cuentas, lo que indica áreas de mejora en la promoción de estos eventos. Además, se observó un creciente interés en temas de diversidad, lo que subraya la importancia de incluir estas voces en futuras audiencias.

4. Buenas prácticas y oportunidades de mejora:

- Sesiones Frecuentes: Se destaca la posibilidad de organizar sesiones más frecuentes y bien estructuradas para fomentar el diálogo continuo con la comunidad.
- Claridad en la Información: Hay un deseo de que la información presentada sea más clara y accesible, lo que facilitaría la comprensión para todos los participantes.
- Dinámica de participación: Se identifica una sugerencia para mejorar la dinámica durante la audiencia, al incluir la interlocución con los Delegados y los Directivos.
- Retroalimentación Continua: Aprovechar la retroalimentación de los participantes es clave para ajustar y mejorar tanto el contenido presentado como la logística del evento (calidad del audio en la transmisión).
- Reconocimiento de Buenas Prácticas: Varios participantes elogiaron la gestión del evento, lo que indica que los esfuerzos realizados son valorados y pueden servir como base para mejorar aún más en el futuro.

Además, la entidad generó dos capítulos de un programa especial de Rendición de Cuentas que se transmitieron en SIC TEVE, ampliando así el alcance de la información presentada. Estas publicaciones, junto con otras en redes sociales, han permitido mantener una interacción continua con la ciudadanía, fomentando el diálogo sobre los resultados de la gestión y asegurando que las inquietudes y comentarios de los ciudadanos sean escuchados y considerados en futuras acciones.¹

¹ Para ver los programas y la audiencia puede consultar:

Audiencia: <https://www.youtube.com/watch?v=-aZka0ruU04>

Capítulo 1 <https://www.youtube.com/watch?v=x5DaSzNz7Lc&t=1114s>

Capítulo 2 <https://www.youtube.com/watch?v=ho7RuEjokM4>

Imagen 5: Interacción en redes posterior



6. Preguntas realizadas por la ciudadanía

Durante la audiencia pública se realizaron un total de 3 preguntas. De estas, 2 preguntas fueron diferidas y 1 pregunta fue formulada directamente por el público. Las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Qué recursos ofrecen para apoyar a los emprendimientos y pequeñas empresas en la formalización de su crecimiento y desarrollo?
- ¿Cuáles son los avances que se han logrado en la promoción de la transparencia y la ética en su gestión?
- Si he sido víctima de suplantación de identidad, ¿puede la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ayudarme a proteger mi información personal y a hacer valer mis derechos?

Las preguntas fueron respondidas durante el desarrollo de la audiencia por la señora Superintendente. En cuanto a las preguntas generadas desde las redes sociales, se ampliará la información correspondiente.

Es importante destacar que se habilitó el correo audienciapublica@sic.gov.co desde el comienzo del ejercicio, el cual fue difundido mediante los instrumentos de publicidad previos. Sin embargo, a través de este canal solo se recibieron dos comunicaciones relacionadas con la confirmación de asistencia al evento.

7. Información relevante adicional

El equipo de rendición de cuentas conformado para esta vigencia trabajó bajo el liderazgo de la señora Superintendente. Con base en el plan de trabajo, se ha realizado un seguimiento continuo para dar cumplimiento a todas las tareas indispensables para este tipo de espacios de diálogo. Esto ha asegurado que los grupos de valor y la ciudadanía



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

en general estén informados sobre el espacio y puedan participar, recibiendo información previa que les proporcione elementos críticos para el diálogo. Durante la audiencia, tanto en vivo como en diferido, se ha permitido la memoria de lo informado, así como el acceso a los canales para continuar preguntando y retroalimentando.