

**ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2015**

Documento propuesta para la
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

SECRETARÍA GENERAL

Secretario
Dr. Ricardo Guzmán Arroyo

CONSEJO DIRECTIVO

DIRECCIÓN GENERAL DE TERRITORIALES

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE

Director: Dr. David Alonso Andrade Córdoba

DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE

Director: Dr. Bernardo Arboleda Garzón

DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE

Director: Dr. Elverth Santos Romero

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA AAA

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA
ENERGÍA Y GAS**

Dra. Patricia Duque Cruz

Superintendente

DIRECCIÓN FINANCIERA

Directora: Dra. Nelly González Poveda

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Director: Dr. Fabián Andrés Vargas Porras

OFICINA DE INFORMÁTICA

Director: Dr. Héctor Manuel Jativa García

OFICINA CONTROL INTERNO

Director: Dra. Miriam Herrera Durán

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
DISCIPLINARIO**

Director: Dr. Juan María Rivera Torres

OFICINA ASESORA JURIDICA

Director: Dra. Marina Montes Álvarez

OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Directora: Dra. Heyda Luz Torres Torres

Dra. Jenny Lindo Díaz

Directora

DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE

Director: Dr. Hernán Rodríguez Guerrero

DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

Director: Dr. Bernardo Ordoñez Sánchez

Dr. Jorge Andrés Carrillo Cardozo

Delegado

Dr. Rafael Argelio Albarracin Barrera

Delegada

Lugar: Carrera 45 No. 26-33 Bogotá - Estudio RTVC

Fecha: 20 de mayo de 2016

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. OBJETIVO GENERAL.....	4
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
5. MARCO LEGAL.....	5
6. MARCO CONCEPTUAL	8
6.1. ¿Qué es rendición de cuentas?	8
6.2. Rendición de cuentas de la SSPD.....	9
6.3. Contenidos de la rendición de cuentas SSPD.....	10
6.4. Tipo de Auditoría de Rendición de cuentas	10
6.5. Etapa de preparación.....	12
7. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN PREPARATORIOS A LA AUDIENCIA.....	12
8. LUGAR DE REALIZACIÓN	15
9. CANALES DE DIFUSIÓN DURANTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
9.1. Transmisión Televisiva.....	15
9.2. Transmisión por la página Web.....	17
10. ESTÍMULOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	17
11. CRONOGRAMA Y RESPONSABLES EN LA PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SSPD.....	18
12. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA	19
12.1. Asistentes.....	19
12.1.1. Asistentes a presenciales	19
12.1.3. Asistentes virtuales	20
12.2. Contenidos Preliminares.....	20
12.3. Desarrollo los temas durante la Audiencia	20
12.3.1. Presupuesto	20
13. MATERIAL DE APOYO DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA.....	21
13.1. Videos durante la Audiencia	21
14. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA.....	22
15. EVALUACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	23
15.1. Diseño de la encuesta	23

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de rendición de cuentas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se constituye en un espacio propicio para socializar y retroalimentar en la ciudadanía la gestión adelantada a lo

largo del año e informar sus logros y avances como entidad defensora de sus derechos.

Este proceso, propende vincular activamente a diversos sectores de carácter público, privado y comunitario, de tal manera que le permita a la Entidad construir conjuntamente el camino a seguir, fortaleciendo la relación con los ciudadanos en pro de alcanzar mayores niveles de desarrollo y de bienestar general.

La rendición de cuentas es una oportunidad para fortalecer la institución a partir de un mayor reconocimiento como institución que vigila y controla a las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios posicionándose institucionalmente en el colectivo general como una aliada estratégica para el ciudadano.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios inicia el proceso para presentar ante la Ciudadanía, su Rendición de Cuentas 2015, a través de la estrategia “**Superservicios para Todos**” que será implementada mediante la ejecución de una campaña previa de invitación a participar a todos los ciudadanos del país.

2. JUSTIFICACIÓN

La audiencia de rendición de cuentas se convierte en una oportunidad que tiene la SSPD para generar sinergia entre los actores, es decir, entre la sociedad civil que son quienes demandan de los servicios y la SSPD, para que evidencien que la entidad es una aliada en la gestión de la prestación de unos servicios de justos y de calidad. Que encuentre que su función de INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL, tiene como razón de ser al ciudadano a quien propende por velar por sus derechos como usuarios de servicios públicos domiciliarios.

- ✓ Se propone adelantar el evento en la región caribe dado que:

- ✓ Con base en las inquietudes y discusiones generadas en el país, producto de la relación entre la empresa Electricaribe y sus usuarios en la costa atlántica, es importante para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios fortalecer su presencia en esta región.
- ✓ La rendición de cuentas nacional, originada desde la costa atlántica para todo Colombia, se constituye de por sí en un simbolismo semántico que expresaría el alto interés de la entidad por la región y sus problemáticas en la materia que nos compete.
- ✓ La Superservicios debe fortalecer las relaciones con las regiones a través de los informadores locales, influenciadores de opinión necesarios para el acercamiento con la comunidad, usuarios o no de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Una rendición de cuentas que vincule los canales regionales de televisión, no solo como emisores de una producción, sino como participantes de la misma rendición desde sus ciudades en directo, nos va a permitir irradiar una imagen conectada a las regiones y con las regiones.
- ✓ Aprovechar la obligatoriedad de realizar una rendición de cuentas como una ventana para socializar la gestión realizada y por realizar en lo que nos concierne, originada desde una región con problemas y apoyados en los canales regionales que representan el sentir de las 8 regiones de Colombia, es una oportunidad inmensa por el momento mismo momento histórico.

3. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de esta rendición de cuentas es Informar e involucrar activamente a la ciudadanía en el seguimiento, evaluación, desarrollo, cumplimiento normativo y resultados, de las acciones desplegadas por la Superservicios en el año 2015, con base en lo normado en el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP, la Ley 1474 de 2011, y demás normas concordantes.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Informar a la ciudadanía sobre la gestión adelantada durante el año 2015.
- Interactuar con la ciudadanía sobre los aspectos relevantes en la prestación del servicio y recoger las sugerencias de mejora que sean allegadas.
- Hacer partícipes a los ciudadanos en los aspectos que consideren relevantes a saber cómo usuarios de los servicios que ofrece la SSPD.
- Mejorar la confianza de la ciudadanía en la SSPD y la legitimidad de la misma.
- Mejorar la calidad de las decisiones, a través del diálogo sincero y constructivo entre la SSPD y la comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos.
- Fortalecer la participación ciudadana.
- Desarrollar un sentido de corresponsabilidad hacia la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos.
- Aumentar el número de ciudadanos que conocen la entidad y se interesan en apoyar la inspección, vigilancia y control de los servicios públicos.
- Realizar un montaje para la rendición de cuentas dirigido más a una audiencia en televisión que a la audiencia presente en el recinto.
- Fortalecer lazos de cercanía y colaboración entre los canales regionales de televisión, líderes en inclusión ciudadana local y regional, con la Superservicios.
- Aprovechar las herramientas tecnológicas y en redes sociales que cada uno de los canales regionales posee y la SSPD, para descentralizar la participación ciudadana en la rendición de cuentas, promoviendo la intervención de personas desde las distintas zonas del país en directo o pregrabado, con la Superintendente. Producir la rendición de cuentas para una cadena de canales regionales que nos garantiza multiplicidad de canales emitiendo al mismo tiempo y en directo el contenido.

5. MARCO LEGAL

La rendición de cuentas se establece desde la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, en el Artículo 356, en el cual se señala que:

“El Gobierno Nacional definirá una estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto ejecutado por las entidades territoriales con recursos del Sistema General de Participaciones, para asegurar el cumplimiento de las metas de cobertura y calidad. Esta estrategia deberá fortalecer los espacios para la participación ciudadana en el control social y en los procesos de rendición de cuentas”. (Congreso de la Republica) **Subrayado fuera de texto.**

Posteriormente con la Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno de las entidades y Organismos del Estado y se dictan otras disposiciones... (Congreso de la Republica)

En el Decreto número 1599 de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” se establecen disposiciones en torno al control de la ejecución así:

2.3 Objetivos de Control de Ejecución. Constituyen objetivos de control a la gestión de operaciones de las entidades públicas los siguientes:

c) Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la misión y la rendición de cuentas a la comunidad;

2.5 Objetivos de Control de Información. Constituyen objetivos de Control a la Información de la entidad pública los siguientes:

d) Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas.

2.2 Componente información. Componente de control, conformado por un conjunto de datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para los grupos de interés de la entidad pública a los que

va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

Con el Decreto 3622 de 2005, Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998, en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo, en el artículo 7 literal c) del Capítulo II, establece que una de las políticas de desarrollo administrativo, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública fue la Democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad.

En el CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, documento que presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, se establece de manera más precisa la rendición de cuentas para las entidades públicas.

Posteriormente con la circular Conjunta No. 002 de 2010, suscrita entre la Contraloría General de la Republica y el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Documento CONPES 3654 de abril 10 de 2010, fijan los lineamientos para que las entidades nacionales realicen los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía con mayor transparencia, objetividad y participación ciudadana incorporando las orientaciones formuladas en la Guía "Audiencias Públicas en la Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Publica Nacional".

En el 2011 la Ley 1474, en su Artículo 72 establece las funciones del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y en el Artículo 78 la Democratización de la

Administración Pública, en los cuales se establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, acceso a la información, cultura de la probidad y transparencia y desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, entre otras podrán a) convocar a audiencias públicas. (Congreso de la República)

De esta manera el Manual único de Rendición de Cuentas del DAFP Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1. ¿Qué es rendición de cuentas?

En una democracia moderna no solo es necesario contar con un Estado eficiente, eficaz y justo para determinar su calidad democrática y gobernabilidad, pues es necesario que existan mecanismos que permitan que la ciudadanía vigile y controle las actuaciones estatales; razón por lo cual el concepto de rendición de cuentas cobra relevancia en nuestros tiempos.¹

¹ JOSÉ NIEVES-LÓPEZ Modernización del estado y de la administración pública en Colombia, la política pública de rendición de cuentas social y el fortalecimiento de la democracia; *Justicia Juris*, ISSN 1692-8571, Vol. 9. No 1. Enero – Junio de 2013 http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/juris/volumen-9-no-1/6.pdf

En términos políticos y de estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generadas a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho a recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.²

De la anterior definición se rescatan tres componentes básicos que conforman el concepto de rendición de cuentas: La información, el diálogo y el incentivo. Para Grant y Keohane (2005) la información se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, entre otros sobre las funciones a cargo de la institución o servidor público, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación de las políticas. El diálogo o explicación se encuentra en la sustentación de las acciones, la presentación de diagnósticos e interpretaciones, la exposición de criterios utilizados para tomar decisiones, lo que implica la existencia de un diálogo y la posibilidad de influir sobre otros actores sobre las decisiones a tomar.

Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto este último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

6.2. Rendición de cuentas de la SSPD

Como parte de las obligaciones legales de la Superservicios y en concordancia con el compromiso de mejora continua, así como la estrategia de articularse con la ciudadanía para generar sinergia con la ciudadanía, se presenta la rendición de cuentas anual, en la cual se hace

² Schedler, 2004; Grant y Keohane, 2005 citados por el Departamento Nacional de Planeación, 2010.

una auditoría en la que se ofrecen los datos a la ciudadanía en cuanto a los avances y logros de la entidad para el año 2015.

El desarrollo y presentación de la audiencia se hace principalmente a partir de las temáticas establecidas en el Manual Único de rendición de Cuentas y se da relevancia o se hace énfasis específico en alguna según lo determine la alta Dirección. Esto se puede complementar con los temas elegidos por los ciudadanos como parte de la estrategia de participación. Para ello se presentan temáticas de interés para los ciudadanos, previo a la rendición de cuentas, temáticas de las cuales, a través de distintos canales de comunicación (Página web, redes sociales, whatsapp, etc.), han sido votadas para ser presentadas durante la rendición de cuentas.

6.3. Contenidos de la rendición de cuentas SSPD

Atendiendo a lo establecido al Manual único de Rendición de Cuentas, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta los siguientes temas:

- ✓ Presupuesto
- ✓ Cumplimiento de Metas
- ✓ Gestión
- ✓ Contratación
- ✓ Acciones de Mejoramiento de la entidad
- ✓ Los elegidos por la comunidad

6.4. Tipo de Auditoría de Rendición de cuentas

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios presenta una **RENDICIÓN DE CUENTAS VERTICAL**, consistente en explicar y asumir

sanciones o premios por parte de la ciudadanía, (al menos una vez al año, a través de audiencias públicas, foros, etc.)

PROPUESTA DE CONTENIDOS					
Contenidos	Cumplimiento de las competencias territoriales	Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional	Ejecución del Presupuesto	Acciones de mejora institucional y de desempeño de la gestión pública	Recursos Humanos Disponibles
	Nota: cumplimiento de las competencias constitucionales y legales establecidas para la entidad	Nota: Información organizada por ejes u objetivos estratégicos	Nota: incluir información sobre el proceso de contratación	Nota: incluir información del índice de desempeño integral	Nota: organizar la información por equipo de trabajo servidores públicos o contratistas
Información de interés para la ciudadanía	Solicitudes específicas de la ciudadanía	C*	C*	C*	C*
	Quejas y peticiones ciudadanas	C*	C*	C*	C*

C* Identificar las coincidencias entre las solicitudes de la ciudadanía

TEMA	DESARROLLO
COMPETENCIAS DE LA ENTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> En particular las establecidas en la ley 142 del 94 Misión, estructura y funciones
COMPROMISOS DEL PLAN DE ACCIÓN	<p>Debe explicarse a la ciudadanía, con argumentos, aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Qué se logró y cómo. Qué no se consiguió y por qué. Por qué se tomaron ciertas decisiones y se realizaron unas acciones y no otras. Por qué se dejó de hacer algo que se prometió.
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	<ul style="list-style-type: none"> Informar qué se gastó, en qué y cómo, cuál es la situación. actual y cuál será en el futuro.
IMPACTOS DE LA GESTIÓN REALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> En términos de mejoramiento de la calidad de vida de la población y de avances en el desarrollo territorial, peticiones, quejas.
CONTRATACIÓN REALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> Para hacer más transparente la gestión pública se deberá informar sobre montos de recursos, bienes o servicios que se contrataron.
TEMAS ELEGIDOS POR	1. Solicitudes específicas reiteradas de la ciudadanía.

LOS CIUDADANOS

2. Quejas y peticiones ciudadanas
3. Empresas más solicitadas.
4. Instrumentos de acceso a la SSPD más utilizados.

6.5. Etapa de preparación

La Superservicios inició la preparación de la audiencia de rendición de cuentas con la elaboración previa de un equipo interdisciplinario encargado de preparar un documento inicial de propuesta, a partir de sesiones de trabajo, documento el cual fue preparado durante el mes de marzo y socializado en abril para que se le realizaran los ajustes correspondientes.

La Propuesta se presenta a la Superintendente, a través de la DGT, quien a su vez le realiza los ajustes que considere pertinentes.

La Dirección General Territorial, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina Asesora de Planeación desarrollan la estrategia con la participación de las áreas responsables de suministrar y recopilar la información contemplada en el informe de Gestión Institucional 2015, así como de servir de apoyo para las diferentes actividades que se requirieran y presentar recomendaciones.

7. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y PARTICIPACIÓN PREPARATORIOS A LA AUDIENCIA

Como parte estratégica durante la preparación de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la SSPD se plantean mecanismos que permitan que los ciudadanos accedan a la información sobre la rendición de cuentas a realizar y participen en la priorización de las temáticas a priorizar durante la audiencia, en este sentido se presentan una serie de mecanismos de participación que generen la posibilidad de participación de los ciudadanos de todos los estratos, a lo largo y ancho del territorio Nacional.

La campaña “ponte el casco” busca incentivar la participación de la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas y generar un acercamiento de la ciudadanía, gremios y líderes interesados en el sector a la prestación de los servicios públicos por medio de visitas a generadoras de energía y acueducto.

MECANISMOS	
	Foro Virtual en la página web de la entidad
	Aviso de prensa publicado
	Creación de una sección en la página de la entidad con registros de la Rendición de Cuentas.
	Divulgación a través de las redes sociales con mensajes de participación e invitación a rendición de cuentas. Twitter Facebook
	Campaña por el Call Center y Pantallas Institucionales

La importancia de contar con diversos mecanismos para la difusión y la participación de los ciudadanos radica en la estrategia de llegar a toda la ciudadanía con información sobre la rendición de cuentas, pero también incentivar la participación de los ciudadanos como actores fundamentales en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Piezas publicitarias de la campaña “ponte el casco”:



PONTE EL CASCO

¿Te gustaría conocer como se genera la energía en nuestro país?
¡Participa en nuestro foro virtual!

Ingresar a www.superservicios.gov.co

Participa en nuestra pregunta de la semana

Visita una empresa generadora de energía o acueducto

¡Participa y reclama tu cupo!

Participa también a través de las redes sociales Facebook y Twitter utilizando el #SuperParaTodos

Nuestras Redes

f /Facebook Superintendencia de Servicios Públicos

t /Twitter @Superservicios

Más Información:
Línea Nacional 01 8000 910305 / En Bogotá 691 30 06
superserviciosparatodos@superintendencia.gov.co





8. LUGAR DE REALIZACIÓN

La Audiencia de Rendición de cuentas de la Superservicios se realizará en la ciudad de Bogotá D.C, en el estudio 5 de RTVC, ubicado en la carrera 45 No. 26-33.

Igualmente, se habilitará un auditorio en cada una de las Direcciones Territoriales para hacer video conferencia de la Audiencia.

Nota: El auditorio se puede gestionar con la ESAP, para poder contar con un sistema de video conferencia adecuado.

9. CANALES DE DIFUSIÓN DURANTE RENDICIÓN DE CUENTAS

9.1. Transmisión Televisiva

Con el objeto de contar con una cobertura de la Audiencia Pública a Nivel Nacional y lograr una mayor participación de la ciudadanía en el evento, se llevará a cabo la transmisión a través del canal institucional de la Red de Televisión pública Nacional y en enlace con los calanes regionales y comunitarios con los que se logará hacer gestión.

La propuesta se fundamenta en realizar la rendición de cuentas en el marco de una producción para televisión, con asistentes al recinto, conectados a varios canales regionales de TV en las distintas zonas del país, en directo, con una preproducción que se combine con los informes y que contenga preguntas ciudadanas, notas de actividades en los departamentos por parte de la Superservicios y testimonios de la gente.

Esa pre y producción va acompañada de intervenciones en vivo desde el escenario central escogido, donde se encontrará la Superintendente hablando con cada uno de los funcionarios relacionados con los temas pertinentes.

La escenografía de dicho escenario escogido debe contener elementos tecnológicos de apoyo como pantallas led gigantes, que alimenten la información que se estará entregando.

Que la producción del Canal se emita de manera encadenada con otros canales regionales del país, haciéndolos además partícipes de la transmisión con informes y testimonios o preguntas de los ciudadanos, preproducidos con anterioridad y adaptados al libreto de la rendición.

Esta última acción estratégica de encadenamiento nos garantizará, al realizar zaaping el televidente, ver en un número plural de canales la señal de la rendición de cuentas de la Superintendencia.

Formato televisivo

- Debe hacerse, bajo la dirección del Canal institucional, un libreto que incorpore la pre-producción (testimonios ciudadanos, notas de la gestión nacional, regional y local, actividades desarrolladas, informes de rendición animados, etc) y la producción de la transmisión de la rendición en vivo.
- Es necesario vincular los demás canales regionales para que desde su capacidad humana y tecnológica realicen notas en sus regiones que alimenten la información a entregarse en la rendición.
- En el escenario siempre estará un moderador (a), la Superintendente y aleatoriamente el funcionario que se requiera para que entregue la información puntual que le compete.

- La Superintendente actuará como entrevistada en algunos casos y como entrevistadora de los funcionarios en otros. Además, podrá responder los interrogantes o inquietudes que desde las regiones le planteen los ciudadanos en los pregrabados que se emitirán al aire y se producirán en el canal regional respectivo.

9.2. Transmisión por la página Web

La audiencia de rendición de cuentas será transmitida a través de la página web de la entidad a través de Streaming con el propósito de que pueda ser televisada o escuchada por ciudadanos que se encuentren en horario de oficina.

10. ESTÍMULOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Como estrategia para estimular a los ciudadanos en la participación y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y mejorar su relación con las prestadoras de servicios, se estableció la campaña “ponte el casco”, la cual tiene por objetivo invitar a la ciudadanía interesada a comentar en nuestro foro virtual el documento de rendición de cuentas y participar de visitas generadoras de energía y acueducto.

Las actividades las cuales estarán enfocadas al acercamiento entre las Empresas Prestadoras de Servicios y los ciudadanos serán de carácter gratuito y patrocinado por las empresas prestadoras de servicios.

Durante la etapa de divulgación de la rendición de cuentas por los distintos canales destinados para ello, así como durante el desarrollo de la misma, podrán votar por una de ellas, posteriormente se desarrollará la actividad que mayor votación tenga.

Piezas publicitarias de la campaña “ponte el casco”:

PONTE EL CASCO
 ¿Te gustaría conocer como se genera la energía en nuestro país?
 ¡Participa en nuestro foro virtual!

Superservicios
 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Ingresa a www.superservicios.gov.co

SUPER SERVICIOS para TODOS
 Rendición de Cuentas

Participa en nuestra pregunta de la semana

Visita una empresa generadora de energía o acueducto

¡Participa y reclama tu cupo!
 Participa también a través de las redes sociales Facebook y Twitter utilizando el #SuperParaTodos

Nuestras Redes
 f /Facebook Superintendencia de Servicios Públicos
 t /twitter @Superservicios

Más Información:
 Línea Nacional 01 8000 910305 / En Bogotá 691.30.06
superservicioparatodos@superintendencia.gov.co

DNP TODOS POR UN NUEVO PAÍS

11. CRONOGRAMA Y RESPONSABLES EN LA PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS SSPD

La preparación y desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas requiere de responsables, tiempo e insumos que garanticen el desarrollo pleno antes como etapa preparatoria, durante, como etapa de ejecución y posterior, en la que se recojan memorias y se recojan los compromisos adquiridos durante su ejecución. Es por ello que se presenta el siguiente cronograma donde se presentan las actividades a desarrollar, cada área responsables y las fechas estimadas para su cumplimiento.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MÁX ESTIMADA
Formulación Inicial de la Estrategia - Punto de Partida	DGT	1 de abril
Asignación de roles y responsabilidades	DGT, OAC, OAP	2 de abril
Articulación de Contenidos y validación informe 2015	Despacho	10 de abril
Definición de los mensajes estratégicos	OAC Y DGT	12 de abril
Reserva en RTVC	OAC	29 de marzo
Solicitud y gestión de asuntos logísticos en RTVC	OAC Y DGT	10 de abril

Presentación Pública del Inicio del Proceso - Campaña	OAC y DGT	14 de abril
Estructuración Campaña Landig Page	DGT	12 de abril
Montaje de Landing Page	OAC	14 de abril
Definición de Estrategia en Redes Sociales	OAC Y DGT	10 de abril
Ejecución de Estrategia en Redes Sociales	OAC	14 de abril
Definición de Invitados y envío de invitaciones	Despacho y DGT	12 de abril
Definición y Producción de Videos Ciudadanos	OAC y DGT	
Cierre de etapa abierta ciudadana - Recolección de preguntas y temas	OAC Y DGT	14 de mayo
Elaboración Guión de presentadora y minuto a minuto	OAC	10 de mayo
Audiencia Pública	Despacho, DGT, OAC, OAP	20 de mayo
Presentación de Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	OCI	15 de Junio

12. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA

12.1. Asistentes

Los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas serán aquellos que, de manera presencial, directamente en el auditorio donde se realiza la rendición de cuentas, hacen presencia física durante el desarrollo de la misma, pero a su vez se pueden contar como asistentes a las personas que por medio de videoconferencia o vía Streaming asisten a la rendición de cuentas y pueden participar de este a través de las redes sociales, línea whatsapp destinada exclusivamente para este fin.

12.1.1. Asistentes a presenciales

La Audiencia Pública, contará con un aproximado de 100 asistentes al estudio de RTVC y la ciudadanía quienes estarán participando mediante los canales establecidos para tal fin.

12.1.2. Asistentes presenciales en los puntos de videoconferencia

Son los asistentes son convocados en los auditorios, previamente preparados por las Direcciones Territoriales, donde se transmitirá por videoconferencia la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con posibilidad de participar e interactuar en vivo en la Audiencia. Para esta estrategia se presenta la posibilidad de contar con mínimo 50 personas por cada una de las territoriales.

12.1.3. Asistentes virtuales

Son los asistentes que tienen la posibilidad de asistir a la audiencia vía Streaming y participar con preguntas vía redes sociales como twitter o Facebook.

12.2. Contenidos Preliminares

Los contenidos preliminares son la presentación general de la gestión realizada durante el año 2015, donde se presenta las inversiones ejecutadas. Esta fase contiene información general básica, como un aspecto introductorio a la audiencia específica de rendición de cuentas.

12.3. Desarrollo los temas durante la Audiencia

Durante el desarrollo de la audiencia se presentarán datos específicos sobre la gestión desarrollada durante el año 2015, para lo cual se determina los siguientes temas a desarrollar:

12.3.1. Presupuesto

En el aspecto presupuestal se presentará la Proyección de presupuesto asignado para la vigencia 2015, y la ejecución de este durante la misma. Al final se presenta el porcentaje de ejecución:

PRESUPUESTO		
Presupuesto 2015	Ejecución 2015	% de ejecución

Se resalta que para la Superservicios lo importante no es solo ejecutar correctamente los recursos, sino medir el impacto que tienen estas inversiones para la ciudadanía. Por ende se presentarán cifras relativas al impacto que ha tenido la inversión general realizada durante la ejecución de la vigencia.

Ejecución Presupuestal	MEDICIÓN DEL IMPACTO	
	Impacto Directo	Impacto Indirecto
	Reclamaciones atendidas Durante la Vigencia	Usuarios atendidos durante la vigencia * No promedio de núcleo familiar en Colombia - Usuarios Atendidos Durante la Vigencia
	50.000	50.000 * Promedio NFC-50.000

13. MATERIAL DE APOYO DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

El material de apoyo es parte fundamental durante la rendición de cuentas para garantizar que la audiencia que acude a la misma comprenda de manera precisa toda la información presentada durante su desarrollo.

13.1. Videos durante la Audiencia

La Audiencia de Rendición de cuentas se enfocará en presentar los avances y logros alcanzados en la ciudadanía información que estará acompañada por videos ilustrativos con los indicadores más importantes y soluciones reales pregrabadas con personas beneficiarias de las acciones de la Supeservicios. A continuación, se relacionan:

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	RESULTADO ESPERADO
VTR 1.	Resultados de la Plataforma y Redes Sociales. Campaña "Supeservicios para todos"	Número de personas que se han comunicado para hacer sus preguntas y priorización de temas a través de canales electrónicos y redes sociales.
VTR 2.	Video Ciudadano	Mostrar la cercanía que tiene la entidad con el ciudadano
VTR 3.	Mensaje Estratégico Gral - Superintendente	Generar Confianza posicionamiento de la entidad ante la ciudadanía.
VTR 4.	Video Ciudadano	
VTR 5.	Mensaje Estratégico de AAA	
VTR 6.	Video	
VTR 7.	Falso Directo: Pregunta de la calle.	
VTR 8.	Mensaje Estratégico EyG - Electricaribe	
VTR 9.	Video	
VTR.	Falso Director: Redes Sociales	

14. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

La ciudadanía presentará preguntas, antes y durante el desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas, en su mayoría se les dará respuesta durante la Audiencia Pública hasta que el tiempo lo permita, dado el caso, deberán ser contestadas por las áreas respectivas dentro de los dos días hábiles siguientes a los ciudadanos directamente. De acuerdo a la información enviada se presenta a continuación el total de preguntas recibidas:

RESUMEN PREGUNTAS RECIBIDAS RENDICIÓN DE CUENTAS		
MEDIO	TOTAL	%
Telefónico		

Plataforma de participación web		
Facebook		
Twitter		
En el estudio		
Total		100%

15. EVALUACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Al final del ejercicio de Rendición de Cuentas y tal como lo establece la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno, entregará a los asistentes a este evento, una encuesta para que evalúen el proceso y la Audiencia Pública, la cual será diligenciada por las personas en el Auditorio de RTVC. Las personas en línea por la página web y personas que vieron la transmisión tendrán la posibilidad de diligenciar la misma encuesta por medio virtual y durante un tiempo establecido.

15.1. Diseño de la encuesta

La encuesta diseñada para la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas es un instrumento de fácil comprensión y de brevedad en el diligenciamiento, en el que el ciudadano pueda elegir de las respuestas. (selección múltiple), pero a la vez debe contener la posibilidad de que el ciudadano se exprese libremente.

A continuación, presentamos los resultados arrojados por las encuestas:

Resultados de la encuesta

¿Cree usted que la Audiencia Pública se desarrolló de manera?		
Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Bien organizada		
Regularmente Organizada		
Mal Organizada		
TOTAL		

Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Clara		
Confusa		
TOTAL		

Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Igual		
Desigual		
TOTAL		

El tema de la Audiencia Pública fue discutido de manera:		
Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Profunda		
Moderadamente profunda		

¿Como se enteró de la realización de la Audiencia Pública?		
Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Por aviso público		
Prensa u otros medios de comunicación		
A través de la comunidad		

Boletín		
Página web		
a. Invitación directa		
TOTAL	000	000

¿La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es?		
Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Muy grande		

Grande		
Poca		
Muy poca		
TOTAL		

Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:		
Detalle	No. de personas	Porcentaje %
Muy importante		
Importante		
Sin importancia		

Documento, propuesta para la
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015
 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Elaboración:

Jenny Lindo Diaz, Directora DGT
 Ulver Triviño Hermida, Contratista DGT
 Sandra P Guzmán, Contratista DGT
 Sadi Contreras, Contratista DGT
 Samir Gonzalez, Contratista DGT