

Informe de Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas 2016



El presente informe tiene como objetivo hacer una evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas del año 2016 realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los parámetros normativos y conceptuales son:

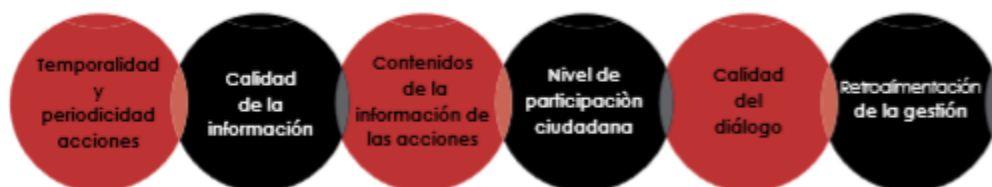
- Manual Único de Rendición de Cuentas (Presidencia de la República, DAFP y DNP)
- Ley 1474 – Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 – Ley de Transparencia y acceso a la información pública

Con este marco, es necesario hacer evaluación y retroalimentación de las acciones enmarcadas en el proceso de rendición de cuentas, así mismo, informar a la ciudadanía, sectores sociales, gremios y ciudadanía interesada la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas.

Recordemos que la evaluación del proceso de rendición de cuentas implica: “i. Evaluación de cada acción, ii. Evaluación de la estrategia en su conjunto, iii. Informe general de RdC y iv. Evaluaciones externas. El primer eslabón de este último paso lo constituye la evaluación de cada una de las acciones de los tres elementos constitutivos del proceso de rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos. La entidad debe elaborar un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades”.¹

Teniendo en cuenta el Manual Único de Rendición de Cuentas, el presente informe se divide en tres grandes secciones: **Acciones para la generación y divulgación de información, selección de acciones para promover el diálogo y selección de acciones de incentivos.** En este sentido, “los medios, canales, instrumentos o herramientas que materializan las acciones de información deben ser el resultado de la combinación de formas masivas o locales de comunicación con el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones”.²

La evaluación de estas acciones será de acuerdo a los siguientes ejes:



¹ DAFP, Presidencia de la República, DNP. Manual Único de Rendición de Cuentas. Pág. 53.

² DAFP, Presidencia de la República, DNP. Manual Único de Rendición de Cuentas. Pág. 39.

1. Selección de acciones para la generación y divulgación de información:

i. Preparación e identificación de la información:

La identificación de la información inicia desde la construcción del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano de la entidad, en el cual se establece como uno de sus objetivos, la rendición de cuentas y las acciones encaminadas a afianzar la relación Estado – ciudadano, que obedecen a la construcción y fortalecimiento del empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la Entidad³.

El cronograma de rendición de cuentas fue un insumo en el plan anticorrupción y se encuentra publicado en la página web: <http://www.superservicios.gov.co/content/download/17924/132665/version/3/file/PLAN+ANTICORRUPCI%C3%93N+Y+DE+ATENCI%C3%93N+AL+CIUDADANO+2017+-+Versi%C3%B3n+final+17-01-31+%281%29.pdf> (Pág. 27)

ii. Elaboración del documento, texto escrito o pieza comunicativa con los lineamientos de lenguaje claro:

Luego de que la Superservicios obtuviera en 2016 el premio otorgado por el DNP por la Estrategia de Lenguaje Claro incorporado a la línea de Servicio al Ciudadano, la entidad aplicó estas acciones al informe de rendición de cuentas 2016. Este documento se caracterizó por ser sencillo, práctico y pedagógico el cual fue publicado en el portal web de la entidad durante un mes calendario antes de la realización de la Audiencia Pública.

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/18015/133141/version/2/file/INF+ORME+RENDICION+DE+CUEENTAS+VF+28-feb+%281%29.pdf>

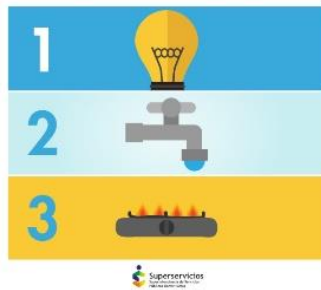
Los ejes principales del informe en lenguaje ciudadano fueron: **Información institucional, la SSPD en el territorio, principales resultados, generación y divulgación de la información, promoción del dialogo y de la participación ciudadana, incentivos a los servidores públicos, gestión administrativa, gestión presupuestal, estrategia de gobierno en línea y retos.**

Así mismo, se desarrollaron campañas ciudadanas previas a la audiencia de rendición de cuentas en alianza con Urna de cristal, proyecto del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se consultó a la ciudadanía sobre sus principales inquietudes y temas de interés, este ejercicio se constituyó en una campaña de participación ciudadana, el cual buscaba reconocer a la ciudadanía como sujetos de derechos, promover el dialogo ciudadano y tomar decisiones a partir de las sugerencias ciudadanas.

³ Plan anticorrupción 2017 Superservicios. Pág. 3.

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/17924/132665/version/3/file/PLAN+ANTICORRUPCI%C3%93N+Y+DE+ATENCI%C3%93N+AL+CIUDADANO+2017+-+Versi%C3%B3n+final+17-01-31+%281%29.pdf>

¿Sobre cuál de estos servicios te gustaría preguntar?



¿Tienes preguntas sobre acueducto, alcantarillado y aseo?



iii. Difusión o publicación del documento, texto o pieza comunicativa

El informe fue publicado en el portal web de la entidad un mes calendario antes de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas. http://www.superservicios.gov.co/content/download/18015/133141/version/2/file/INF_ORME+RENDICION_DE_CUENTAS+VF+28-feb+%281%29.pdf

El informe se convirtió en algunos mensajes ciudadanos con el fin de informar a la ciudadanía en lenguaje claro, los logros de gestión en el año 2016, así:

PARRILLA DE MENSAJES DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016				
MEDIOS DE PUBLICACIÓN	SEMANA	MENSAJE/COPY	TRINOS	piezas
Foro Virtual y Urna de Cristal	8 - 12 DE MARZO	Introducción: En 2016 se evitó la afectación en la continuidad de la prestación del servicio de energía que habría impactado a más de 10 millones de habitantes de la costa caribe, a través de la toma de posesión de ELECTRICARIBE, ¿Qué esperas de la intervención de Electricaribe? ¿Qué te parecen las acciones de la Superservicios en la Región Caribe?	1. ¿Qué esperas de la intervención de Electricaribe? #EISuperResponde Déjanos tu opinión y participa con @Superservicios 2. ¿Qué te parecen las acciones de @Superservicios en la Región Caribe? Déjanos tu opinión o preguntas #EISuperResponde	1. http://i.giphy.com/12JebisjdzVL2Cqs.gif 2. http://i.giphy.com/3o6MbnG1lpwlf5stB6.gif
Foro Virtual y Urna de Cristal	8 - 12 DE MARZO	Introducción: En el 2016 se implementó el Plan de “Descongestión”: en el cual se tramitaron más de 24 mil respuestas a reclamaciones de usuarios en 30 días hábiles, lo que significó un 103% más que lo tramitado en todo el año 2015. Pregunta: ¿Has tramitado alguna reclamación en la superservicios? ¿Cuál es tu experiencia?	1. ¿Has tramitado alguna reclamación en la @superservicios? ¿Cuál es tu experiencia? Participa con el hashtag #EISuperResponde	1. http://i.giphy.com/enMcgD16rJc2c.gif

Foro Virtual y Urna de Cristal	8 - 12 DE MARZO	Introducción: en el 2016 se implementó la notificación por medios electrónicos de cerca del 90% de los actos administrativos proferidos por la entidad, reduciendo tiempos y costos. Pregunta: ¿Qué opinas de la implementación de herramientas digitales en nuestra gestión? ¿Que otro asunto se podría implementar de manera digital?	1. ¿Qué opinas de la implementación de herramientas digitales en la gestión de @superservicios? #ElSuperResponde 2. ¿Qué asuntos crees que se podrían implementar en @superservicios de manera digital? #ElSuperResponde	1. http://i.giphy.com/J4fJgXZwYU3lu.gif
Foro Virtual y Urna de Cristal	13- 19 DE MARZO	Introducción: En 2016 se puso en marcha la estrategia “Seguridad Hídrica”, la cual generó: alertas en 714 municipios en riesgo por temporada de lluvias y el seguimiento a 117 prestadores. Pregunta: ¿Qué acciones de prevención realizas en tu hogar en temporada de lluvia?	1. ¿Qué acciones de prevención realizas en tu hogar en temporada de lluvia? Cuéntale a @Superservicios y participa en su rendición de cuentas #ElSuperResponde	1. http://i.giphy.com/xT5LMtF3CJ5ZFUzPWw.gif
Foro Virtual y Urna de Cristal	20 - 26 DE MARZO	Introducción: En el 2016 se realizaron y publicaron en la página web 140 evaluaciones integrales a empresas prestadoras de servicios públicos con el fin de tomar acciones preventivas y correctivas. Pregunta: ¿Cuál es tu opinión sobre la prestación de los servicios públicos en tu municipio?	1. ¿Cuál es tu opinión sobre la prestación de los servicios públicos en tu municipio? Cuéntale a la @superservicios #ElSuperResponde 2. ¿Sabías que en 2016 se realizaron en la web de @superservicios 140 evaluaciones para tomar acciones preventivas y correctivas? ¿Qué opinas?	1. http://i.giphy.com/WvMMcF4TZQ8gM.gif 2. http://i.giphy.com/Vur3LPcCBhYze.gif
Foro Virtual y Urna de Cristal	20 - 26 DE MARZO	Introducción: En el 2016 se realizaron 5.907 publicaciones en el portal web y redes sociales, 63% más que en el año 2015. ¿Qué contenido te gustaría que compartiéramos en nuestro portal web y redes sociales? ¿Has compartido alguna publicación de la Superservicios?	1. ¿Qué contenido te gustaría que compartiera la @superservicios en su web y redes sociales? 2. ¿Has compartido alguna publicación de la @superservicios? ¿Por qué? #ElSuperResponde	1. http://i.giphy.com/atZII8Nm bPGw0.gif 2. http://i.giphy.com/14cilFdQzr8hG0.gif

Foro Virtual y Urna de Cristal	27 - 29 DE MARZO	Introducción: Se realizaron mesas técnicas en las ciudades de Popayán y Yopal, con el fin de conocer las problemáticas que padecen los usuarios en el servicio de energía eléctrica. Como resultado de estas mesas se suscribieron compromisos relacionados con aspectos financieros y técnicos con los prestadores de servicios públicos de energía. Pregunta: ¿En qué otros municipios de Colombia propones realizar mesas técnicas?	1. ¿En qué municipios de Colombia te gustaría que se realizaran mesas técnicas de @Superservicios? #EISuperResponde	1. http://i.giphy.com/AFICifpU6pAQ.gif
--------------------------------	------------------	--	---	--

Urna de Cristal [@urnadecristal](#) Siguiendo

#EISuperResponde todo lo que quieras saber sobre tus servicios públicos. Déjanos tus preguntas en goo.gl/UvQWe5



#EISuperResponde

Urna de Cristal [@urnadecristal](#) Siguiendo

¿Tienes dudas sobre la medición de servicios públicos? Pregunta aquí: goo.gl/axKY5Z #EISuperResponde

Los contadores de luz y agua están en el ojo de la Superin...
 En dos documentos de la entidad se evidencian la desconfianza de los consumidores frente a las mediciones. | Empresas | Portafolio.co
portafolio.co

RETWEETS 2 ME GUSTA 1

11:05 - 19 mar. 2017

👤 2 🔄 2 ❤️ 1

Urna de Cristal [@urnadecristal](#) Siguiendo

¿Has tramitado alguna reclamación en la @superservicios? ¿Cuál es tu experiencia? Participa con el hashtag #EISuperResponde





Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal:

El ítem de gestión administrativa informe de rendición de cuentas 2016 contempla los temas: **procesos contractuales, modernización institucional y vacantes.**

En el ítem de presupuesto la información socializada a la ciudadanía fue: **presupuesto de funcionamiento y presupuesto de inversión.**

Actualización de sede electrónica: *“es un sitio virtual en internet que contiene información en texto, imágenes, audio o video sobre la entidad. En este lugar se pueden publicar los informes de gestión y de ejecución presupuestal, así mismo se puede informar sobre las múltiples decisiones o acciones que los servidores públicos han tomado o van a tomar”⁴*

Nuestro portal web fue uno de los medios que se optimizó en el proceso de rendición de cuentas, siguiendo lo contemplado en la Ley 1712 (Ley de transparencia y acceso a la información pública) se ha dispuesto un enlace específico de: transparencia, rendición de

⁴ DAFP, Presidencia de la República, DNP. Manual Único de Rendición de Cuentas. Pág. 41.

cuentas, plan anticorrupción, proyectos de inversión, informes de gestión, estadísticas de trámites y datos abiertos.

La estrategia digital contempló: un dialogo de los resultados de gestión por medio de otros medios como: redes sociales, urna de cristal, foro virtual y chat en línea.

Así mismo, la entidad cuenta con un enlace denominado proyectos normativos en el cual la ciudadanía puede comentar y proponer mejoras sobre decisiones de la entidad, esta estrategia se llama: proyectos normativos <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Participacion-ciudadana/Proyectos-Normativos>

Elaboración de publicaciones:

En el año 2016, la SSPD realizo 9 publicaciones de importantes documentos para la ciudadanía grupos de interés, empresas del sector y gremios sobre nuestra gestión institucional: abc de las reclamaciones, Cifras de la situación del país en el 2015 relacionadas con la disposición final de los residuos sólidos, Primer informe de seguimiento trimestral al cumplimiento del Programa de Gestión por Electricaribe, Manual municipal de los servicios públicos domiciliarios 2016, Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control 2016 entre otros. <http://www.superservicios.gov.co/Publicaciones>

Diseño de publicidad:

Construcción y difusión de comunicados de prensa:

Los comunicados de prensa de la entidad son una herramienta de difusión de información a la ciudadanía, grupos de interés, empresas del sector y gremios sobre nuestra gestión institucional, mesas de trabajo, participación ciudadana, informes de gestión, empresas intervenidas, en el 2016 se hicieron 92 comunicados de prensa, [http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Comunicados/\(year\)/2016](http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Comunicados/(year)/2016)

Uso de redes sociales:

Utilización de espacios en medios de comunicación masiva:

Entrevista del Periódico El espectador:



Columna periódico Portafolio – 21/03/2017

¿Inseguridad jurídica?

<http://m.portafolio.co/opinion/otros-columnistas-1/inseguridad-juridica-jose-miguel-mendoza-22-de-marzo-de-2017-504315>

Entrevista en vivo Revista Dinero – 16/03/2017

Superintendencia De Servicios Públicos compartió el video en vivo de Revista Dinero.
16 de marzo · 🌐

Liquidación #Electricaribe: José Miguel Mendoza, Superintendente de Servicios Públicos, resolvió dudas del público desde las instalaciones de Revista Dinero.



8.969 reproducciones

Revista Dinero transmitió en vivo.
16 de marzo · 🌐

#EnVivo Todo sobre la liquidación de Electricaribe con José Miguel Mendoza, Superintendente de Servicios Públicos

Rueda de prensa Intervención Electricaribe 14/03/2017

Superintendencia De Servicios Públicos transmitió en vivo.
14 de marzo · 🌐

Rueda de prensa: Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios José Miguel Mendoza (@JMMendox) anuncia el futuro de Electricaribe.



15.103 reproducciones

Elaboración de carteleras o avisos informativos:

Invitación a la audiencia pública en todas las carteleras digitales de la entidad, intranet y en el boletín entre líneas.

Apreciados funcionarios y contratistas

ACOMPÁÑANOS EN NUESTRA

Rendición de Cuentas Vigencia 2016

Síguenos
Transmisión vía streaming a través de www.superservicios.gov.co
@superservicios
@superintendenciaSSPD
Correo electrónico: rendicioncuentas@superservicios.gov.co

Los esperamos
Lugar:
Auditorio-Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC
Edificio Manlio Toro
Cra. 8a entre calles 12 y 13
Fecha:
Miércoles 29 de marzo de 2017
Hora: 10:00 a.m. - 12:00 m.

Recomendamos a los asistentes
Llevar **cédula** para registro de entrada

Superintendencia De Servicios Públicos
28 de febrero · 🌐

¡Estás invitado! Superservicios rendirá cuentas a la ciudadanía de la gestión realizada en 2016. Consulta el informe y los mecanismos para participar en <http://ow.ly/jOwJ309sr5V> #Transparencia

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Invita

Rendición de Cuentas Vigencia 2016

Lugar:
Auditorio Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC
Edificio Manlio Toro
Cra. 8a entre calles 12 y 13
Fecha:
Miércoles 29 de marzo de 2017
Hora: 10:00 a.m. - 12:00 m.

Correo electrónico: rendicioncuentas@superservicios.gov.co Transmisión vía streaming a través de www.superservicios.gov.co
@superservicios @superintendenciaSSPD

Línea gratuita nacional: 01-8000-910305

Me gusta Comentar Compartir

10 Comentarios destacados

Desarrollo de canales multimedia:

Videos institucionales de nuestra gestión: canales de atención, contrato de condiciones uniforme, tiempo de respuesta a reclamaciones entre otros.

<http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Videos-institucionales>

The image displays four social media posts from the Superintendencia De Servicios Públicos. Each post features a video thumbnail with a title and a brief description. The first post, dated April 4th, is titled 'Ley de servicios públicos' and 'Otros servicios', with a thumbnail showing a person and a building. The second post, also dated April 4th, is titled 'Cómo presentar una queja' and shows a person holding a sign. The third post, dated April 1st, is titled 'Recomendaciones' and 'Consumo de agua', with a thumbnail of a person and a water tap. The fourth post, dated March 31st, is titled 'La revisión técnica Reglamentaria' and shows a clipboard with a checklist. Each post includes a play button, a progress bar, and a timestamp.

Audios de nuestra gestión:

<http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Audios-institucionales>

Se realizaron **18** programas de televisión: “Al servicio de todos”, el cual es transmitido por el Canal Institucional, tiene por objetivo informar temas de interés como usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

<http://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Superservicios-Al-servicio-de-todos>



Implementación del modelo de apertura de datos:

En el 2016, fueron abiertos a la ciudadanía **8** conjuntos de datos, información correspondiente: contratación, informes de gestión, rups y puntos de atención en todo el país fueron publicados en el portal de datos abiertos del Estado: <https://www.datos.gov.co/browse?q=superservicios>

2. Selección de acciones para promover el diálogo:

Se formuló y ejecutó una estrategia de Estrategia de participación ciudadana digital, el cual fue la hoja de ruta para ejecutar las acciones de participación ciudadana desde los medios digitales.

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/18400/135067/version/1/file/Estrategia+de++Participaci%C3%B3n+Ciudadana+Digital+.pdf>

Dicha estrategia tuvo tres fases:

Primera fase: Consulta ciudadana con Urna de Cristal – Mintic

Del 17 de febrero al 28 de marzo de 2017 se implementó una campaña de participación ciudadana digital en alianza con el programa Urna de Cristal, la cual tuvo como objetivo promover la colaboración ciudadana en la determinación del informe de rendición de cuentas, los contenidos, fiscalización de la prestación de los servicios públicos y los derechos y deberes de la ciudadanía.

Se habilitó un micrositio en la página de urna de cristal, en la cual los ciudadanos interactuaban y proponían temas de discusión en el marco de la rendición de cuentas <http://www.urnadecristal.gov.co/acuerdo-y-tematica/qu-te-gustar-a-preguntar-sobre-servicios-p-blicos-en-colombia>

Así mismo, se recibieron comentarios y preguntas ciudadanas en las herramientas web y redes sociales de la SSPD, como son el foro virtual y redes sociales

Los canales habilitados para informar externamente la gestión de la entidad en esta fase de la fueron:

Página web: **5 publicaciones**

Facebook: **28 publicaciones**

Superintendencia De Servicios Públicos
28 de marzo · 🌐

Mañana la Superservicios rendirá cuentas de la gestión 2016. ¡No te pierdas la transmisión en vivo!

RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2016

Lugar: Auditorio Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre 12 y 13

Fecha: Miércoles 29 de marzo de 2017

Hora: 10:00 am a 12:00 m.

Transmisión vía streaming a través de: www.superservicios.gov.co
Como electrónico: rendiciondecuentas@superservicios.gov.co

Línea gratuita: 01-8000-910305

Me gusta · Comentar · Compartir

Superintendencia De Servicios Públicos
9 de marzo · 🌐

Estos son los trámites que puede realizar ante la Superservicios como usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. Conozca más de los pasos para reclamar en <http://ow.ly/uASG309LcAE>

PARA CIUDADANOS: #ATuServicio

- 1 PQR -> Peticiones, Quejas y Reclamos
- 2 SAP -> Silencio Administrativo Positivo
- 3 REP Y RAP -> Recurso de Reposición y Recurso de Apelación
- 4 ORS -> Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Twitter: 23 publicaciones

Four tweets from @Superservicios:

- Tweet 1: "#Hoy fue la Rendición de Cuentas de @Superservicios 2016. Conéctate y mira el video de la transmisión: bit.ly/2nAcf9A" (10 retweets, 6 replies)
- Tweet 2: "La Rendición de cuenta es un proceso permanente. En este enlace encuentras la información actualizada: bit.ly/2obpQph" (4 retweets, 4 replies)
- Tweet 3: "¡Estamos transmitiendo en vivo a través de Facebook la Rendición de Cuentas 2016! Conéctate. ••• bit.ly/2nAcf9A" (21 retweets, 12 replies)
- Tweet 4: "\"Buscamos tener equipos eficientes en la @Superservicios para prestar el mejor servicio\" - Ana María Ordóñez, Secretaria General." (14 retweets, 9 replies)

Call Center: **2393 ciudadanos** que se contactaron con nuestro call center entre el 1 al 28 de marzo de 2017, los agentes promovieron el conocimiento del informe de rendición de cuentas y la interacción con el foro virtual



llamada de prueba
rendición de cuenta

Foro Virtual:

42 participaciones

Comunicación interna:

4 mensajes masivos de invitación a la rendición de cuentas

1 publicación en boletín entre líneas

Urna de Cristal- Mintic:

#ElSuperResponde

Urna Móvil:

Opciones de priorización - RC	TRANSACCIONES
1. Energía	179
2. Acueducto-alcantarillado-aseo	82
3 Gas	47
TOTAL	308 votos

Mensaje de Texto (SMS):

Mes	Fecha del envío	Tipo de mensaje	Mensaje	Cantidad total de mensajes
Marzo	09/03/2017	SMS	Que temas de la Superintendencia de Servicios Públicos, te gustaría conocer mejor. Participa hasta el 22 de marzo en: goo.gl/KuhyxJ	2.118

Mailing:

Nombre	Fecha	Enviados	Abiertos	Clicks	% Apertura	%Clic
Superservicios responde	13/03/2017	2176	88	27	4,04%	1,24%

Audiencia pública participativa:

La Audiencia pública es uno de los espacios o mecanismos del proceso de rendición de cuentas en el cual la entidad dialoga con la ciudadanía, empresas, entes de control, veedurías ciudadanas. La metodología de este espacio tiene como objetivo que la entidad haga una exposición de la gestión 2016, posteriormente se abre un espacio para interlocutar con la ciudadanía y responder sus inquietudes.

"(...) es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos".⁵

Para esta oportunidad, la entidad ha hecho una apuesta en fortalecer y fomentar el uso de herramientas digitales con el fin de tener una mayor cobertura de dialogo con los ciudadanos, es así como se tomó la decisión de transmitir la Audiencia Pública por streaming en el portal web de la entidad www.superservicios.gov.co , así mismo, se transmitió por la red social Facebook, en su aplicación Facebook en vivo, esto permitió

⁵ DAFP. Manual Único de Rendición de cuentas, página 46.

dialogar con miles de ciudadanos en todo el país que son seguidores de nuestras redes sociales.



La transmisión de Facebook en vivo tuvo **2041 transmisiones** en todo el país.

Datos sobre preguntas recibidas en dialogo ciudadano:

Canal de dialogo	Número de preguntas
Urna de Cristal http://www.urnadecristal.gov.co/acuerdo-y-tematica/qu-te-gustar-a-preguntar-sobre-servicios-p-blicos-en-colombia	59
Mensaje de texto (SMS)	7
Foro virtual SSPD http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Participacion-ciudadana/Foros/Rendicion-de-Cuentas-vigencia-2016	5
Auditorio	6

Rendición de Cuentas vigencia 2016

Usted debe estar autenticado para acceder a los foros. [Autentíquese aquí](#)

Por favor seleccione su tema de interés:

Tema	Respuestas	Autor	Ultima respuesta
PRIMERA PREGUNTA RENDICIÓN DE CUENTAS	14	Daniel Lopez	10.04.2017 11:21 Ultima respuesta por: Luisa Fernanda De La Ossa Ruiz
CUARTA PREGUNTA RENDICIÓN DE CUENTAS	0	Daniel Lopez	
SEGUNDA PREGUNTA RENDICIÓN DE CUENTAS	13	Daniel Lopez	23.03.2017 13:05 Ultima respuesta por: johana penagos
TERCERA PREGUNTA DEL FORO RENDICIÓN DE CUENTAS	11	Daniel Lopez	22.03.2017 11:18 Ultima respuesta por: estaban jose atencion ojeda

Compartir en:

Pregunta al gobierno sobre:

¿Qué te gustaría preguntar sobre los servicios públicos en Colombia?

Finaliza: Martes, 28 Marzo 2017



El Superintendente de Servicios Públicos, José Miguel Mendoza, resolverá tus inquietudes.

¿Sobre cuál de estos servicios te gustaría preguntar?

- Energía
- AAA (Acueducto, Alcantarillado y Aseo)
- Gas

Dejanos tus preguntas aquí!

La Audiencia Pública conto con una mesa de participación ciudadana, en la cual la ciudadanía interesada podía resolver sus inquietudes sobre el portafolio de servicios o la estrategia de participación ciudadana.



Datos de la Audiencia pública:

99 invitados institucionales (ciudadanía, entes de control, vocales de control, empresas de servicios públicos, gremios, funcionarios)

179 asistentes (se destacan: Procuraduría General, CREG, CRA, funcionarios de la SSPD, vocales de control, ciudadanía interesada).

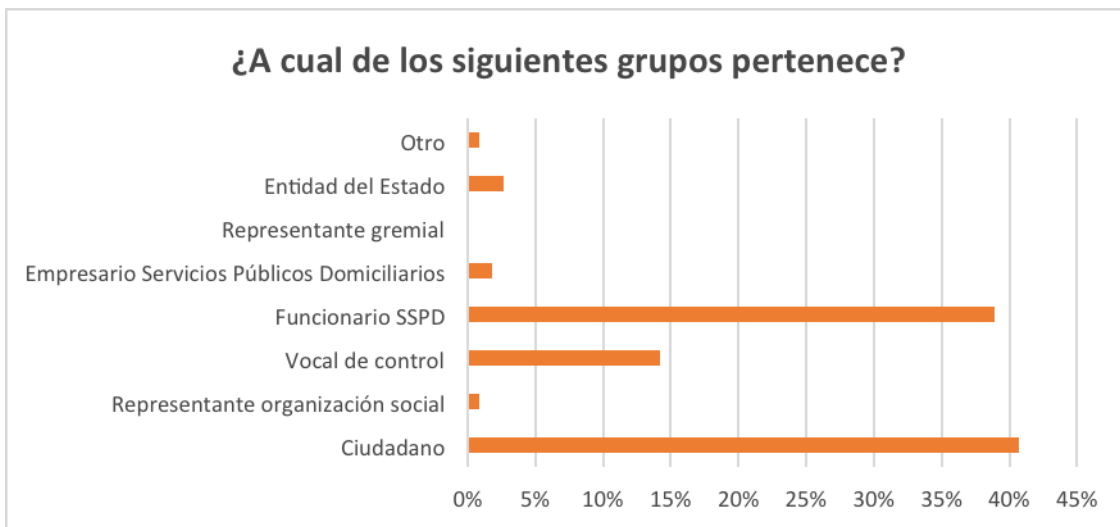




Calificación del evento

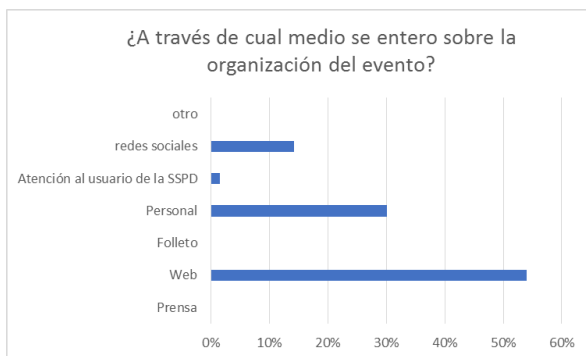
Encuesta Física:

Utilizando el formato PC- F-025 oficializado en Sigme como evaluación de Rendición de cuentas, los asistentes a la rendición de cuentas calificaron el evento, arrojando los siguientes datos:

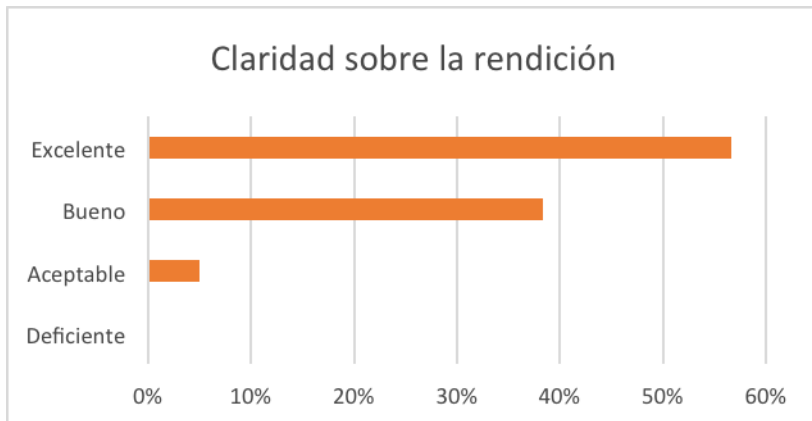


Los asistentes a la rendición de cuentas se identificaron en las siguientes proporciones en los distintos grupos poblacionales: ciudadanos 41%, funcionario de la SSPD 39%, vocal de control 14%, empresario de los servicios públicos 2%, representante gremial y de organización social con 1%.

Se puede decir que sumados vocales de control y ciudadanos el 55% de los asistentes a la Audiencia Pública de rendición de cuentas fueron ciudadanos interesados en el proceso de rendición de cuentas.

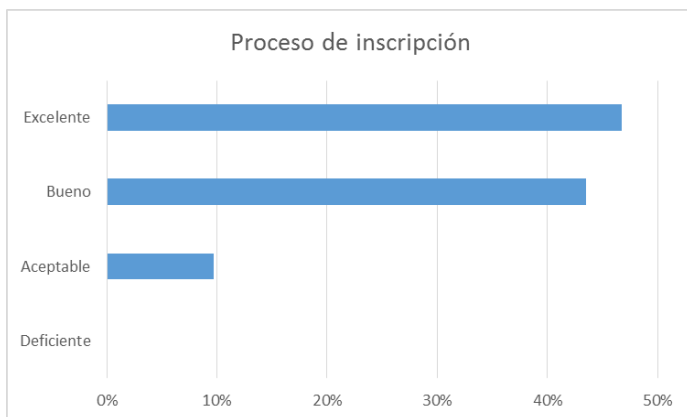


El 57% de los asistentes se enteró del evento por medio de nuestro portal web, el 30% fue a través de las invitaciones personales que la entidad envió, el 14% por las redes sociales de la entidad y el 2% en nuestros puntos de atención, esto evidencia que el énfasis de este ejercicio signífico promover nuestros canales digitales.



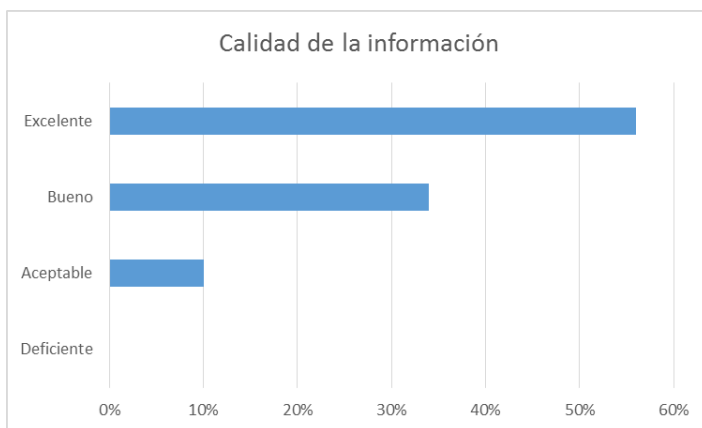
El 57% de los asistentes calificaron la claridad del dialogo ciudadano como Excelente, el 38% como bueno, el 5% como aceptable y el 0% como deficiente, a pesar que la mayoría de los temas de gestión de la entidad son técnicos, la entidad ha hecho un esfuerzo en dialogar con el ciudadano en lenguaje claro, en el mes de noviembre de 2016 la Superservicios fue galardonada por el DNP en políticas de Lenguaje Claro, se recuerda que el lenguaje claro es un presupuesto de la rendición de cuentas.

Proceso de inscripción



El 47 % de los asistentes al evento calificaron la inscripción como Excelente, el 44% como buena, el 10% como aceptable y el 0% como deficiente.

Calidad de la información



El 56% de los asistentes califican la calidad de la información como excelente, el 34% como buena, el 10% como aceptable, el enfoque de este ejercicio fue siempre pensar en el ciudadano, por esta razón la información socializada fue precisa, clara y de calidad.

Eventos específicos de participación ciudadana presencial:

La Audiencia Pública fue transmitida por streaming en todos los 38 puntos de atención en todo el territorio nacional en conjunto con la ciudadanía y vocales de control.



Vocales de control en el punto de atención de Barranquilla viendo la transmisión.

Ferias de servicio al ciudadano

La Superservicios ha estado presente en las Ferias Nacionales de Servicio al ciudadano organizadas por el DNP, en el desarrollo de estas ferias se ha promovido con la ciudadanía la colaboración abierta, se han resuelto inquietudes, se ha informado a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad en los territorios en el marco de la rendición de cuentas, se han generado alertas ciudadanas y se ha empoderado a los ciudadanos en sus derechos y deberes frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Durante el 2017 estuvimos presentes en:





3. Selección de acciones de incentivos:

Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos: *“es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión”*

En alianza con la ESAP en el mes de mayo de 2017 se abrirá el curso virtual: *“Control social para la construcción de la paz”*, en este espacio se dotara de herramientas a la ciudadanía en la fiscalización y promoción de derechos ciudadanos en los servicios públicos domiciliarios, como un elemento fundamental en la construcción de la paz en Colombia.

Participación y colaboración abierta: *“es la acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos”.*

Las mecanismos utilizados fueron: Chat en línea, Foro virtual y se implementó un ejercicio de participación ciudadano en los 38 puntos de atención, el cual consistió en la explicación del informe de rendición de cuentas a los ciudadanos interesados, y las personas que estuviesen de acuerdo le hacían una pregunta al Superintendente para ser trasmitada en la rendición de cuentas, esto constituía en un incentivo para los ciudadanos y organizaciones de vocales de control, la realización de videos formato de #PreguntalealSuperintendete

Videos en las regiones:



Socialización del informe con la ciudadanía

Videos:



Vocal de control desde la ciudad de Popayán



Líder social ciudad de Sincelejo



Pregunta de veedora ciudadana sobre medidores- ciudad de Cúcuta

Las preguntas fueron respondidas por el Superintendente José Miguel Mendoza, en el desarrollo de la Audiencia Pública:



VARIABLES DE EVALUACIÓN:

- La temporalidad y periodicidad de las acciones.
- La calidad de la información suministrada a partir de los factores de calidad mencionados anteriormente: pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad, accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad.
- Nivel de participación ciudadana. Evaluando la presencia de representantes de organizaciones sociales en los diversos mecanismos de rendición de cuentas y su intervención con opiniones y propuestas en los mismos.

Anexo 1.

Preguntas recibidas en la rendición de cuentas, por canal de recepción, número de radicado y área de la entidad competente.

Para consultar su respuesta digite el radicado en el siguiente enlace:

<http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam>

URNA DE CRISTAL		
Poderosodim	20175290226252	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Alexander Piedrahita	20175290226222	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Adriana Cuberos	20175290226272	DGT
Jaimicob	20175290226232	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
pablo romero	20175290226522	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
Edwin Giraldo	20175290226432	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ASEO
Manuel Muñoz	20175290226502	DGT
loisemagic	20175290227642	DGT
AUBAQUE	20175290227592	OFICINA ASESORA JURÍDICA
Arismendi Yara ...	20175290226482	OFICINA ASESORA JURÍDICA
hectorcaz	20175290226402	DGT
OLGA JANET LOPE...	20175290226472	DIRECCION TERRITORIAL SUR OCCIDENTE
osburgos	20175290227602	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
willintonmarinr	20175290226462	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
jonathan_armand	20175290226372	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
ANGELICA MARIA ...	20175290226442	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Facebook Urna de Cristal		
Jhon Cardenas	20175290226342	DGT

María Camila Villegas	20175290226722	DGT
Nora Luz Cifuentes	20175290226702	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Ever Enrique Narváez Rincon	20175290226762	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Sandra Vanegas	20175290226752	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Eduardo Lopez Vergara	20175290226782	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Meryy Ojeda	20175290226732	DGT
Eireann Vives	20175290226832	DGT
Maryury Ximena Cardenas Vera	20175290226812	DGT
Johanna Amado	20175290226822	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Milena Giraldo	20175290226792	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Julián Robayo	20175290226842	OFICINA ASESORA JURÍDICA
Robira Hoyos	20175290226852	DGT
Nora Luz Cifuentes	20175290226702	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Escobar Alarcon Cesar Augusto	20175290226902	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
María Fernanda	20175290226882	DGT
Lucimar Betancourt	20175290226892	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Samies Sa Samies	20175290226862	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Carlos Power	20175290226922	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Fernando Sánchez Cristo	20175290226912	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
David Velandia Si	20175290226942	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Sancllemente Diegosan	20175290227552	OFICINA ASESORA JURÍDICA
Luifer Hoyos Florez	20175290226802	DGT
Camila Cohen	20175290226962	DGT
Gustavo Jimenez	20175290226992	OFICINA ASESORA JURÍDICA

Beltran		
Franklin Rojas Guierrez	20175290226972	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Eireann Vives	20175290227142	DGT
Andres Felipe	20175290227002	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Camila Cohen	20175290227052	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
Sergio Acevedo Delgado	20175290227032	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Sergio Acevedo Delgado	20175290227082	DGT
Milena Giraldo	20175290227072	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
Claudia Jimena	20175290227112	DGT
Luz Amparo Márquez Rodríguez	20175290227102	DGT
Jesús Sepúlveda	20175290227122	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE GAS
Jesús Sepúlveda	20175290227682	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
Twitter Urna de Cristal		
Eduardo López V. @edlopev	20175290227662	DGT
jose rafael @joserafaeldíaz	20175290227752	DGT
César G. Suárez. @cesargregor	20175290227722	DIRECCION DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACION
Keivin Cardona T. @keivinCardona	20175290227792	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
SMS - Urna		
3178364533	20175290231422	DGT
3157572769	20175290231452	DGT
3168213233	20175290231432	DGT
3187573266	20175290231462	DGT
3138411175	20175290225862	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
3156493041	20175290226142	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
FORO VIRTUAL SUPERSERVICIOS		
JOHANA PENAGOS	20175290225982	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS

DANIEL GALVIS	20175290226182	DIRECCION TECNICA DE GESTION DE ASEO
RICARDO CORTEZ	20175290225942	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GRUPO DE CONCEPTOS
FRANCISCO HERRERO	20175290226132	DGT
CARLOS RODRIGUEZ	20175290225902	DGT
PREGUNTAS EN AUDITORIO		
Gloria Stella Cristancho	20175290222472	Delegada de AAA
Sandra Milena Ruiz Moncada	20175290222502	Delegada de AAA
Miguel Angel Vivas	20175290222532	DGT
Hernando Alfonso; Cruz	20175290222552	Delegada de AAA y OAJurídica
Nancy Arias	20175290222612	Delegada de AAA
Luz Dary Galvis	20175290222662	Delegada de AAA y SUI