

Estrategia de Participación Ciudadana Digital en Rendición de Cuentas vigencia 2016 y 2017



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



DNP Departamento
Nacional
de Planeación





El avance de las tecnologías de la información y la comunicación se convierte en una oportunidad para llevar información a más ciudadanos, y que estos últimos incidan efectivamente en la toma de decisiones que impactan con su desarrollo.

Por lo tanto, la participación ciudadana digital es una de las principales estrategias que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios aplicará para la rendición de cuentas de la vigencia 2016, esto implica avanzar en el desafío de dialogar constantemente con la ciudadanía empoderada de sus derechos y a su vez que sus comentarios y reclamaciones tengan eco en la toma de decisiones de la entidad, es por esta razón que el control social digital requiere de una comunicación en doble vía: eficiente, continua y fluida, para lo cual es fundamental contar con herramientas de las tecnologías y la comunicación digital.

La Superservicios reconoce y promueve el uso de las tecnologías con el objetivo que los ciudadanos dialoguen, participen e incidan en la entidad de forma más eficaz y oportuna. Esta estrategia se desarrolla en el marco de los objetivos estratégicos dos y tres de la entidad 2017, a saber: “facilitar a los usuarios el acceso a información” y “generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad”.

¿Por qué superservicios realizará rendición de cuentas con la **estrategia de participación ciudadana digital?**

La entidad hará un especial énfasis en la participación ciudadana digital basándose en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación – considerando tres atributos principales:

1. **Cobertura y Funcionalidad:** El uso de TIC supone una participación más amplia y más efectiva con la ciudadanía, los prestadores de servicios públicos y el sector en general en todo el territorio colombiano, facilitando la comunicación y el dialogo en doble vía, con el fin de tener en cuenta las opiniones, sugerencias y comentarios y tenerlas en cuenta en la toma de decisiones de la entidad. Esto le permitirá a todos los ciudadanos del país poder participar de primera activamente en el proceso de rendición de cuentas.



2. **Modernización de los procesos internos:** La apuesta de sincronizar todas las áreas de la entidad con el uso de TIC supone un reto para la entidad, en este caso concreto, el uso de estas herramientas implica que la entidad nos preparemos y desarrollemos las nuevas habilidades en tecnología hacia el ciudadano que la innovación en la administración pública requiere.
3. **Austeridad:** La entidad se sintoniza con políticas de reducción del gasto y Buen Gobierno con el fin de reducir costos sincronizando procesos. Implementando la estrategia de participación ciudadana digital, se reducen costos debido a la utilización masiva del internet, la gratuidad del acceso a las redes sociales y la disminución de gastos operativos relacionados con la audiencia pública de rendición de cuentas tradicional.

Algunas cifras que validan la viabilidad de realizar la rendición de cuentas con la participación ciudadana digital:

SOMOS USUARIOS ACTIVOS EN REDES SOCIALES

- Visitantes únicos en Internet en Colombia: **15,8 millones** (octubre de 2015)
- En promedio **8,7 millones de visitantes diarios**
- Los colombianos pasan en promedio **26,7 minutos por visita en Internet** y cada visitante hace en promedio **45,7 visitas al mes**. Lo que nos ubica, como audiencia "online", por encima de Chile, Perú, Venezuela y Uruguay. Y nos ubica en **4° lugar en tamaño de audiencia y engagement en América Latina**
- Más del **60%** de las audiencias en el país son jóvenes y adultos menores de 35 años



*En octubre, 84% de la población digital consultó alguna red social. (Estudio de comScore Latinoamérica)





Acciones de superservicios en la estrategia digital de rendición de cuentas 2016 y 2017:

Primera Fase:

Del 17 de febrero al 28 de marzo de 2017.

Los canales habilitados para dialogar en doble vía con la ciudadanía:

Estrategia con Urna de Cristal:
Micrositio especial ciudadano destinado para la rendición de cuentas de la superservicios. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios comentan y preguntan sobre asuntos relacionados con la gestión de la entidad incidiendo en toma de decisiones de la entidad.

Sondeos de opinión en las herramientas web y redes sociales de la SSPD: Semanalmente y en alianza con la Oficina de Comunicaciones de la entidad, se consultará a la ciudadanía en algunos de los principales temas del informe de rendición de cuentas vigencia 2016

Los canales habilitados para informar externamente la rendición de cuentas de la superservicios son:

- Página web
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Call Center
- Programa de televisión: al servicio de todos
- Eventos específicos de participación ciudadana presencial
- Medios para informar internamente: correo electrónico, intranet, pantallas.



Segunda Fase:

29 de marzo al 10 de abril de 2017

Audiencia Pública Digital y Presencial – 29 de marzo de 2017:

La Audiencia pública a realizarse el miércoles 29 de marzo de 2017 contará con la participación presencial de los servidores y contratistas de la entidad, voceros de los vocales de control, empresas prestadoras y organismos de control. A través de las herramientas digitales participarán los ciudadanos, organizaciones sociales y empresas prestadoras. (Documento de estrategia específica – Participación Ciudadana en la Audiencia de Rendición de Cuentas. Elaborado por el Despacho del Superintendente, proyectado por Johana Gallo).

Tercera Fase:

Del 10 de abril hasta el 31 de diciembre de 2017

- **Colaboración ciudadana en proyectos normativos:** Áreas de la entidad identificarán documentos o decisiones de alto impacto ciudadano para que por medio de la página web se consulte a la ciudadanía, empresas prestadoras de servicios públicos y el sector en general, antes de su implementación.
- **Acciones de participación ciudadana digital, luego de la Audiencia de Rendición de cuentas – Gestión vigencia 2017:** Encuentros periódicos de la alta dirección de la entidad con los ciudadanos, por medio de herramientas digitales



Facebook en Vivo



Periscope – **Twitter**



¿Qué es Facebook en Vivo?

Es la herramienta que se desarrolla a través de la plataforma Facebook la cual permite a ciudadanos, seguir en vivo y dialogar con tomadores de decisión de la entidad sobre asuntos misionales y de gestión interna.

ABC de superservicios en Facebook en Vivo:

¿Está disponible para todos en Facebook?

Live está disponible para todas las páginas y perfiles en Facebook para iOS, Android y Menciones de Facebook.

¿Hay un límite de tiempo para las transmisiones en vivo?

Se recomienda que las transmisiones en directo duren máximo 1 hora.

¿Cómo sé si un video está en vivo?

Habrà un icono rojo en la esquina superior izquierda del video que indica que es un video en vivo. La palabra "Live" se escribe junto al icono, junto con el número de espectadores actuales.

¿Qué ocurre con el video en vivo después de que finaliza la transmisión?

El video se publicará en la página o en el perfil de la entidad con el objetivo de que los seguidores puedan compartir y participar incluso posteriormente a Facebook en Vivo.

Beneficios:

- Se pueden hacer charlas públicas y cualquiera puede acceder a ellas desde un enlace. Este tipo de charlas tienen muchos usos: emisión de debates, entrevistas, asuntos de prensa, diálogos sobre nuevas posiciones jurídicas, proyectos especiales y pedagogía ciudadana sobre puntos estratégicos.
- Trasmisión desde el Perfil o Página de Facebook de la superservicios.



- Este servicio se sincroniza con cualquier dispositivo, ya que funciona para smartphones, tablets y computadores.
- Genera opciones de aliados estratégicos, interacción en tiempo real con ciudadanos, recibir retroalimentación, nuevos contactos y aumento en la visibilidad de la gestión de la entidad.

Objetivos de superservicios en Facebook Live Superservicios:

Promover la interacción superservicios – Ciudadanos

Dar difusión a información de interés para los colombianos

Recibir retroalimentación ciudadana

Apoyar la resolución de inquietudes sobre temas específicos

Antes del Facebook en Vivo:

1. Planeación

	Superservicios y Urna de Cristal	Participantes
Plataforma	Superservicios: Crear micrositio en Pagina web, redes sociales. Urna de cristal: crear la campaña y disponer la plataforma	Contar con una cuenta de Facebook y seguir la cuenta de la Superservicios.
Libretos	Elaborar “libreto” que servirá como guía para manejo del tiempo, contenidos e intervención de participantes. Revisar el libreto y usarlo como guía durante la transmisión.	Elaborar “libreto” que servirá como guía para manejo del tiempo, contenidos e intervención de participantes. Revisar el libreto y usarlo como guía durante el Hangout.



Difusión	<p>Informar acerca de la transmisión en vivo al público con anticipación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un evento en Facebook con algunas semanas de anticipación, con el fin de generar expectativa. - Anunciar la transmisión a través de otras redes sociales, páginas web, blogs, etc. Con este fin, se deben crear piezas gráficas para el evento. - Divulgar con algunos minutos de anticipación el URL de la transmisión para que los ciudadanos se puedan conectar. 	<p>Suministrar a Urna de Cristal información completa de sus datos de contacto: nombre, cargo, entidad, cuentas de redes sociales, etc. Esta información será útil en el proceso de difusión de la transmisión.</p> <p>Apoyar la difusión de la transmisión a través de redes sociales propias e institucionales, página web, blog, etc., a partir de la información y piezas suministradas por Urna de Cristal.</p>
-----------------	---	--

2. Verificación de condiciones técnicas – Apoyo en alianza con MinTic

Antes de iniciar una transmisión en vivo es importante verificar que los participantes cuenten con las condiciones y equipo necesarios. Todos estos dispositivos se deben configurar y probar con anticipación.

Requisitos técnicos para los Facebook Live:

Conexión a Internet Se requiere una conexión de banda ancha*. Para conexiones 1:1, se sugiere 1 mbps/1 mbps (carga y descarga). Para conexiones de video grupales, se sugiere 1 mbps/2 mbps (carga y descarga). *Se sugiere conectarse por cable de red, en lugar de Wi Fi

Equipo adicional

· Cámara HD con conexión USB · Micrófono · Ambientación (pendones, backing, etc.) *Asegurarse de tener instalados los controladores más recientes para la cámara y micrófono



Durante el Facebook Live

Utilizar una guía para manejo de tiempo, contenidos y participación.

Silenciar su micrófono cuando no esté interviniendo.

Cronológicamente tratar de leer los comentarios y preguntas que se hacen en la transmisión.

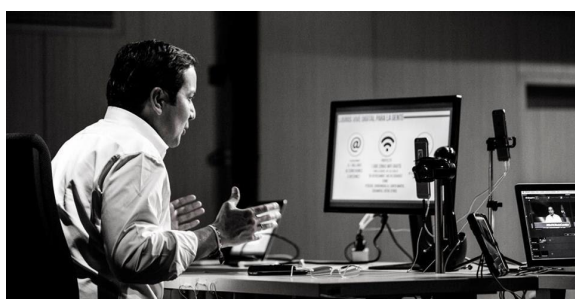
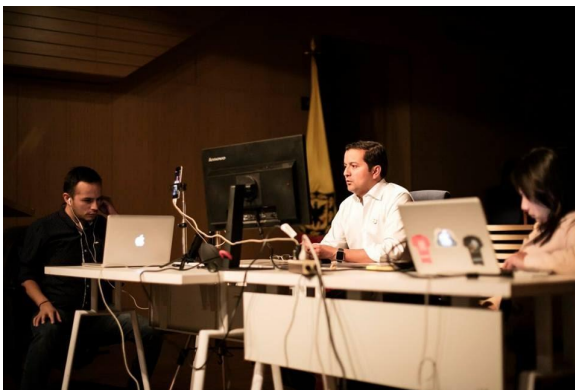
Después de la transmisión

Apoyar la difusión del video a través de las redes sociales de la entidad y los diferentes canales de comunicación internos y externos.

Responder todas y cada una de las preguntas planteadas y que no hayan sido posible responderlas en la transmisión.

Experiencias de entidades públicas en rendiciones de cuentas con participación ciudadana digital:

Min Tic





2015

<https://www.youtube.com/watch?v=yDG4EiPChOw>



2016

<https://www.youtube.com/watch?v=wmWVBNXvcxs>

Estrategia presencial de Participación Ciudadana en Rendición de cuentas durante el 2017:

· SUPERSERVICIOS EN SINTONIA:

Generar contacto con la comunidad de zonas estratégicas, principalmente las áreas apartadas o de difícil acceso, a través de los medios radiales, televisivos comunitarios o locales del territorio, con el propósito de escuchar las quejas de los usuarios, responder inquietudes planteadas e informar ampliamente a la comunidad sobre los derechos y deberes, así como los mecanismos que la ley prevé para protegerlos y efectivizarlos.

· JORNADA “TODOS CON LA SUPERSERVICIOS”:

Actividades pedagógicas o capacitaciones creadas para el conocimiento y profundización en los derechos y deberes de los ciudadanos y conocimiento de las resoluciones y normativas de la entidad que son de utilidad para los usuarios en aras de hacer cumplir nuestra misionalidad. Público objetivo: Estudiantes de profesiones relacionadas con los servicios públicos domiciliarios - Estudiantes de Consultorio Jurídico - Grupos de Investigación - Veedurías y organizaciones ciudadanas - Funcionarios y colaboradores de



superservicios - Entidades de orden local, municipal y regional - Grupos ciudadanos sectoriales: en situación de discapacidad, mujeres, afros, jóvenes y otros.

MESAS DE TRABAJO:

Proceso de orientación y sensibilización dirigido a autoridades locales, empresas prestadoras, ciudadanos y/o vocales de control, con el fin de fortalecer su capacidad de gestión en los asuntos relacionados con las reclamaciones de los usuarios en materia de servicios públicos domiciliarios.