

SUPER SERVICIOS para **TODOS**

**RENDICIÓN DE
CUENTAS
2015**

Nuestro compromiso nunca termina. El éxito está en trabajar juntos, mano a mano.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Evaluación de Rendición de Cuentas - Vigencia 2015

El presente documento tiene por objetivo realizar un balance de la rendición de cuentas vigencia 2015 realizada por la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios con el apoyo institucional de todas sus áreas.

Teniendo en cuenta el Manual Único de Rendición de Cuentas que es el resultado de orientaciones de la Presidencia de la República, DAFP y el DNP sobre metodología de rendiciones de cuentas, y en el marco del documento Conpes 3654 de 2010 la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), es necesario hacer retroalimentación, evaluación y seguimiento del ejercicio de rendición de cuentas, porque de esta forma, la entidad podrá conocer en su conjunto el impacto de sus acciones, estrategia y participación ciudadana de este proceso.

Metodológicamente se tomará la Rendición de Cuentas vigencia 2015 en tres momentos estructurales del proceso: i) Preparación, ii) Desarrollo y iii) Evaluación. En cada momento se hará un balance de las acciones desarrolladas con su respectiva evaluación.

Según el Manual: “(...) la evaluación y monitoreo de la estrategia de RDC de la entidad, dentro del cual se encuentran las acciones de: 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”.

incentivos, en este propósito se establecieron una serie de acciones que permitieron fomentar la participación ciudadana partiendo de una información clara y de calidad por parte de la entidad.

En este sentido, las acciones que se evaluarán en los tres momentos: Preparación, Desarrollo y Evaluación tendrá en cuenta los criterios de:



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.

- Los contenidos de la información suministrada por la entidad en cada una de las acciones dados por las políticas de desarrollo administrativo del Modelo Integral de Planeación y Gestión.
- 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

Preparación:

Acción 1. Diseño de la estrategia:

Desde el mes de marzo de 2016 en la Dirección General Territorial - DGT se adelantaron reuniones de trabajo conformado por un equipo interdisciplinario con el objetivo de diseñar una estrategia de rendición de cuentas, en estos espacios se discutió el cronograma, las acciones de dialogo, las acciones de participación ciudadana, los incentivos de participación ciudadana, el enfoque de la audiencia pública y las acciones de incentivos al dialogo y la participación.

El resultado de este proceso fue el documento de estrategia de rendición de cuentas – vigencia 2015.

Se unificaron criterios respecto al lenguaje del proceso de rendición de cuentas, este debía ser claro, accesible y oportuno, lo anterior, nos garantizó una participación más amplia de la ciudadanía.

Con este propósito, la estrategia “Superservicios para todos” se dividió en tres ejes articuladores: INFORMATE, PARTICIPA y BENEFICIO. Estos tres ejes articuladores recogían todas las acciones de: incentivo, participación, dialogo y lenguaje claro.

En el Eje infórmate se publicó el Informe de rendición de cuentas año 2015 y se publicó en la página web de la entidad.

Los Ejes participa y beneficio será explicados en el desarrollo de la estrategia.

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Así mismo, la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC y la DGT adelantaron mesas de trabajo con Radio Televisión de Colombia – RTVC con el fin de hacer una propuesta de diseño, montaje, escenografía, libreto y fecha de la trasmisión de la Audiencia Pública, la cual se determinó que era el 20 de mayo de 2016b a las 8:00 am por Canal Institucional de Colombia.

Acción 2. Informe de Rendición de cuentas

La Oficina Asesora de Planeación - OAP fue la encargada de consolidar el informe que entrego cada área misional de la Superintendencia, el siguiente cuadro descriptivo esta incluido en el Plan anticorrupción de la entidad:

Componente 4: rendición de cuentas

3

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Remitir informe con los resultados de impacto de la vigencia anterior	Informes misionales para la elaboración del informe de rendición de cuentas	Líderes de los procesos misionales	15/01/2016
	1.2 Preparar y publicar el informe de rendición de cuentas	Informe publicado	Oficina Asesora de Planeación	1 mes antes de la fecha de rendición de cuentas. (20 de abril de 2016)
	1.3 Realizar boletín de prensa para motivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas	Boletín de prensa	Comunicaciones	1 mes antes de la fecha de rendición de cuentas. (20 de abril de 2016)
	1.3 Mantener actualizada de la página Web en el link de rendición de cuentas	Página Web	Comunicaciones	30/06/2016

• 3. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

En los informes de cada área misional se evidenciaron las acciones y gestión adelantada desde sus objetivos institucionales y competencias, la estructura del informe de gestión fue la siguiente:

- Acciones para fortalecer el posicionamiento y presencia anivel nacional e internacional.
- Acciones para contribuir al mejoramiento de la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control.
- Acciones para la gestión en los procesos de toma de posesión, intervenciones y liquidaciones.
- Gestión presupuestal.
- Gestión adelantada para potenciar el desempeño institucional y la estructura organizacional
- Plan anticorrupción y servicio al ciudadano

El informe fue publicado el 20 de abril de 2016 en la página web ([link: http://www.superservicios.gov.co/content/download/11547/93493/file/Informe%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.%20Vigencia%202015.pdf](http://www.superservicios.gov.co/content/download/11547/93493/file/Informe%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.%20Vigencia%202015.pdf)), es decir un mes antes de la Audiencia Pública, lo que le permitió a la ciudadanía informarse de manera oportuna y también le permitió a la entidad desarrollar la estrategia de participación ciudadana.

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Ley de Transparencia

En el marco del cumplimiento de la ley 1712 de 2014 la cual crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Corporación Transparencia por Colombia estableció la metodología del Índice de transparencia de la entidades públicas con el fin de evaluar la gestión de la vigencia 2015.

Teniendo en cuenta el anterior marco normativo, la Superservicios contemplo los criterios del capítulo tres del índice de transparencia para el diseño, ejecución y evaluación del proceso de rendición de cuentas 2015, dichos criterios se respondieron satisfactoriamente con evidencias en la elaboración de la encuesta del índice junto con la Oficina Asesora de Planeación, algunos criterios son:

- Canales de publicación del informe de rendición de cuentas 2015
- Diseño y ejecución de estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2015
- Dependencia o funcionario a cargo de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad
- Presupuesto específico para la estrategia de rendición de cuentas en la vigencia 2015
- Audiencia Pública de rendición de cuentas
- Espacios de rendición de cuentas diferentes a la Audiencia Pública Principales temas tratados durante el segundo espacio de rendición de cuentas a la ciudadanía de la vigencia 2015
- Procedimiento de seguimiento a los compromisos pactados en el segundo espacio de rendición de cuentas a la ciudadanía

Los anteriores criterios fueron evidenciados con la campaña “Supersevicios para todos” y “ponte el casco”, las cuales se explicaran a continuación:

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Desarrollo y periodicidad de acciones

El desarrollo de la estrategia inicio con el diseño, aprobación y ejecución de la campaña “Superservicios para todos”, la cual recogía el objetivo principal de la rendición de cuentas vigencia 2015 que significaba un contacto de la entidad con todo el territorio nacional y a su vez un acercamiento del tema de los servicios públicos domiciliarios a la sociedad en general.

La elaboración de las piezas estuvo a cargo del grupo de innovación de la DGT, algunas piezas:



La Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección General Territorial mancomunadamente ejecutaron un plan de convocatoria y participación ciudadana que incluía los siguientes canales: redes sociales, convocatoria, televisión pública, call center, Foro virtual e invitaciones por medio físico, la estrategia incluía la socialización de la rendición a través de la campaña Superservicios para todos y a su vez en la interacción que estos medios permitieron y en los cuales la ciudadanía pudo participar activamente, a continuación se hace su

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Twitter

Socialización

39 tweets

desde el 22 de abril hasta el 22 de mayo de 2016.

Socialización

12 tweets

recibidos de preguntas para la Rendición de cuentas - desde el 9 de mayo de

EJEMPLOS



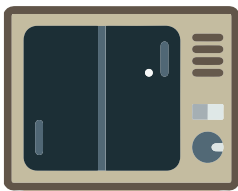
• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Facebook

Socialización

22 publicaciones
desde 22 de abril hasta el
22 de mayo de 2016.

EJEMPLOS



Televisión Pública

Radio Televisión de Colombia - RTVC por medio del Canal Institucional hizo 7 promociones de la rendición de cuentas, así mismo a través de sus redes sociales.

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.



Foro Virtual

El objetivo principal del Foro Virtual fue disponer un canal de participación ciudadana de los resultados de la gestión institucional del año 2015, se hizo por medio de preguntas dinamizadoras que generaran debate y participación de la ciudadanía, en este sentido se proponían temas de discusión. Lo largo de 4 semanas desde el 25 de abril hasta el 20 de mayo de 2016, los resultados de este proceso fueron los siguientes:

Socialización

se publicaron 6 temas de discusión, dos preguntas semanales correspondientes al informe de rendición de cuentas.

Participación

se recibieron 67 respuestas en el Foro virtual. Los participantes fueron: 21 ciudadanos y 16 funcionarios de la Superservicios.

Rendición de cuentas vigencia 2015
Opine sobre la gestión de la Superservicios en el periodo enero a diciembre 2015.
Conozca el Informe de rendición de cuentas en el siguiente enlace [Rendición de Cuentas](#), y formule sus comentarios, opiniones o preguntas en este foro. Las preguntas serán tenidas en cuenta en la audiencia pública de rendición de cuentas que realizaremos el próximo 20 de mayo. [Unidad debe estar autenticado para acceder a los foros. Auténtique aquí](#)

Por favor seleccione su tema de interés.

Tema	Respuestas	Autor	Última respuesta
Participa respondiendo esta pregunta! Superservicios para todos!	13	varela gonzalez	19.05.2016 10:49 Última respuesta por Ricardo Perera
¿CUÁL ES TU EXPERIENCIA CON LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS EN TU MUNICIPIO?	0	ricardo perera	
Tercera semana de Campaña "Frente al Caso!" ¡Clic clic, comenta y participa en la campaña!	11	varela gonzalez	19.05.2016 10:46 Última respuesta por Carlos Pérez Henao
Nueva pregunta de campaña "frente al caso!" Responde y participa de nuestra campaña!	10	varela gonzalez	19.05.2016 10:45 Última respuesta por Yenny Alexander Sudberg-Hernandez
Semana 2 Campaña Superservicios para todos, ¡Clic clic! responde nuestra pregunta	8	varela gonzalez	19.05.2016 10:38 Última respuesta por Javier Rodríguez Cordeiro
¿QUÉ PROPONES PARA QUE CADA VEZ MÁS COLOMBIANOS USEN LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERSERVICIOS?	5	pat melina diaz rivas	17.05.2016 13:16 Última respuesta por Jentry Zamora Rodríguez
Segunda pregunta de la semana! participa y gana clic clic!	12	varela gonzalez	17.05.2016 13:08 Última respuesta por Juan Diego

Foros
Bienvenido
El Foro Virtual de Superservicios es un espacio abierto a la comunidad para la discusión de temas de interés relacionados con las funciones y gestión de la entidad, así como del sector de los servicios públicos.
Al participar, tenga en cuenta las siguientes reglas:
Utilice un lenguaje respetuoso, claro y sencillo.
Evite el uso de siglas o términos técnicos, no comunes para la generalidad de la población.
Los comentarios no deben incluir calificativos ofensivos ni discriminatorios en relación con la raza, credo político o religioso, de género, discapacidad, ubicación geográfica, apariencia física o estrato social, ni reflejar los intereses, gustos, o tendencias particulares.
Del seguimiento a estas consideraciones, dependerá la publicación de sus preguntas, opiniones y/o comentarios, los cuales serán monitoreados por el moderador del foro.
Gracias.
Usted debe estar autenticado para acceder a los foros. [Auténtique aquí](#) - Debe tener un correo electrónico válido para poder registrarse.
Por favor seleccione su foro de interés:

Foro	Temas	Respuestas	Última participación
Rendición de cuentas vigencia 2015	8	67	Participa respondiendo esta pregunta! Superservicios para todos! 25.04.2016 13:27

Conozca el informe de rendición de cuentas en el siguiente enlace **Rendición de Cuentas**, y formule sus comentarios, opiniones o preguntas en este foro. Las preguntas serán tenidas en cuenta en la audiencia pública de rendición de cuentas que realizaremos el próximo 20 de mayo.



Call Center

Socialización

Desde el día martes 2 de mayo de 2016 los agentes del call center de la dirección General Territorial promovieron la participación ciudadana del foro virtual y la campaña “ponte el casco”.

Convocatoria

Se enviaron invitaciones a la Audiencia Pública de rendición de cuentas a: 99 entidades (públicas, privadas y prestadoras de servicios públicos). Medio: correo certificado, correo electrónico y confirmación telefónica.

Se enviaron invitaciones por correo electrónico a participar en a la campaña Superservicios para todos a:

- 34 Facultades de Ingenierías
- 5 asociaciones de estudiantes de Ingenierías
- 20 Alcaldías locales del Distrito Capital
- 630 vocales de control con correo electrónico



Correo Electronico

Se habilitó el correo electrónico: superservicioparatodos@superservicios.gov.co con el fin de responder las inquietudes de la ciudadanía, por este medio se recibieron las confirmaciones de los interesados en la campaña “ponte el casco”, así mismo el día 20 de mayo de 2016 en medio de la Audiencia pública de rendición de cuentas se recibieron 14 preguntas correspondiente a



Audiencia Pública

El día 20 de mayo de 2016, entre las 8:00 am y 10:00 am, en el estudio 5 de RTVC se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la Superservicios. Se innovo en la escenografía con el fin de tener en vivo los distintos canales de participación ciudadana, por lo tanto se contó con un panel principal, un stand de interacción con redes sociales y un stand de call center para recibir llamadas en vivo.

El objetivo principal era tener un dialogo directo con la ciudadanía que consistía en: pasar al tablero a cada área misional de la entidad, la Superintendente Doctora Patricia Cruz respondía preguntas y a su vez hacia preguntas a los Delegados o Directores de la entidad. Así mismo, se respondían preguntas en vivo y en directo recibidas por call center, redes sociales y preguntas grabadas por celular.

Lo anterior, demuestra una apuesta de la Superservicios por rendir cuentas de una manera transparente, participativa e interactiva, que son las exigencias de la democracia moderna del siglo XXI.

En el mismo estudio de transmisión, se contó con la presencia y participación de 95 asistentes entre los cuales se encontraban: funcionarios públicos, directivos de empresas prestadoras de servicios públicos, veedurías ciudadanas, vocales de control entre otros, dentro de la trasmisión tuvieron la posibilidad de preguntar al panel principal sobre los temas de la rendición de cuentas.

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Desde la perspectiva de inclusión social, se contó con la participación de un traductor de lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva.

La audiencia se transmitió vía streaming desde la página web, así mismo se habilitó la aplicación Periscope para seguir la transmisión en vivo y en directo desde teléfonos móviles inteligentes.



A continuación, se desarrolla el informe general que hizo la Oficina de Control Interno sobre el proceso de rendición de cuentas vigencia 2015:

- Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Cumplimiento de su propósito misional, orientado al fortalecimiento de los mecanismos de inspección, vigilancia y control.

Se derivaron solicitudes de investigación y compromisos de mejoramiento, como resultado de las evaluaciones integrales de gestión y de las visitas técnicas y de monitoreo a la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.

Se impusieron multas y sanciones, por incumplimiento a indicadores y por la afectación en la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.

Frente a las empresas que han sido objeto de intervención, se han fortalecido sus esquemas de monitoreo y gestionado los recursos ante el Fondo Empresarial.

En la protección de los derechos y promoción de los deberes de usuarios y prestadores, se continua fortaleciendo la presencia institucional en departamentos y municipios priorizados por el gobierno nacional, mediante estrategias de participación ciudadana y fortalecimiento de los comités de desarrollo y control social.

En cuanto al manejo de sus recursos financieros, la Superintendencia realizo ajustes acorde a los recortes presupuestales, determinados por el gobierno y confirma su compromiso frente a la austeridad del gasto.

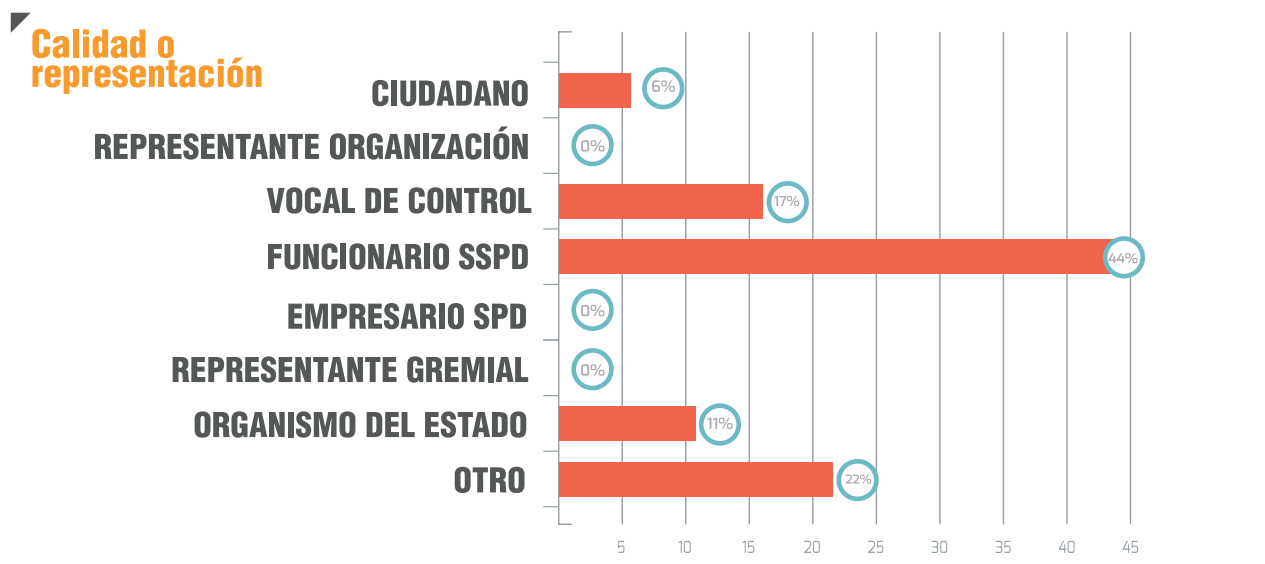
Uno de los compromisos que surge de esta rendición es el envío de respuesta a a las preguntas formuladas durante esta audiencia a través del correo electrónico proporcionado por cada usuario participante.

De otra parte la OCI estará atenta a realizar seguimiento a los compromisos que se deriven de esta rendición de cuentas

• Aspectos o atributos a tener en cuenta para la evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad. Manual Único de Rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. pág. 57.

Encuesta de satisfacción

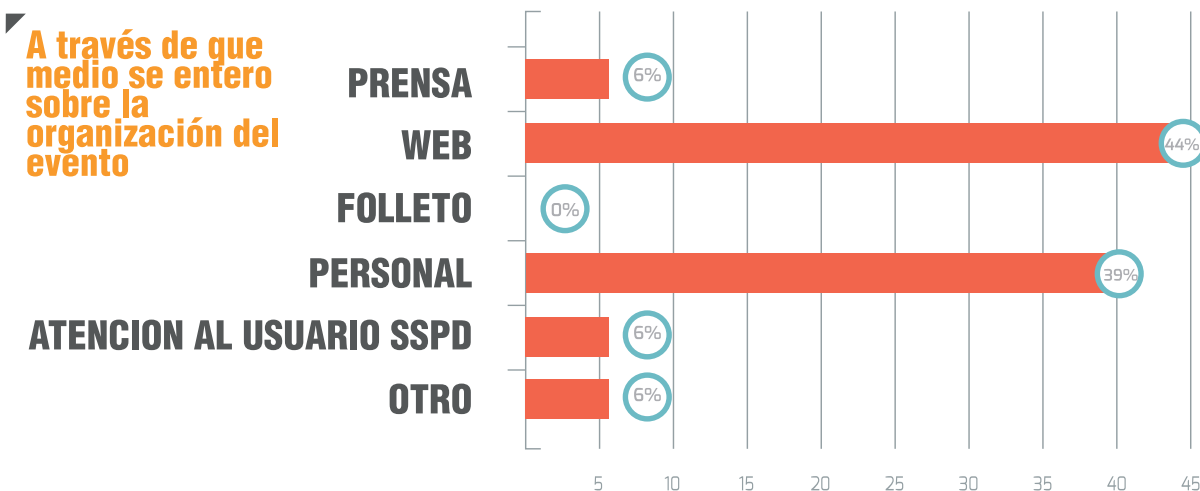
Según el formato PC-F-024 V3 de evaluación de Audiencia Pública de Rendición de cuentas disponible en el sistema integrado de gestión de la entidad, luego de aplicarse el día 20 de mayo de 2016 en medio de la Audiencia Pública en las instalaciones del canal RTVC, los resultados son los siguientes:



Gráfica 1: Calidad o representación del asistente a la audiencia Pública de rendición de cuentas

Podemos decir que la Audiencia pública tuvo una alta respuesta de convocatoria en los funcionarios de la Superservicios, evidenciada en el 44% de los asistentes al evento, recordemos que la rendición de cuentas es externa y a su vez interna, lo anterior demuestra el interés y compromiso de los funcionarios públicos con la gestión adelantada, lo anterior pudo estar fortalecido por la difusión en las pantallas de la entidad, comunicaciones internas y la promoción en la página web. Así mismo, existió una representación de la sociedad civil organizada por medio de los vocales de control los cuales suman un 17%. Respecto a organismos del Estado se contó con la presencia de un 11% y en otro con un 22%.

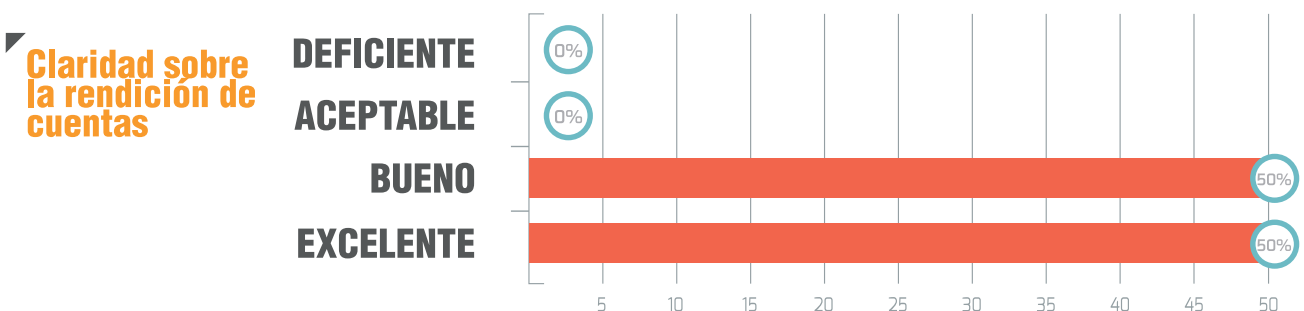
Según el formato PC-F-024 V3 de evaluación de Audiencia Pública de Rendición de cuentas disponible en el sistema integrado de gestión de la entidad, luego de aplicarse el día 20 de mayo de 2016 en medio de la Audiencia Pública en las instalaciones del canal RTVC, los resultados son los siguientes:



Grafica 2: Medio de conocimiento de la Audiencia Pública.

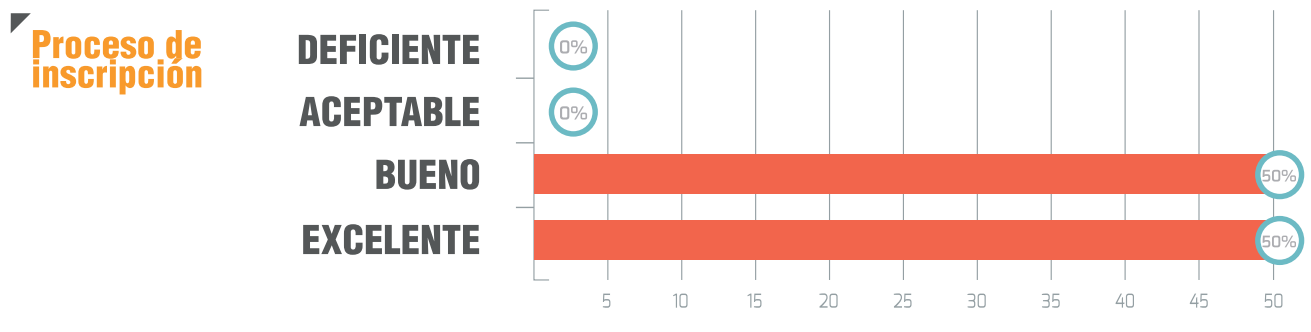
Con un 44% se destaca la página web como el mayor medio por medio del cual los asistentes se enteraron del evento, así mismo las invitaciones personales que se emitieron desde la Superservicios a 99 entidades tuvo un impacto positivo con un 39%, con un 6% cada uno se encuentra: Prensa, Atención al usuario SSPD.

En una futura ocasión se podría generar invitaciones por medio de redes sociales para ampliar los canales de invitación y la cobertura.



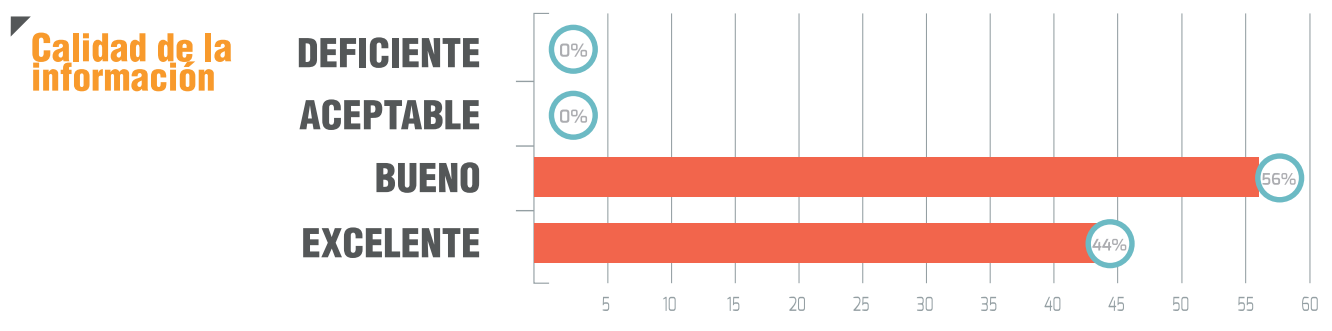
Grafica 3: Claridad sobre la rendición de cuentas

Pese a que el informe de rendición de cuentas estaba integrado de temas técnicos de Energía, Alcantarillado, Agua, Aseo e Intervenidas, cabe destacar que la entidad asumió la política de lenguaje claro del Estado colombiano, y en este propósito sin perder rigurosidad y calidad, la información se publicó a la ciudadanía con un lenguaje apropiado y comprensible, las personas asistentes a la Audiencia Pública calificaron con bueno en un 50% y Excelente con 50%.



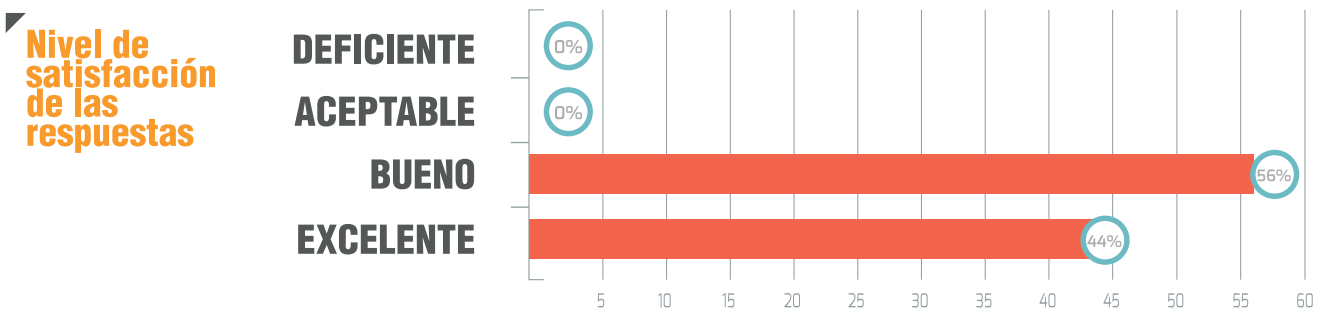
Grafica 4: Calificación Proceso de inscripción

Gracias al recurso humano de la Dirección General Territorial que integro la logística del evento, se pudo hacer un proceso de inscripción ameno y eficiente, las persona asistentes lo califican en bueno con un 50% y Excelente con 50%.



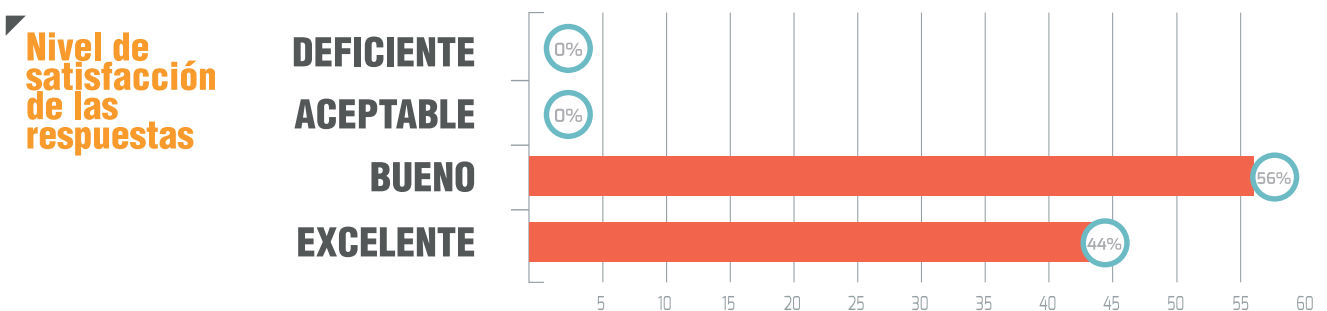
Grafica 5: Calidad de la información

Con un 56% calificado como Bueno y un 44% como Excelente se corrobora que la entidad se esforzó en hacer un informe de rendición de cuentas riguroso, de calidad y participativo, en este sentido todas y cada una de las áreas misionales cumplieron con el objetivo de entregar la información de las gestión 2015 de manera comprensible, clara y de calidad.



Grafica 6: Nivel de satisfacción de las respuestas emitidas

Los asistentes a la Audiencia de Rendición de cuentas tuvieron un alto nivel de satisfacción con las respuestas emitidas por la entidad a los cuestionamientos realizados por los distintos canales dispuestos: redes sociales, call center y auditorio, el 56 % de los asistentes lo califica como bueno y el 44 % califica las respuestas como Excelente.



Grafica 7: cubrimiento sobre los aspectos más relevantes

Los asistentes a la Audiencia Pública de rendición de cuentas consideran que la entidad profundizó en los temas más relevantes de su gestión en el 2015, pese a que se contaba con dos horas, la dinámica de la rendición, los participantes y la interacción con la ciudadanía permitieron profundizar en varios temas relevantes, el 56% lo califica como bueno y el 44% como Excelente.

Posterior

Ponte el casco

La campaña “ponte el casco” es el beneficio que integraba la campaña “Superservicios para todos”, es decir fue la campaña que dinamizó y promovió el diálogo con la ciudadanía por medio de un incentivo, dicha campaña tiene por objetivo acercar a la comunidad interesada en la prestación de servicios públicos domiciliarios en Colombia al detrás de cámaras de dicha prestación, básicamente consistía en promover por medio de preguntas o temas publicados en el Foro virtual relacionados con el informe de rendición de cuentas a que la ciudadanía debatiera, preguntara u opinara respecto al tema en cuestión, con la intervención en estos foros las personas participarán de una visita guiada a una planta termoeléctrica o hidroeléctrica del País.

La campaña tuvo gran acogida no solo porque se promovió el mismo informe de rendición de cuentas, porque de ahí salían las preguntas del foro, sino también porque se incentivó a la formación de comunidades digitales interesadas en el tema de los servicios públicos.

Se inscribieron 21 ciudadanos y 16 funcionarios de la Superservicios de todo el país, desde el mes de Julio inician las visitas a las plantas

En su mayoría los participantes de la campaña “ponte el casco” son estudiantes universitarios de áreas como ciencias naturales e ingenierías, en departamentos como: Antioquia, Cundinamarca, Nariño y Santander.

Algunas fotos de la campaña:



Retroalimentación de la gestión:

En el marco de generar transparencia y el acceso a la información por parte de la ciudadanía, a continuación, se relacionan todas y cada una de las preguntas realizadas por la ciudadanía a través de varios medios, en el proceso de rendición de cuentas y su respectiva respuesta de la entidad:

Preguntas de la Audiencia de Rendición

PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

Canal	N° de radicado	Área encargada
Auditorio	20165290337562	DIRECCIÓN GENERAL DE TERRITORIAL
Auditorio	20165290337642	GRUPO SUI
Auditorio	20165290337692	REACCIÓN INMEDIATA DE GESTIÓN DE ASEO
Auditorio	20165290337712	REACCIÓN INMEDIATA DE GESTIÓN DE ASEO
Auditorio	20165290337772	GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES
Auditorio	20165290337802	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS
Auditorio	20165290337852	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Auditorio	20165290337902	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Auditorio	20165290343032	GRUPO DE CONCEPTOS
Auditorio	20165290343042	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Auditorio	20165290343092	DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE GAS
Llamada telefónica	20165290342812	GRUPO EVALUACION INTEGRAL DE ASEO
Llamada telefónica	20165290342882	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Llamada telefónica	20165290342902	DIRECCIÓN GENERAL DE TERRITORIAL
Llamada telefónica	20165290342942	GRUPO REACCIÓN INMEDIATA
Llamada telefónica	20165290342972	GRUPO REACCIÓN INMEDIATA
Llamada telefónica	20165290342962	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Llamada telefónica	20165290342992	GRUPO EVALUACIÓN INTEGRAL DE ASEO
Llamada telefónica	20165290343002	DIRECCIÓN GENERAL DE TERRITORIAL
Llamada telefónica	20165290343022	GRUPO REACCIÓN INMEDIATA
Redes sociales y correo	20165290343302	DIRECCIÓN GENERAL DE TERRITORIAL
Redes sociales y correo	20165290343142	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Redes sociales y correo	20165290343182	DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN
Redes sociales y correo	20165290343202	LIQUIDACIÓN
Redes sociales y correo	20165290343242	GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES
Redes sociales y correo	20165290343282	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA
Redes sociales y correo	20165290343342	DIRECCION TÉCNICA DE GESTIÓN DE ENERGIA

En el siguiente enlace se podrá consultar los documentos asociados a cada radicado:
<http://orfeo.superservicios.gov.co/Orfeo/consultaExterna/EstadoTramite.seam>