



SERVICIOS PÚBLICOS POR LA *Vida*

Estrategia de Participación Ciudadana 2023



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

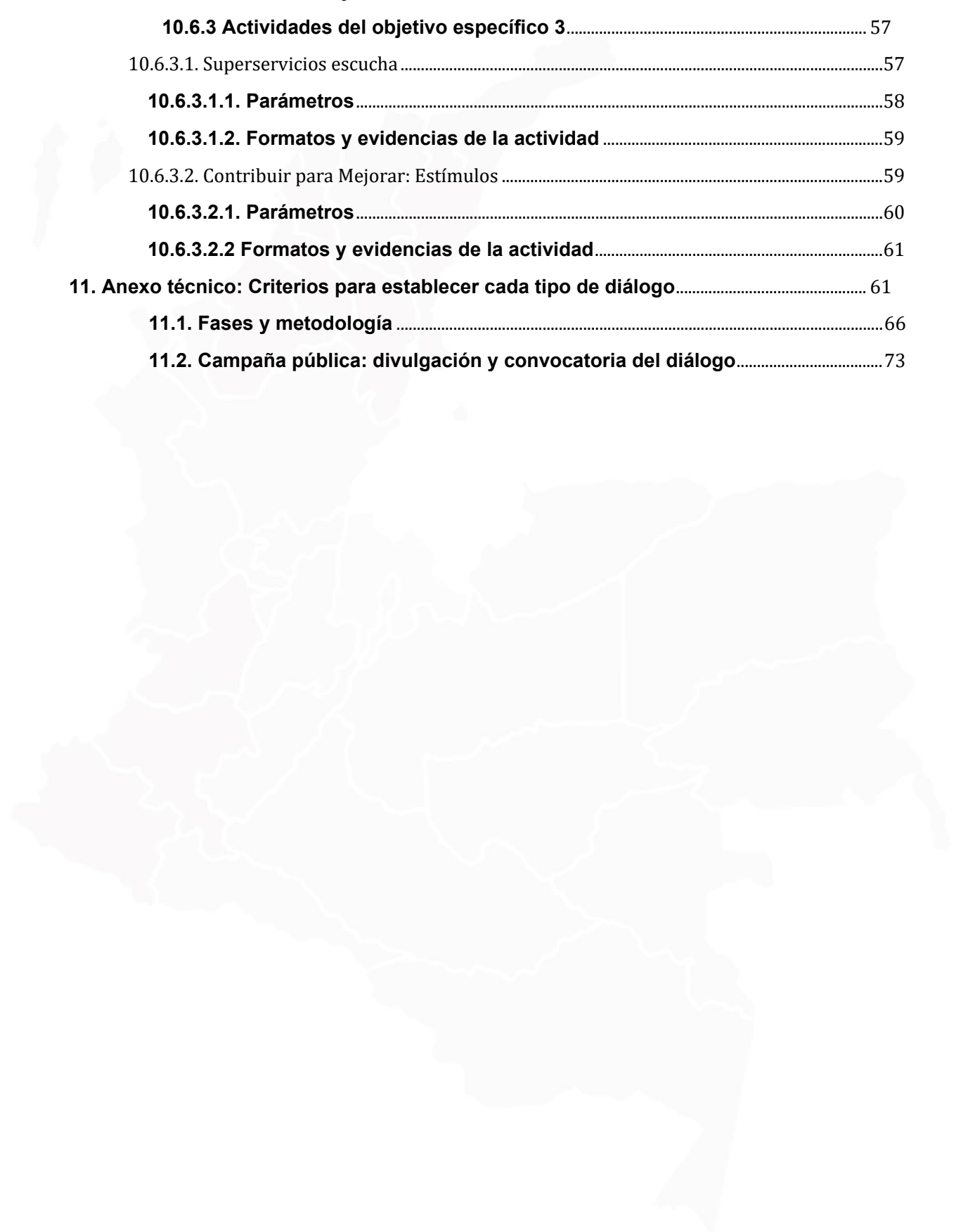
Versión II.



Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Marco normativo	7
3.	Direcciones Territoriales	9
4.	Objetivo General	10
	4.1. Objetivos Específicos	10
5.	Aspectos generales	11
6.	Marco de referencia	12
	Gobernanza y democratización como conceptos rectores.....	12
7.	Encuentros “Servicios Públicos por la vida”	13
	7.1. Analizar reclamaciones actuales	13
	7.2. SuperServicios Escucha: Pre encuentros con las Empresas S.P.....	13
	7.3. Encuentros – “Servicios Públicos por la Vida”, socialización e insumos ciudadanos	14
	7.4. Cuestionarios y aportes ciudadanos.....	15
	7.5. Parámetros generales de la estrategia territorial.....	17
	7.6 Formatos y evidencias de la actividad	18
8.	Observatorios de Servicios Públicos por la Vida.....	19
	8.1 Misión	20
	8.2 Objetivos Específicos	20
	8.3. Instalación de los SSPD	20
	8.4. Experiencias Similares de Observatorios.....	20
	8.5. Organigrama.....	21
	8.6 Funciones del Observatorio en SSPD.....	21
	8.6.1 Formación	22
	8.6.2 Apoyo Jurídico a Iniciativas y Propuestas	23
	8.6.3 Apoyo a IVC y monitoreo	23
	8.6.4 Monitoreo de la atención en empresas prestadoras.....	24
	8.6.5 Investigación	24
	8.6.6 Fomentos en Soluciones Comunitarias de Servicios Públicos.....	25
9.	Diálogos Regionales Vinculantes 2022 –.....	26
	Plan Nacional de Desarrollo (Datos de Referencia).....	26
	9.1. Resultados de los Diálogos Regionales Vinculantes	27
	9.1.1. Actores interesados a Convocar a los encuentros	34

9.1.2. Interesados Institucionales	35
9.1.3. Requerimientos Logísticos.....	37
9.1.4. Plan de Comunicación.....	38
10. Esquema Participación Ciudadana 2023	38
10.1. Canales de atención a promover.....	39
10.2. Lineamientos Generales	40
10.3. Lineamientos de actividades desde las Direcciones Territoriales	42
10.4 Promoviendo Comités de Desarrollo y Control Social en los territorios.....	43
10.4.1. Comunidades por el Control Social	43
10.4.2. Acompañamiento de las Alcaldías.....	43
10.4.3. Fortalecimiento del Control Social	44
10.4.4. Esquema General de Actividades	45
10.5. Lineamientos para actividades no presenciales.....	46
10.5.1. Medios permitidos para las actividades no presenciales	46
10.5.2. Presentaciones	46
10.6. Aspectos generales de las Actividades.....	46
10.6.1. Actividades derivadas del objetivo específico 1	46
10.6.1.1. Superservicios en Vivo	46
10.6.1.1.1. Pasos previos a la realización de la actividad.....	47
10.6.1.1.2. Parámetros.....	48
10.6.1.1.3. Prohibiciones en la Transmisión.....	48
10.6.1.1.4. Formatos y evidencias de la actividad	48
10.6.1.1.5. Guion guía para preparación del programa	49
10.6.1.2. Conoce tus derechos y deberes	49
10.6.1.2.1. Parámetros.....	50
10.6.1.2.2. Formatos y evidencias de la actividad	50
10.6.1.3. Superservicios cerca de ti	51
10.6.1.3.1. Recomendaciones para la preparación de la actividad presencial.....	52
10.6.1.3.2. Formatos y evidencias de la actividad	52
10.6.2. Actividades derivadas del objetivo específico 2	53
10.6.2.1. Superservicios Cumple.....	53
10.6.2.1.1. Parámetros.....	53
10.6.2.1.2 Formatos y evidencias de la actividad.....	54
10.6.2.2 Comunidades por el Control Social.....	54
10.6.2.2.1. Pasos recomendados para la preparación de la actividad	55
10.6.2.2.2. Parámetros.....	55



10.6.2.2.3. Formatos y evidencias de la actividad	57
10.6.3 Actividades del objetivo específico 3	57
10.6.3.1. Superservicios escucha	57
10.6.3.1.1. Parámetros	58
10.6.3.1.2. Formatos y evidencias de la actividad	59
10.6.3.2. Contribuir para Mejorar: Estímulos	59
10.6.3.2.1. Parámetros	60
10.6.3.2.2 Formatos y evidencias de la actividad	61
11. Anexo técnico: Criterios para establecer cada tipo de diálogo	61
11.1. Fases y metodología	66
11.2. Campaña pública: divulgación y convocatoria del diálogo	73

1. Introducción

El propósito de este documento de trabajo es generar las bases para implantar una política pública de diálogo permanente en el territorio, caracterizada por una alta capacidad de apelar a la solución alternativa de conflictos, la democratización de los servicios públicos domiciliarios y por su efectividad asociada a su potencial de dar respuesta a los históricos problemas que se presentan en el ejercicio de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia.

Uno de los catalizadores de la Convergencia Regional, definido en el documento base del Plan Nacional de Desarrollo como el *proceso de reducción de brechas sociales y económicas entre hogares y regiones en el país*¹, plantea la necesidad de garantizar “una participación incidente, amplia y plural, que permita que todos los actores se reconozcan como parte de la gestión de lo público, para reparar las inequidades y responder a las reivindicaciones históricas de manera coherente con las realidades y expectativas de la ciudadanía, y así construir visiones conjuntas de desarrollo a favor del cambio. El bienestar en los territorios sólo puede garantizarse en conjunto con sus poblaciones, en el marco de su diversidad²”.

En virtud de lo anterior, desde la Superintendencia de Servicios Públicos se plantea la necesidad de desarrollar una nueva etapa de relacionamiento entre los actores de los Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de una renovada actitud institucional, que permita paulatinamente transitar de lo reactivo a lo proactivo, de lo correctivo a lo preventivo, privilegiando al ciudadano como eje y centro de nuestro accionar.

El ciudadano que presenta quejas y requerimientos es fundamental, como también lo es, aquel que pertenece a un grupo organizado en pro de un interés colectivo, y al mismo tiempo, los prestadores de los servicios públicos. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del Cambio, dirigirá sus esfuerzos al ciudadano que no es proclive a organizarse para defender sus derechos, o que no dispone de tiempo y conocimiento, es decir, ciudadanos silenciosos.

¹ Comparar con “Colombia potencia mundial de la vida. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026”, p. 155.

² Ver DNP, “Colombia potencia mundial de la vida. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026”, p. 169.

En este sentido, alineamos nuestros esfuerzos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el número 6 “Agua limpia y saneamiento”, el número 7 “Energía asequible y no contaminante” y el número 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles”.



2. Marco normativo

En el ordenamiento jurídico colombiano existen diversas normas que hacen referencia a las audiencias como un instrumento para la democratización y control social de la gestión pública. La Ley 489 de 1998 que regula el funcionamiento de las entidades de la administración pública señala las formas de democratizar la gestión a partir de la participación ciudadana y reconoce las audiencias como una de las acciones idóneas para alcanzar este propósito.

Al respecto, los artículos 32 y 33 de la Ley 489 de 1998 establecen que:

Art.32. Democratización de la Administración Pública. (...) 1. Convocar a audiencias públicas; 2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana. 3. Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos. 4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos. 5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan. 6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa. (resaltado por el autor)

Art.33. Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. (...) En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.

Otras leyes orientadas a la democratización y a fomentar acciones de transparencia de la gestión pública que también respalda la realización de las audiencias públicas son:

Ley 1474 de 2011, art. 78. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de 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 realizar las siguientes acciones: a) Convocar a audiencias públicas

(...)

Ley 1757 de 2015, art. 53. Espacios de diálogo para la Rendición de Cuentas. La autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometieron a realizar y generar espacios y encuentros presenciales, y a complementarlos con espacios virtuales, o a través de mecanismos electrónicos, siempre y cuando existan condiciones para ello, para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados. (...)

Ley 1757 de 2015, art. 55. Audiencias Públicas Participativas. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales. En dichas audiencias se dará a conocer el informe de rendición de cuentas. Esta obligación surge para todo aquel que se haya posesionado como director o gerente de una entidad del orden nacional, lo mismo que para alcaldes y gobernadores.

Por último, el artículo 80 de la ley 142 de Servicios Públicos determina las funciones de las Súper Intendencia de Servicios Públicos en relación con la participación de los usuarios. En concreto, la entidad tiene la responsabilidad del diseño y puesta en funcionamiento de un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los comités de desarrollo social y control social de los servicios públicos domiciliarios. La estrategia territorial que se presenta en este documento hace parte de dicho sistema.

3. Direcciones Territoriales

Mapa de

Direcciones Territoriales



4. Objetivo General

Generar espacios de participación ciudadana y control social para Fortalecer la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario con incidencia ciudadana.

4.1. Objetivos Específicos

- Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos en articulación con los ciudadanos y los actores involucrados en los servicios públicos en sus territorios.
- Formular una política pública en gestión del usuario en servicios públicos domiciliarios.
- Crear un Observatorio en servicios públicos domiciliarios para generar soluciones a las problemáticas desde las regiones.

5. Aspectos generales

A continuación, se presentan los aspectos generales de la política de Participación Ciudadana a tener en cuenta por parte de las Direcciones Territoriales, para el desarrollo de las actividades en la vigencia 2023.

- **Marco de referencia** sobre el cual se entiende la participación ciudadana y el control social, desde las actividades que desarrolla la Superservicios.
- **Encuentros - Servicios Públicos por la vida - y metodología.** Descripción y métodos que se desarrollarán a lo largo de la Estrategia de Participación Ciudadana 2023.
 - Analizar reclamaciones actuales
 - SuperServicios Escucha: Pre encuentros con E.S.P
 - Encuentros SSPP para la Vida: socialización e insumos ciudadanos
 - Instalación de observatorios
 - Cuestionarios y aportes ciudadanos.
 - Parámetros generales de la Estrategia Territorial.
- **Observatorios, servicios públicos por la vida.** Mecanismo innovador de colaboración, para generar soluciones.
- **Diálogos Regionales vinculantes 2022.** Construcción colectiva de propuestas por medio de diálogos vinculantes de cada sector administrativo.
- **Esquema Participación Ciudadana 2023.** A través de la cual, la SDPUGT y las siete Direcciones Territoriales de la Superservicios, desarrollarán las actividades de Participación Ciudadana durante la presenta vigencia.
- **Criterios para establecer los diálogos.**
 - Fases y Metodología
 - Campaña pública: divulgación y convocatoria del diálogo.
 - Diálogo.
 - Sistema de seguimiento de los compromisos.
 - Cuadro Proceso metodológico

6. Marco de referencia

Gobernanza y democratización como conceptos rectores

En el marco de la democracia y la construcción de ciudadanía, apelando a los conceptos de gobernanza y democratización, entendidos como mecanismos de gestión de asuntos de la sociedad en los que de manera coordinada intervienen la ciudadanía, el sector productivo y el gobierno, desarrollamos la estrategia territorial de la Superintendencia de Servicios Públicos 2023.

Estos conceptos rectores permiten involucrar a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil en la gestión de lo público, al mismo tiempo mejoran la transparencia en el ejercicio de la función administrativa.

Incorporar estos conceptos a los procesos de las entidades del Estado permite disminuir el riesgo de la privatización y captura de las decisiones públicas, protege el interés general en lo que se hará y permite el seguimiento de las acciones y resultados³.

³ Comparar con Cunill, “Participación ciudadana: dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos”, p, 452.

7. Encuentros “Servicios Públicos por la vida”

METODOLOGÍA ENCUENTROS SSPP PARA LA VIDA



7.1. Analizar reclamaciones actuales

Se debe recolectar, procesar y organizar la información de las reclamaciones represadas en la entidad, de manera que permita encontrar reclamaciones frecuentes por región (Tipificación) y así, generar una propuesta de solución masiva a la causal de estas reclamaciones comunes que sea anunciada durante el encuentro.

7.2. SuperServicios Escucha: Pre encuentros con las Empresas S.P

Desarrollar reuniones previas a cada encuentro con las prestadoras, para socializar el análisis de reclamaciones y las propuestas, de forma que se puedan comprometer a un plan de gestión, este será compartido como un hecho relevante en el encuentro con la ciudadanía.

La discusión con las prestadoras será llevada a cabo mediante el modelo de IVC desarrollado en la vigencia para la aplicación conjunta de las superintendencias delegadas de la SuperServicios.

Los pre encuentros deben desarrollarse con un cronograma sincronizado con el de encuentros ciudadanos y coordinarse de tal manera que cuenten con asistencia de las tres delegadas.

7.3. Encuentros – “Servicios Públicos por la Vida”, socialización e insumos ciudadanos

La Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión Territorial, SDPUGT, en búsqueda de una transformación de la SuperServicios para este periodo, que democratice los servicios públicos y garantice efectivamente los derechos de los ciudadanos, realizará cambios normativos y organizacionales.

En este sentido se realizarán 7 diálogos regionales participativos a nivel nacional en servicios públicos domiciliarios, denominados **Servicios Públicos por la Vida**, enfocados a recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio, la instalación de observatorios en servicios públicos domiciliarios y a presentar soluciones de fondo a las causales de reclamación, con la participación incidente y efectiva de las ciudadanías, liderados por la SDPUGT.



Encontramos en la entidad una incapacidad organizativa para el cumplimiento de sus funciones que ha permitido una acumulación vertiginosa en reclamaciones sin resolver, una necesidad de fortalecer la inspección, vigilancia y control de la entidad para garantizar el manejo de los prestadores de acuerdo a la ley y el beneficio general, y dar mayores capacidades a los espacios de participación ciudadana para promover el control social a las empresas prestadoras de servicios públicos. En esta primera etapa los encuentros en servicios públicos servirán para articular, con eficiencia y prontitud, las actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Los encuentros serán, así mismo, un espacio para presentar la nueva cara de la entidad, generar un acercamiento de las instituciones, y aumentar el conocimiento y la satisfacción de los ciudadanos con la Superintendencia de Servicios Públicos.

Como fundamento del Gobierno de la gente, es necesario escuchar y representar la voz de la ciudadanía, esta será la guía que enmarca, la Estrategia de Participación Ciudadana 2023.

La participación ciudadana y el control social son fundamento del desarrollo de los encuentros, por esto se busca implementar instrumentos que permitan la construcción participativa de una nueva normativa en servicios públicos y la recolección de propuestas de mejora institucional y del sector. Se determinará, de acuerdo a las capacidades disponibles, al instrumento más factible y eficiente para recoger y sistematizar estos aportes, y su metodología será la siguiente:

- **Apertura del encuentro.**

Serán invitados las autoridades locales del lugar donde se realice el encuentro a las cuales se les permitirá dar un saludo protocolario introduciendo al tema del evento, de la misma manera los directivos de la SuperServicios que acompañen el evento.

- **Socialización de los acuerdos logrados con empresas prestadoras**

Se socializarán con los ciudadanos el resultado de los pre-encuentros con las prestadoras, así como los acuerdos de gestión a los cuales se hará seguimiento.

Se expondrá la propuesta de formar los observatorios y se harán inscripciones de los interesados para realizar una participación directa de los asistentes con el cuestionario de propuestas.

7.4. Cuestionarios y aportes ciudadanos

Se compartirá de manera digital e impresa un cuestionario que permita que todos los asistentes puedan expresar su opinión acerca de los cambios y propuestas necesarios para mejorar los servicios públicos en su región.

Este cuestionario también cumple la función de ser un primer ejercicio de conciencia sobre

las problemáticas que les aquejan y además desarrollar un sondeo sobre la percepción de calidad del usuario, por otro lado, permite conocer el nivel de conocimientos que tienen los ciudadanos sobre sus derechos, esta encuesta puede ser aplicada en todas las actividades de participación ciudadana posteriores.

Al final de la encuesta se advertirá el correcto trámite para presentar las reclamaciones respecto a los casos y de esa manera recibir información de primera mano sobre los principales problemas de los servicios públicos que aquejan en cada región.

- **Participación directa con grupos de trabajo.**

Luego de la instalación del evento con las autoridades presentes, los asistentes se dividirán en grupos de trabajo de entre 10 y 30 personas de forma que todos puedan tomar la palabra y expresar sus ideas, con un tiempo de 2 a 3 horas en esta actividad.

A continuación, escogen autónomamente un coordinador que exponga en plenaria las conclusiones de su discusión.

- **Conclusiones y relatoría del encuentro**

Se desarrolla la plenaria con las palabras de los coordinadores de grupos, una persona de la SuperServicios fungirá como relator del encuentro transmitiendo en un documento las conclusiones de la plenaria final.

El instrumento debe construirse, por sí mismo, con el fin de ser sistematizado efectivamente las propuestas presentadas por la ciudadanía con categorías de clasificación de los aportes, territorialización de la información, y demás datos demográficos como género y edad.

¿Qué debemos transformar de la ley actual para cumplir con los principios y los objetivos transformacionales del gobierno del cambio?

Desarrollar los encuentros con enfoque territorial y étnico, es decir, se tendrá en cuenta las particularidades del contexto geográfico, político y étnico del lugar además de la coyuntura de ese momento.

- **Desarrollar Charla Empresarial/Asociativa.**

Con los participantes del encuentro impartir charlas con un experto sobre las iniciativas comunitarias para la provisión de servicios públicos (alcantarillado comunitario, comunidad

energética a partir de paneles solares, etc.). Los requerimientos técnicos y financieros para llevarlos a cabo y las opciones de apoyo que pueden encontrar desde el Estado.

7.5. Parámetros generales de la estrategia territorial

Promover el acceso a la información. involucra el acceso a información relacionada a la gestión, a los funcionarios públicos, a la administración de recursos públicos, a los avances y resultados de la implementación de políticas. La información debe ser accesible, pública, basada en datos cuantitativos y cualitativos y comprensibles para todos los públicos.

Promover el diálogo y la inclusión. radica en un diálogo abierto con los grupos de interés sobre oportunidades y dificultades en la prestación de servicios públicos. Este diálogo permite la apertura de espacios para cuestionamientos, intervenciones, proposiciones y reformulaciones. El diálogo se traduce en la incidencia de los ciudadanos y ciudadanas en las decisiones tomadas por las empresas prestadoras de servicios y las entidades públicas.

Efectividad. Los encuentros territoriales deben fomentar mecanismos de concertación que lleven a compromisos concretos entre los responsables encargados con representantes de comunidades, organizaciones, ciudadanos y ciudadanas en general.

Responsabilidad. las empresas de servicios públicos, autoridades locales, organismos de control y la Superintendencia de Servicios Públicos deben cumplir con los compromisos adquiridos en los encuentros, a través de acciones realizables y verificables, en las que se identifiquen los mecanismos de control, de seguimiento y corrección a lo largo de la implementación.

Representatividad y pluralismo. Los encuentros territoriales deben fomentar la concertación en la mayor cantidad posible de grupos poblaciones y de interés con el fin de evitar que las decisiones y acuerdos alcanzados, apunten a la protección de intereses particulares, en detrimento del interés general. Nuestro deber es, privilegiar el interés general sobre el particular, además de garantizar la calidad, eficiencia y sostenibilidad de los Servicios Públicos.

7.6 Formatos y evidencias de la actividad

1. **FCS-F-002** Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana. (física).
2. **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
3. **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente “Solo en caso que sea necesario”
4. **Formulario google 005** cierre para todas las actividades de cada territorial
5. **FCS-F-010** Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana (virtual)
6. **GD-F-064** Acta deberá diligenciarse durante el desarrollo de la actividad
7. **Registro fotográfico de la actividad.**

8. Observatorios de Servicios Públicos por la Vida.



Justificación.

Debido al creciente rezago que presenta la SuperServicios en reclamaciones que no pueden ser atendidas efectivamente, se hace imperativo el giro hacia un modelo preventivo de inspección y vigilancia en el cuál la ciudadanía puede tener un rol importante mediante un espacio dinamizador como los observatorios en servicios públicos.

Durante la vigencia 2022 se contrató una consultoría con Informetrics S.A.S., para realizar un diagnóstico del servicio al ciudadano de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y así conocer el estado actual en materia de protección al usuario, como resultado de ésta, se visitaron y analizaron la información de 65 empresas prestadoras de servicios públicos por lo que resulta una contratación ineficiente en términos de costo-beneficio.

Los observatorios constituyen un mecanismo innovador de colaboración que permiten crear sinergias entre todos los actores del sector, resulta atractivo a las instituciones académicas suscribir convenios, que aporten recursos técnicos en el desarrollo de propuestas que puedan tener incidencia en el sector, lo cual supondría una eficiencia importante para la entidad en la construcción de lineamientos técnicos sin recurrir a consultorías de alto costo, en sintonía con la directiva de austeridad del gobierno.

Así mismo, constituye también un modelo de control social efectivo para promover la

transparencia y la eficiencia en el sector de los servicios públicos, con cabida para la participación ciudadana incidente que exponga y aporte a la solución de los problemas en la prestación.

8.1 Misión

El observatorio en Servicios Públicos será un espacio de participación ciudadano y académico que monitoree y analice el comportamiento de los servicios públicos domiciliarios en cada dirección territorial, para presentar información relevante que permita elevar la calidad de prestación de los servicios públicos y por tanto, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

8.2 Objetivos Específicos

- Formar a los vocales y ciudadanía en servicios públicos domiciliarios (SSPD).
- Brindar apoyo jurídico a los vocales y ciudadanos en temas de servicios públicos.
- Generar informes y estudios que permita proponer planes y programas de mejoramiento para los SSPD.
- Articulación de todos los actores del esquema de prestación de servicios públicos.
- Ser repositorio de información y propuestas que sea accesible y transparente a toda la ciudadanía.

8.3. Instalación de los SSPD

En el marco de los Encuentros de Servicios Públicos para la Vida, se instalará con los actores interesados presentes la misión, estructura y funcionamiento de los Observatorios en SSPD, para esto se realizará previamente una socialización de la iniciativa con los interesados para lograr alianzas estratégicas necesarias para la puesta en marcha de los observatorios.

Se instalarán inicialmente 7 observatorios en servicios públicos domiciliarios, cada uno de los cuales se inscribirá en su dirección territorial en la respectiva ciudad sede de cada uno.

8.4. Experiencias Similares de Observatorios

En Colombia, existen prácticas similares de observatorios o centros de estudios en entidades públicas y académicas, donde se busca identificar casos de éxito y modelos replicables para

la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario. Ahora bien, con el fin de aprovechar los conocimientos y experiencias, se presentará un análisis de las instituciones con áreas dedicadas a la generación y publicación de éstos estudios con informes relacionados a su misión, y publicación periódica de información, que permita mejorar la toma decisiones de los agentes, la transparencia y la política pública de cada sector.

En primer lugar, se presentan dos casos del sector de Superintendencias en el país y órganos de control, las cuales, en virtud de su función constitucional, se asemejan a la Superservicios.

En segundo lugar, las áreas de investigación aplicada en servicios públicos desde las entidades del Estado, identifican la oferta de información del sector público.

Y, en tercer lugar, otras instituciones académicas y públicas con el apoyo del Área de observancia e investigación, su misionalidad

8.5. Organigrama



8.6 Funciones del Observatorio en SSPD.

A continuación, se hace una descripción del funcionamiento del observatorio desde sus distintas líneas de acción, explicando cada una de estas y desarrollando los mecanismos con los cuales se llevará a cabo cada función.

8.6.1 Formación

Impartir formación certificada a través de convenios con instituciones educativas, como la ESAP, el SENA y otras relevantes, para proveer de herramientas a los vocales de control y la ciudadanía y así, ejercer efectivamente su defensa de los derechos de los usuarios y generar oportunidades de acceso a los servicios públicos.

De conformidad con el decreto 1369 del 2020 en su artículo 9, se indica: “Proporcionar a los vocales de control la capacitación que les permita organizar mejor su trabajo de fiscalización, y contar con la información necesaria para representar a los Comités de Desarrollo y Control Social”. Asimismo, lo dispuesto en el artículo 80 de la ley 142 de 1994 y, la ley 689 de 2001 le corresponde a la Superservicios, la función de promover el control social y la participación ciudadana hacia las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los procesos de capacitación externos se vienen implementando previamente en la SDPUGT a través de talleres de divulgación de derechos, deberes y promoción del control social, programadas anualmente a través de actividades de participación ciudadana desarrollada por el Grupo de Participación ciudadana y las Direcciones territoriales.

Con el apoyo de instituciones académicas reconocidas, la Superservicios, podrá generar procesos de capacitación más efectivos, así como, certificar a los participantes que concluyan exitosamente la formación, tanto funcionarios como vocales de control y ciudadanos.

Los convenios en formación, son fundamentales en el desarrollo de éstos Observatorios, ya que serán diseñados para trabajar en temas de derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos, mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios (derecho de petición, tutela, etc.), control social y conformación de CDCS, asimismo, la conformación de asociaciones comunitarias para democratizar los servicios públicos, entre otros temas, que se consideren convenientes al momento de suscribirlos.

Como se mencionó en el párrafo anterior, suscribir convenios con Instituciones como la ESAP y el SENA, son fundamentales, para implementar disciplinas académicas que se puedan certificar, como es el caso de un diplomado en servicios públicos domiciliarios y control social, dirigido a: Vocales de control, Comités de Desarrollo y Control social, y ciudadanía en general, en el que se aborden, entre otros, los siguientes temas:

- Derechos de los usuarios
- Mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios: Cómo elaborar un derecho de petición, tutela, etc.
- Información de los canales virtuales de la SSP.
- Conformación y funcionamiento de los CDCS.

8.6.2 Apoyo Jurídico a Iniciativas y Propuestas

Establecer un programa de pasantes universitarios de derecho que sirvan de apoyo legal a los vocales de control y la ciudadanía para la garantía de los derechos de las y los usuarios y de acompañamiento jurídico y de monitoreo a los proyectos del observatorio.

Con el apoyo de la Dirección de Talento Humano de la entidad, se realizará una convocatoria, para vincular estudiantes que adelanten pasantías, y sean requeridos, por cada Observatorio.

8.6.3 Apoyo a IVC y monitoreo

Los observatorios de servicios públicos, son espacios de trabajo continuo en búsqueda de mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con la participación activa e incidente de la ciudadanía. Se realizará un monitoreo constante, en dos frentes de acción: En primera instancia, las reclamaciones de los ciudadanos de la región, donde opere el observatorio y, segundo, la debida atención y respuesta de estas reclamaciones a los usuarios, por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos, con el fin de generar informes periódicos sobre el comportamiento y la coyuntura actual en la SSPD.

El coordinador de monitoreo, es la figura que apoyará el modelo preventivo, es quien dialoga constantemente con las prestadoras acerca de las causales por la mala prestación en servicios públicos de la región; así mismo, vigila la aplicación de una correcta y efectiva atención al usuario, que permita concluir las reclamaciones en primera instancia, antes de que se aglomeren en la Superservicios.

De otro lado, el coordinador analizará la información que llega para encontrar las principales causas de reclamación en la región, en donde esté ubicado el observatorio, de tal forma que pueda establecer una agenda de trabajo con las empresas de servicios públicos, y representantes de los ciudadanos, para encontrar soluciones in situ.

Continuando con el tema, el CM, buscará establecer una comunicación constante con la ciudadanía y con los prestadores de servicios públicos, de forma que, se puedan identificar los obstáculos, en la prestación de servicios públicos de calidad, y que sean los mismos ciudadanos los partícipes de las soluciones.

Posteriormente se desarrollarán reuniones con la comunidad, para socializar los resultados y escuchar en caso de ser necesario, una retroalimentación de propuestas y problemáticas que se sumen a la agenda de trabajo.

8.6.4 Monitoreo de la atención en empresas prestadoras.

Aquellas empresas prestadoras de servicios públicos que tengan quejas por indebida atención de reclamaciones de los ciudadanos, se les hará monitoreo y se les requerirán información sobre su modelo de atención de acuerdo a una encuesta estándar que incluye los aspectos para una atención efectiva, y en segundo lugar, se verificará con la modalidad de cliente oculto, es decir un coordinador de monitoreo que se hará pasar por cliente, y así constatar lo reportado por la empresa, son el fin de evaluar directamente la atención.

Como resultado de la información recolectada, se establecerán acciones correctivas o plan de mejora y una nueva evaluación a través de cliente oculto en un tiempo posterior para determinar avances en las falencias encontradas.

8.6.5 Investigación

Establecer alianzas estratégicas con universidades para el apoyo técnico y desarrollo de estudios en temas de servicios públicos, en colaboración con los vocales y demás ciudadanos interesados, para proponer mejoras en la prestación, así como políticas y planes de mejoramiento e inversión.

De esta manera se realizará una oferta constante de convocatorias para desarrollar proyectos de investigación sobre un problema en servicios públicos identificado en la región, que tenga como producto un documento de análisis o propuesta de política de utilidad para el fortalecimiento de la entidad y el sector.

Estas investigaciones se enfocarán, en las necesidades de acción que tenga la institución y que manifiestan los usuarios, por ejemplo la caracterización de usuarios de los servicios públicos domiciliarios, la caracterización de la atención al ciudadano en las empresas prestadoras de servicios públicos, las experiencias en soluciones de comunidades de servicios públicos e identificación de mejoras para llevarlas a cabo, se determinarán las líneas y procedimientos de investigación en conjunto con los intelectuales vinculados desde la convocatoria, buscando metodologías y formas de realización que optimice el costo de las mismas.

Es importante así mismo, determinar la población afectada para la cual se desarrolla la propuesta, que sean ciudadanos, funcionarios de determinada área, empresas prestadoras de servicios públicos, etc. Los resultados serán socializados para ser acogidos por los actores interesados, presentando las conclusiones en formatos innovadores como videos o podcast, de forma que puedan ser divulgados ampliamente.

8.6.6 Fomentos en Soluciones Comunitarias de Servicios Públicos

A través de los convenios con el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Comercio se buscará capacitar técnica y administrativamente a las comunidades de zonas apartadas para que formen asociaciones que permitan prestar servicios públicos en su comunidad de manera sostenible y con la mayor calidad posible. De esta manera podrán desarrollar proyectos como acueductos comunitarios o comunidades energéticas en zonas no conectadas que permitan el acceso y el desarrollo comunitario.

El observatorio buscará ser el espacio que apoye la coordinación del programa y de soluciones a las comunidades en servicios públicos domiciliarios, con información y experiencia, de forma que el programa sea más efectivo. Además, tendrá como función, apoyar el seguimiento al desarrollo de los proyectos y presentar informes que reflejen el panorama del programa, recopilando información de los distintos proyectos y entidades públicas, contribuyendo a la transparencia y la rendición de cuentas de los resultados del programa.

El Ministerio de Minas y Energía, es la principal autoridad frente a la promoción de soluciones de acceso al servicio de energía en el país, desde esta cartera, se ofertan opciones de financiamiento a proyectos de energización, así mismo, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, es la entidad encargada de establecer la política pública de agua y alcantarillado, y la principal ejecutora del gobierno nacional.

9.1. Resultados de los Diálogos Regionales Vinculantes

En los diálogos se observó que las temáticas más relevantes para la ciudadanía, relacionadas al sector de servicios públicos son: *Agua potable, saneamiento básico y agua residual; energías limpias y oferta de servicios públicos en las zonas rurales.*

El agua potable, es sin duda, la principal preocupación del país a nivel general, más allá de las grandes ciudades, el acceso a servicios públicos se ha priorizado por el Plan Nacional de Desarrollo, como la propuesta para garantizar el mínimo vital de agua y otras estrategias, que deben ser acompañadas en lo posible por la SuperServicios.

“El suministro de agua en la cantidad suficiente y calidad es fundamental para la salud, la vida y la alimentación. Se actualizará el marco normativo del Sistema para la Protección y el Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano, con el fin de que se armonice con los desarrollos normativos, incluyendo el enfoque diferencial para zonas rurales y urbanas y se aporten herramientas para el fortalecimiento de la red nacional de laboratorios, la gestión del riesgo y la atención de emergencias. Esto aunado a las estrategias de acceso universal propuestas en Seguridad Humana y a las de acceso a servicios públicos de Convergencia Regional.” (pág. 127, DNP, 2023).

Siguiendo con los resultados de los diálogos, y de acuerdo con las inquietudes de la comunidad, se requiere la intervención de la Entidad debido a: Altos costos en las tarifas, Alcantarillados que sean amigables al medio ambiente, energías renovables, y rellenos sanitarios, para el manejo de los residuos sólidos en los Municipios.

Como veremos a continuación, las problemáticas con mayor relevancia para las comunidades de servicios públicos domiciliarios, son presentadas de acuerdo a cada región y se describen por cada dirección territorial, de la SDPUGT.

Dirección Territorial Noroccidente			
DRV	Ideas destacadas de la ciudadanía	Palabras clave	Proyectos del PPI* relacionados al sector SSPP
SUBREGIÓN METROPOLITANA ATLÁNTICO: BARRANQUILLA	"Implementar las plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios ribereños del Bajo Magdalena." "Cambios en las tarifas de energía." "En protección ciudadana contra el abuso de las empresas de servicio público, energía y agua más específicamente."	Servicio Público Costo Servicio Tarifa Energía	-Plan Maestro de acueducto y alcantarillado y manejo de aguas lluvias e inversión en infraestructura para los municipios del Atlántico
SUBREGIÓN TAYRONA: SANTA MARTA	"Acceso a alcantarillado y agua potable." "Prestación de los servicios públicos de manera sostenible, basada en una economía verde"	Agua Potable Servicio Público Energía eléctrica Sistema acueducto	-Restauración y conservación de áreas estratégicas para la provisión del recurso hídrico. -Construcción del sistema de acueducto de Santa Marta. -Plan maestro acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios del departamento.
SUBREGIÓN MAGDALENA MEDIO: AGUACHICA	"Afectación de la salud por contaminación de fuentes hídricas debido a la explotación irresponsable de petróleo y minería a gran escala."	Servicio Público Fuente Hídrica	-Construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales en los municipios del Sur de Bolívar. -Plan maestro acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios del departamento.
SUBREGIÓN ZONA INSULAR SAN ANDRÉS	"Altos costos en el servicio de energía." "Gestión eficiente de los servicios públicos."	Servicio Público	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura en San Andrés y Providencia
SUBREGIÓN SUR DE LA GUAJIRA RIOHACHA	"Transición energética popular: - Desarrollo de capacidades en el sector de energías renovables. - Las comunidades locales deben tener la oportunidad de hacer parte y de desarrollar proyectos de energía renovable. - Diagnóstico de los impactos que producen los proyectos de energía renovable."	Agua Potable Servicio Público Energía Renovable Energía eléctrica Energía Limpia	Plan de Abastecimiento de Agua Potable para la Guajira 'Wüin Üles'

Dirección Territorial Nororient			
DRV	Ideas destacadas de la ciudadanía	Palabras clave	Proyectos del PPI* relacionados al sector SSPP
SUBREGIÓN SINÚ: MONTERÍA	"Acceso a agua potable." "Basuras cero o con un 100 % de aprovechamiento de los residuos."	Agua Potable Servicio Público	Ninguno
SUBREGIÓN CANAL DEL DIQUE: TURBACO	No se reportan ideas relacionadas.	Acceso Servicio Público Agua Contaminación Residuo Sólido	-Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado y manejo de aguas lluvias e inversión en infraestructura para los municipios del Atlántico -Desarrollo de proyectos para la gestión integral del recurso hídrico en el río Magdalena, para combatir los efectos de cambio climático en las poblaciones aledañas
SUBREGIÓN MONTES DE MARÍA: CARMEN DE BOLÍVAR	"Necesidad de agua potable y saneamiento básico" "Bajo acceso a servicios públicos."	Agua Potable	Construcción de infraestructura de agua potable y saneamiento en el departamento de Bolívar

Dirección Territorial Oriente			
DRV	Ideas destacadas de la ciudadanía	Palabras clave con mayor frecuencia	Proyectos del PPI* relacionados al sector SSPP
SUBREGIÓN CATATUMBO: OCAÑA	"Inversión en agua potable, fondo común entre nación, gobernación y municipios. De ahí financiar proyectos con porcentajes diferenciales según condición de vulnerabilidad y necesidad del municipio que lo necesite."	Acueducto	Ninguno
SUBREGIÓN FRONTERA ORIENTAL ARAUCANA: ARAUCA	"Índices de saneamiento básico y agua potable bajos en cobertura y calidad."	Agua Potable Saneamiento Básico Tratamiento agua residual	Ninguno
SUBREGIÓN ORIENTE SANTANDEREANO: BUCARAMANGA	No se reportan ideas relacionadas	Servicio Público Agua Potable Agua Residual Residuo Sólido	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios y veredas.

Dirección Territorial Occidente			
DRV	Ideas destacadas de la ciudadanía	Palabras clave con mayor frecuencia	Proyectos del PPI* relacionados al sector SSPP
SUBREGIÓN VALLE DE ABURRÁ: MEDELLÍN	"Los residuos sólidos se han convertido en una problemática central, especialmente en las ciudades, pues cada vez llega más basura a los rellenos sanitarios, contaminando el suelo y el agua, además de causar graves consecuencias en materia de salud pública. El aprovechamiento de los residuos a través de procesos de economía circular se hace vital en el marco de un sistema de producción que se ha encargado de promover el consumo excesivo."	Servicio Público Gas Natural Residuo Sólido	Ninguno
SUBREGIÓN DARIÉN: JURADÓ	"Como población afrocolombiana queremos que nuestro municipio invierta en los servicios públicos, específicamente en el alcantarillado debido a que no se encuentra en condiciones óptimas para su funcionamiento. Como no hay red se ocasiona contaminación y aquí no hay una empresa que realice de manera adecuada un buen alcantarillado y administración del mismo." "Como población afrocolombiana necesitamos servicio de agua potable debido a que la empresa que presta ese servicio no tiene un buen funcionamiento, el servicio no es constante. La mayor parte del tiempo a la población nos toca hacer el uso de bombeo para adquirir el agua."	Vivienda digna Red Alcantarillado	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios y veredas.
SUBREGIÓN EJE CAFETERO: PEREIRA	"Construcción y montaje de planta de residuos sólidos rurales"	Servicio Público	Planta de tratamiento de aguas residuales en el departamento de Risaralda.
SUBREGIÓN URABÁ: TURBO	"Descontaminación de cuerpos de agua" "Acceso al agua potable" "Alta informalidad de los recicladores de oficio o personas dedicadas a la actividad de reciclaje."	Agua Potable Saneamiento Básico Tratamiento agua residual Acueducto Regional	Ninguno
SUBREGIÓN CALDAS MANIZALES	"Deben cambiar los costos de los servicios públicos, en especial acueducto y alcantarillado." "En que el acceso a las energías limpias sea para todos..." (Pág. 110)	Servicio Público	Ninguno
SUBREGIÓN PACÍFICO NORTE: NUQUÍ	"1. Acueducto que garantice el consumo de aguas potables para su región. 2. Alcantarillado que sea amigable con el medioambiente. 3. Energía limpia. 4. Relleno sanitario, que permita el manejo de residuos sólidos desde los hogares. 5. Aire puro, que garantice un ambiente sano. 6. Vivienda saludable."	Residuo Sólido Relleno Sanitario	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura.

Dirección Territorial Suroccidente			
DRV	Ideas destacadas de la ciudadanía	Palabras clave con mayor frecuencia	Proyectos del PPI* relacionados al sector SSPP
SUBREGIÓN MACIZO COLOMBIANO: POPAYÁN	Contaminación por falta de regulación e infraestructura para tratamiento de residuos sólidos y aguas residuales en los sectores rurales y urbanos.	Servicio Público	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios del departamento.
SUBREGIÓN NORTE DEL CAUCA SANTANDER DE QUILICHAO	"Agua potable y saneamiento básico." "Seguridad energética, fortalecimiento de la protección"	Residuo Sólido Saneamiento Básico	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios del departamento.

Dirección Territorial Suroriente.			
DRV	Ideas destacadas de la ciudadanía	Palabras clave con mayor frecuencia	Proyectos del PPI* relacionados al sector SSPP
SUBREGIÓN INÍRIDA: INÍRIDA	"Acceso a agua potable (acueducto) Salubridad (alcantarillado de manejo de aguas servidas PTAR)." "Deficiencia en la planificación y recolección de basuras por insuficiencia de personal, carros y puntos de recolección. Ausencia del servicio permanente de agua."	Agua Potable	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios del departamento.
SUBREGIÓN VAUPÉS MITÚ	"Proteger las aguas del río para prevenir enfermedades en los niños y adultos." "El basurero municipal en pésimas condiciones de insalubridad y ubicación inadecuada."	Ninguna	Plan maestro de acueducto y alcantarillado e inversión en infraestructura para los municipios del departamento.
SUBREGIÓN TOLIMA CENTRAL IBAGUÉ	"Adecuado uso del agua para consumo, aprovechamiento y vertimientos. Disponibilidad adecuada del agua para suministro idóneo a proyectos urbanos y rurales." "Cortolima deberá ser entidad promotora de obras civiles para plantas de tratamiento de agua, residuos sólidos y plantas de beneficio animal. " "Iniciar el proceso de cambio paulatino de rellenos sanitarios, celda transitoria, botaderos a cielo abierto para el tratamiento de residuos sólidos urbanos que no produzcan lixiviados, GEI. En los cuales se apliquen procesos de economía circular que mejoren las condiciones de salud y ambientales a la población".	Agua - Residuo Sólido	Ninguno
SUBREGIÓN ORINOQUÍA PUERTO CARREÑO	"Falta de conexión eléctrica existente en el departamento" "Proporcionar agua potable, acueducto, alcantarillado, disposición de residuos."	Agua Potable Conexión eléctrica	Ninguno

Se hace necesario un espacio para profundizar en la discusión ciudadana en Servicios públicos, pues esta es una muestra de la percepción del país respecto a sus prioridades en esta materia, los Diálogos Regionales Vinculantes no permiten una amplia discusión pues era uno, entre muchos otros, temas relevantes para la calidad de vida de las comunidades, tan es así, que es importante la creación de espacios de diálogo ciudadano enfocados únicamente en servicios públicos para percibir las necesidades y propuestas de acción de las comunidades, a través de la presente estrategia.

9.1.1. Actores interesados a Convocar a los encuentros

Los encuentros de “Servicios Públicos por la Vida” contarán con una convocatoria masiva de todos los actores del esquema de servicios públicos, de esta manera se explorarán las bases de datos disponibles en la entidad y entidades asociadas de interés, se buscará así mismo, que todos los involucrados se vinculen activamente a los observatorios en servicios públicos.

- **Usuarios**

Los usuarios son el enfoque fundamental que debe dirigir todas las acciones de la SuperServicios, de esta manera se buscará convocar la mayor cantidad de usuarios para los encuentros de servicios públicos, así como a las demás actividades de participación ciudadana, y con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, en la planeación y desarrollo de la estrategia.

- **Direcciones territoriales SDPUGT.**

El director territorial con jurisdicción sobre el lugar del encuentro, será el principal aliado en la convocatoria y organización del mismo.

- **Comités de Desarrollo y Control Social**

Se buscará actualizar la base de datos de la entidad de forma que los miembros de comités de desarrollo y control social, puedan ser convocados y partícipes de ésta y todas las actividades de la entidad.

- **Vocales de Control**

Los vocales de control son la columna vertebral del control social en servicios públicos como lo establece la ley 142 de 1994, de esta manera se buscará una mayor cercanía con estos actores para trabajar de la mano y así, fortalecer y apoyar su gestión en territorio.

Continuando con el tema, se plantean como acciones necesarias, la actualización de la base de datos de vocales de control de la SDPUGT, con el fin de establecer un contacto directo con ellos, e invitarlos a participar activamente de los encuentros de servicios públicos por la vida, y, que formen parte de los observatorios en servicios públicos y las demás actividades de participación ciudadana.

- **Autoridades Municipales y Departamentales**

Se citarán todas las autoridades locales pertinentes al lugar donde se desarrolle el encuentro para vincularlos a apoyar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

- **Personería.**

Las Personerías Municipales como entidades con alcance regional y comunitario pueden ser aliados en su función de garantizar los derechos de los ciudadanos y su apoyo en la elaboración de mecanismos de defensa de derechos como tutelas y derechos de petición, de esta manera se buscará su acompañamiento en las actividades.

- **Defensoría del pueblo.**

La defensoría del pueblo en su papel como garante de los derechos de los ciudadanos también es un actor relevante en el acompañamiento a las reclamaciones y las acciones colectivas frente a los servicios públicos domiciliarios.

- **Representantes empresas SSPD**

Las empresas prestadoras como garantes directos de la calidad de los servicios públicos acompañarán la socialización de los acuerdos logrados previamente y escucharán las propuestas de los ciudadanos en materias de mejora en la prestación del servicio.

- **Sector académico**

El sector académico es un aliado fundamental para el desarrollo de los observatorios y la colaboración con la entidad para su fortalecimiento en capacidades técnicas y humanas. Se espera que los convenios con universidades públicas estén vigentes al momento de instalar los observatorios.

9.1.2. Interesados Institucionales

Con el fin de sumar esfuerzos y generar un mayor impacto de la iniciativa se desarrollará la gestión social que permita los convenios con otras instituciones públicas relevantes, de esta manera se buscará en primer lugar, sumar financiación al presupuesto de los encuentros de parte de estas entidades. En segundo lugar, colaborar con sus recursos técnicos y tecnológicos para el desarrollo e implementación de los observatorios en servicios públicos:

- **Ministerio de Minas y Energía**

El Ministerio de Minas y Energía tiene dentro de sus planes y programas el fomento la construcción de infraestructura eléctrica y la instalación de paneles solares para comunidades que no tienen acceso a la red eléctrica.

- **Ministerio del Interior**

- Dirección para la democracia, participación ciudadana y acción comunal.

El ministerio del interior tiene entre sus funciones, coordinar y apoyar los proyectos que promuevan la participación ciudadana en el país, así que es un gran aliado potencial para la presente estrategia.

- **Ministerio de Vivienda**

- Dirección de Política y Regulación.

Es la dirección encargada de ejecutar los programas de aumento y cobertura, tanto de agua, como de aprovechamiento de residuos sólidos, en zonas rurales y zonas urbanas con grandes brechas, y competencia en los planes de mejora en calidad de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, y por lo tanto tienen relevancia en la presencia de ésta estrategia.

- **Departamento para la Prosperidad Social**

- Dirección de infraestructura social y hábitat.

En su sentido misional, el DPS constituye un gran aliado para la financiación de iniciativas que buscan dignificar la vida de poblaciones vulnerables a través de garantizar acceso o la creación de asociaciones de servicios públicos comunitarios.

- **Ministerio de Ambiente**

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene como una de sus funciones principales la gestión ambiental del país, lo que incluye la supervisión y regulación de las empresas prestadoras de servicios públicos que tienen impacto en el medio ambiente. A través de sus políticas y programas, el Ministerio de Ambiente busca promover el uso sostenible de los recursos naturales y la protección del medio ambiente en el marco de la prestación de servicios públicos.

- **ESAP**

La ESAP como institución académica y educativa representa un gran apoyo para las actividades de formación y desarrollo investigativo de la SuperServicios.

- **Universidad Nacional**

La Universidad Nacional desarrolló en el año 2017 un estudio para la Superintendencia de Servicios Públicos llamado *Participación y control social a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios*, el cual, sigue siendo un referente teórico sobre esta materia en la entidad. Así mismo, su cubrimiento nacional y carácter público, resulta en una gran aliada para el apoyo técnico a la presente estrategia.

9.1.3. Requerimientos Logísticos

El operador logístico designado se encargará de proveer y gestionar todos los elementos necesarios de la cadena de suministros, optimizando el proceso, con eficiencia y costos razonables, adquiriendo los insumos preferiblemente, con proveedores locales y vendedores de economía popular, es necesario señalar que sólo se dispone de insumos desde la SDPUGT, para lo encuentros regionales - “Servicios Públicos por la Vida” 2023, y tendrá a cargo, lo relacionado con:

- **Lugar:** Alquiler de auditorio en lugar de fácil acceso con capacidad de acuerdo a población local.
- **Sonido:** Mínimo 4 cajas line array por lado y micrófonos inalámbricos, de acuerdo al lugar donde se desarrolle.
- **Material gráfico:** Branding para identificar el evento: 4 Banners o Roll ups en cada evento.
- **Video:** Pantalla 3x4 como pantalla principal y pantalla 2x3 de relevo.
- **Refrigerios:** De acuerdo a la población inscrita.
- **Logística:** Personal idóneo y necesario en logística.
- **Fotografía:** Un fotógrafo idóneo que realice el cubrimiento del encuentro, y envíe el insumo a las redes y el banco de imágenes de la entidad.

- **Streaming:** Únicamente en el evento de inauguración.

9.1.4. Plan de Comunicación

El plan de comunicaciones para informar oportunamente a los interesados y a la ciudadanía en general estará desarrollado en dos etapas: Convocatoria y divulgación.

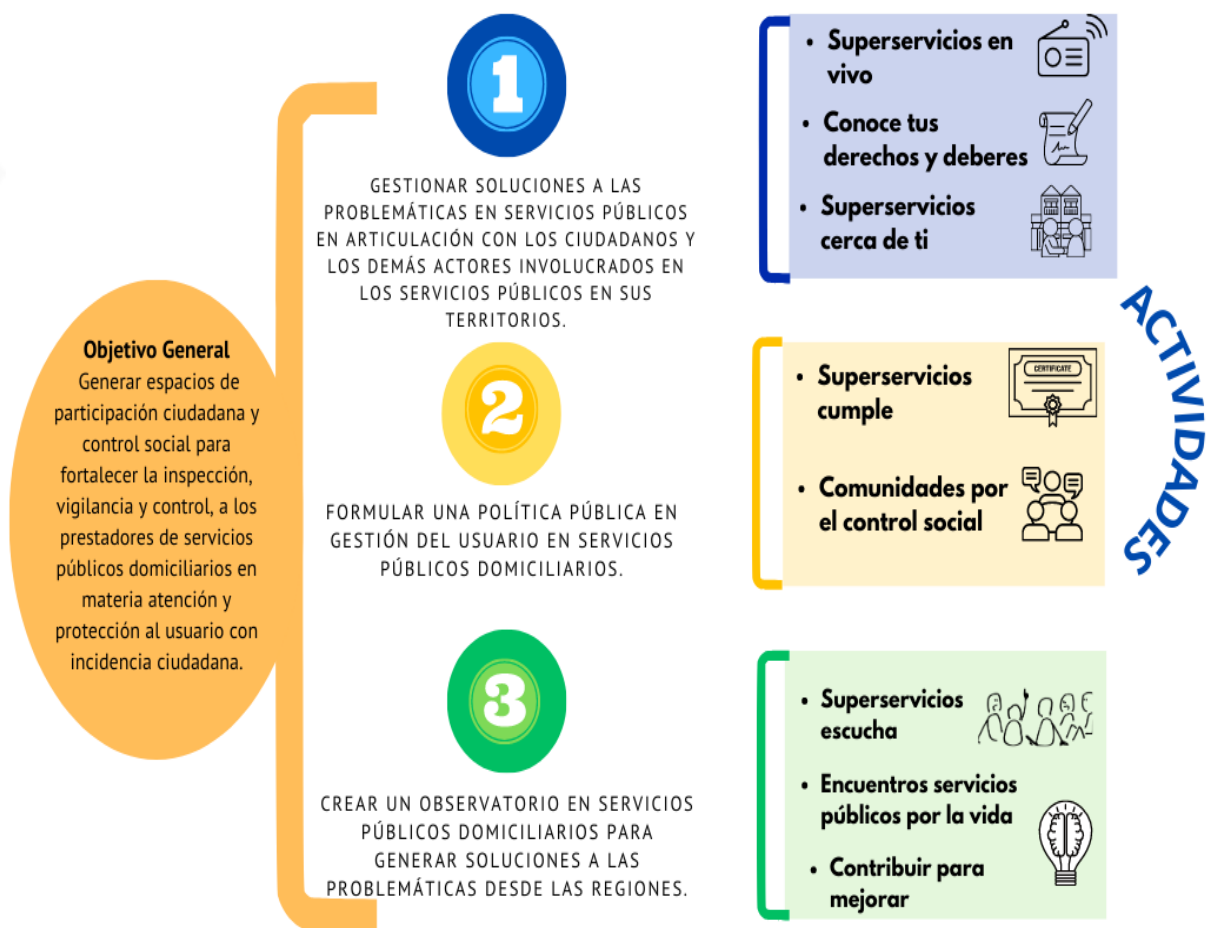
Convocatoria

Con el objetivo de lograr la meta de asistentes, y los demás objetivos del encuentro, es fundamental desarrollar una estrategia de convocatoria con las siguientes tareas:

- Un cronograma fiable
- Coordinación con operadores locales para incluir información de causales de reclamación.
- Mapeo de veedurías, vocales y organizaciones locales para ser convocadas y contactadas.
- Mapeo y articulación con los medios de comunicación alternativos o comunitarios.
- Redes sociales de todas las entidades involucradas.
- Formulario de inscripción.
- Cubrimiento con fotógrafo.

10. Esquema Participación Ciudadana 2023

De acuerdo con los objetivos planteados en el Plan de Acción de la SDPUGT, se presenta a continuación, el esquema de Participación ciudadana 2023, que se desarrollará durante esta vigencia, con las actividades a realizar en materia de Participación Ciudadana.



Elaborado por: Fauget Marketing

10.1. Canales de atención a promover

La presente Estrategia de Participación Ciudadana tiene tres canales importantes que deben promoverse y posicionarse de manera transversal en las actividades desarrolladas, ellas son:

Oficinas digitales, a través de las cuales, los ciudadanos pueden hacer consultas, reclamaciones o recursos relacionados con la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Plataforma - Te Resuelvo, herramienta digital que busca acercar los trámites de la SSPD a la ciudadanía, ejercer de una manera sencilla la labor de control social de los servicios públicos en Colombia, ya que permite de manera inmediata, alertar posibles

incidentes, relacionados con la prestación del servicio.

Página web, con el objetivo de apoyar la labor de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) se dispone en la página web de la SSPD, la información necesaria, y actualizada.

Plataforma de acuerdos previos, se promueven acuerdos previos con las prestadoras de servicios públicos, para acordar una solución en primer contacto entre las partes.

10.2. Lineamientos Generales

Las actividades planteadas en el esquema de Participación Ciudadana 2023, se definen bajo los siguientes lineamientos:

- **Número de personas participantes** en cada una de las actividades desarrolladas.
- **Actividades en zonas apartadas del país**, es decir, de carácter rural, fuera de capitales de departamento, y poco frecuentadas por la Superservicios.
- **Convocar siempre a las Alcaldías** para la realización de las actividades en los municipios donde no existan Comités de Desarrollo y Control Social, asimismo, tener en cuenta las Organizaciones No Gubernamentales que tengan impacto en estos territorios.
- **Crear un expediente en el gestor documental**, y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en las actividades.
- **Diligenciar los formatos**, que se encuentran en Sigme, descritos en las páginas 49 a 64 de esta versión, requeridos por cada actividad.
- **La programación y descripción de las actividades a realizar por las Direcciones Territoriales**, deben ser enviadas, en la última versión del formato **FCS-F 001**, “Cronograma de actividades de participación Ciudadana”, asimismo hacer entrega en las fechas indicadas en el siguiente calendario en 2023.

MES	ENVIO DE CRONOGRAMA	FECHA LÍMITE DE MODIFICACIONES Y APROBACIÓN DEL DELEGADO
JUNIO	25-26 de mayo	Hasta el 31 de mayo
JULIO	26-27 de Junio	Hasta el 30 de junio
AGOSTO	25-26 de Julio	Hasta el 31 de julio
SEPTIEMBRE	24-25 de agosto	Hasta el 31 de agosto
OCTUBRE	25-26 de sept	Hasta el 29 de septiembre
NOVIEMBRE	25-26 de octubre	Hasta el 31 de octubre

- **Revisión de los cronogramas por parte de la SDPUGT.**

El control de los cronogramas se realiza por parte de los funcionarios del Grupo de Participación y Servicios al Ciudadano de la SDPUGT, quienes tendrán a cargo, entre otras, las siguientes funciones:

1. Recibo, verificación y envío para aprobación al Superintendente Delegado para Protección al usuario, del Cronograma de actividades del mes a ejecutar.
2. Monitoreo de las actividades que desarrollan las DTs, de acuerdo al cronograma. (Drive - seguimiento)
3. Revisión del expediente creado por cada evento, diligenciamiento de los formatos de acuerdo con cada actividad, y evidencias aportadas.
4. Llevar el control de las actividades, y preparar el insumo para el Plan de Acción mensual.
5. Vigilancia a la actualización de datos de los vocales de control, inscritos en cada territorio.

- **Los colaboradores de la SSPD, NO podrán** realizar actividades bajo criterios políticos o electorales de ningún tipo. Si se llegara a presentar, puede dirigirse a nuestra Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción, y radicar la denuncia respectiva en el presente link:

<https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canal-de-denuncias-de-corrupcion-y-soborno>

- **Si se llega a presentar, en una de las actividades la influencia por parte de un grupo armado ilegal**, la Dirección Territorial correspondiente, deberá informar de inmediato a la SDPUGT, para tomar las medidas pertinentes y salvaguardar la vida de los colaboradores de la SSPD. Se concertará nueva fecha, horario, y lugar de realización, y/o cancelar la actividad. (artículo 104 literal j) de la Ley 1757 de 2015).

10.3. Lineamientos de actividades desde las Direcciones Territoriales

- **Las únicas actividades oficiales de la Superservicios**, serán las aprobadas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.
- **Se podrán realizar actividades** en la modalidad virtual y/o presencial, teniendo en cuenta para esta última, mantener los protocolos de bioseguridad.
- **Se debe tener en cuenta la meta de actividades** en zonas apartadas del país, de acuerdo con la definición contenida en los lineamientos generales de la presente estrategia.
- **Respecto al Cronograma:** El número de actividades, debe ser congruente con las metas planteadas en el Plan de acción al finalizar la vigencia.
- **La actualización de la base de datos de los vocales de Control**, es responsabilidad de las Direcciones Territoriales, y su reporte a los funcionarios del Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano de la Delegada.
- **Crear un expediente en CRONOS**, por cada actividad y municipio, allí se cargarán las evidencias de las actividades de P.C; el cual debe contener, los formatos diligenciados en el orden indicado de esta estrategia
- **El registro en el formulario 005**, es de obligatorio cumplimiento para todas las actividades de Participación Ciudadana, y no debe superar los 5 días posteriores a la culminación de la mismas.
- **Las Direcciones territoriales, deben enviar a la SDPUGT**, la descripción de

“Mesas Superservicios Escucha”, la cual deberá ser expresada con lenguaje claro y concreto, indicando lugar de la actividad, población participante, problemática a tratar, servicio público que se afecta, empresas que intervienen, compromisos adquiridos y establecer fecha de cumplimiento.

10.4 Promoviendo Comités de Desarrollo y Control Social en los territorios

Como lo ordena el artículo 62 de la Ley 142 de 1994, entre otras cosas, “...en todos los municipios deben existir Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliario compuestos por usuarios”. Es así, que las actividades programadas en la presente Estrategia, buscarán promover dicha figura y crear las condiciones ideales en los territorios para su constitución.

10.4.1. Comunidades por el Control Social

Para que la actividad “Comunidades por el control social”, se lleve a cabo de acuerdo a las metas establecidas por plan de acción, todas las Direcciones Territoriales deben impactar en un 20% de los municipios de su territorio, durante la vigencia del 2023, priorizando aquellos municipios que se encuentren SIN Comité de Desarrollo y Control Social, y teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Conformación de un Comité de Desarrollo y Control Social.
- Funciones de los Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de Control
- Quienes pueden participar en los CDCS.
- Derechos de los miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Deberes de las personas que pertenecen a un CDCS.
- Prohibiciones de los vocales de control
- Para ésta actividad, las evidencias de convocatoria y articulación con entidades territoriales, deben consignarse en el expediente respectivo.

10.4.2. Acompañamiento de las Alcaldías

Las Alcaldías velarán por la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social de su municipio y los apoyarán en la convocatoria a sus asambleas constitutivas, de acuerdo con el artículo 2.3.6.1.15. *Interacción de los Alcaldes con los Comités.*

En ese sentido, **las Alcaldías serán invitadas a todas las actividades, “Comunidades por el control social”**, y la Dirección Territorial se articulará para la convocatoria y ejecución de la actividad con cada ente territorial.

Las Direcciones Territoriales continuarán apoyando la conformación de nuevos Comités de Desarrollo y Control Social, y se debe contar con el registro de esos acompañamientos.

Además de las actividades ya mencionadas, que impactan municipios sin CDCS, **se establecerán mesas de conversación con las Alcaldías, y las organizaciones sociales de municipios priorizados**, de acuerdo al nivel de actividad de los vocales de control, de la siguiente manera:

De cada Dirección Territorial, se tomará una muestra de 3 a 5 municipios, con menor cantidad de vocales activos, dando prioridad a los que no tengan ningún vocal. Para el caso de la DTC se recomienda realizar tres actividades de este tipo, en las localidades de Bogotá con menor actividad de vocales de control.

10.4.3. Fortalecimiento del Control Social

Para fortalecer el Control social, se aplicará la actividad **“Comunidades por el Control Social”**, con la metodología señalada, pero centrada en discutir sobre la situación de los CDCS y la falta de ellos, en cada territorio.

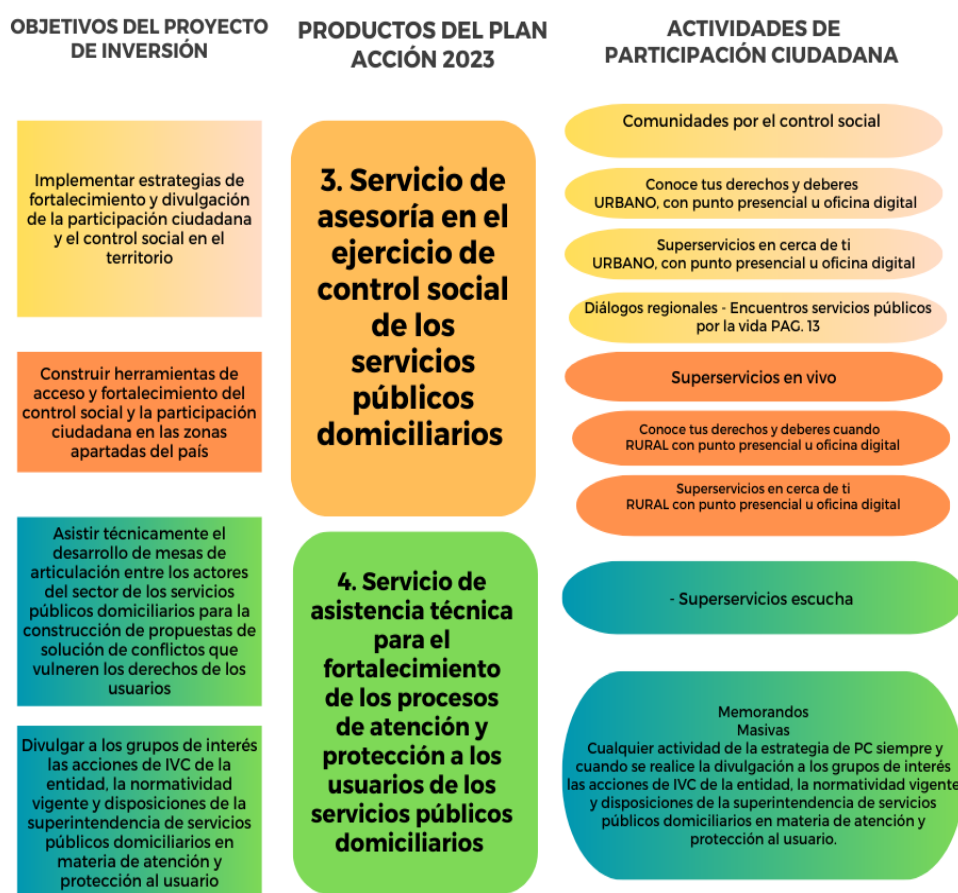
Estos encuentros permitirán exponer a la Alcaldía y organizaciones sociales, la necesidad de fortalecer la conformación de dichos Comités, y alcanzar los compromisos claros, para lograr en un mediano plazo, la disposición de nuevos Comités con el apoyo del ente territorial.

Por lo anterior, estos encuentros deben siempre contar con:

1. **Presencia de la Alcaldía** en la actividad, para tramitar y concretar dichos compromisos.
2. **La participación de organizaciones sociales, líderes y/o ciudadanos en general**, interesados, al tratarse de una actividad propia de la estrategia de Participación Ciudadana.
3. Utilizar los formatos establecidos en el **Procedimiento de Presencia Institucional y Participación Ciudadana** de participación ciudadana publicado en Sigme.

10.4.4. Esquema General de Actividades

Para la planeación anual de las actividades, deberá tenerse en cuenta los Objetivos del Proyecto de Inversión y los Productos del Plan de Acción, a los cuales apuntan las actividades de Participación Ciudadana 2023, denominada “Servicios Públicos por la Vida”, descritos a continuación.



Nota: Respecto a la actividad “Memorandos –Masivas”, se debe aportar a la SDPUGT, el N° de expediente o link, donde reposen las evidencias de convocatoria a las actividades de Participación Ciudadana, que no estén sujetas a los demás objetivos del proyecto de Inversión. Asimismo, la divulgación a los grupos de interés de las acciones de IVC de la entidad (Denuncias, derechos y violaciones al debido proceso de reclamación y otros), contempladas en el catálogo de derechos de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios.

10.5. Lineamientos para actividades no presenciales

Los presentes lineamientos, serán los requeridos para la realización de las actividades que se desarrollen de manera virtual.

10.5.1. Medios permitidos para las actividades no presenciales

Se tendrán como medios permitidos para el desarrollo de las actividades las siguientes plataformas: Hangouts, Meet de Google, Zoom, Skype, y cualquier otra, que permita identificar el número de sus asistentes e interactuar con el orador a través de video o audio.

10.5.2. Presentaciones

Las presentaciones son una ayuda visual útil para organizar la información, hacerla más atractiva a los asistentes, al momento de presentarla, así mismo, puede utilizarse en videollamadas, y plataformas de reunión virtual

- Toda presentación deberá estar registrada en el formato correspondiente del Sigme, en la versión vigente en el momento de su realización.
- Se tendrá en cuenta las pautas descritas en el Manual de estilo de la Superservicios, la descripción general y líneas de acción del documento, estará a cargo de la SDPUGT. Esta presentación puede usarse parcial o totalmente, de acuerdo con la necesidad.

10.6. Aspectos generales de las Actividades

A continuación, se describen de forma detallada, las actividades de participación ciudadana que se desarrollarán durante el 2023.

10.6.1. Actividades derivadas del objetivo específico 1

10.6.1.1. Superservicios en Vivo

Objetivo de la actividad: Brindar información general a la ciudadanía acerca de

aspectos relevantes sobre la protección de sus derechos, y la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>A través de medios radiales o televisivos regionales, el Director Territorial brindará información relevante a la ciudadanía con relación a la protección de los derechos de los usuarios en S.P.D.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos y deberes de los usuarios. 2. Mecanismos existentes en defensa de los derechos de los usuarios. 3. Información de los canales virtuales de la SSP. 4. Inquietudes de la comunidad. 5. Información relevante, en la conformación de CDCS. 	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, gestionar el espacio en las emisoras para el desarrollo de la actividad. 2. Prestar apoyo al Director Territorial para el desarrollo del programa. 3. Hacer seguimiento a los posibles compromisos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información relevante sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la zona. 2. Informe de los trámites interpuestos por los usuarios de la zona. 3. Estadística de los trámites a través de los canales virtuales de la SSPD.

10.6.1.1.1. Pasos previos a la realización de la actividad

- Las Direcciones Territoriales facilitarán y promulgarán las funciones de la Superservicios, en las emisoras comunitarias de los territorios con mayor y menor difusión, y en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, podrán concertar los sitios y emisoras de la región para llevar a cabo la actividad.
- Articular con otras dependencias de la entidad, el contenido de la emisión, de acuerdo con la problemática de la región.
- Antes de dar inicio al programa, preparar el guión, y establecer la dinámica y el tiempo de intervención del funcionario de la SSPD.

- Incluir en el expediente respectivo, los documentos, videos e imágenes, que sean el soporte de la emisión en vivo.

10.6.1.1.2. Parámetros

- La única persona autorizada en las Direcciones Territoriales para participar e intervenir en un programa radial a nombre de la Entidad es el(la) Director(a) Territorial, previa coordinación con la Oficina de Comunicaciones de la Superservicios, y la SDPUGT.
- Así mismo, con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y los Directores Territoriales, en conjunto, definen las emisoras o canales de preferencia locales, en las que desarrollarán la actividad.
- La participación en la emisora, no debe generar costos para la SSPD.
- Para el seguimiento a esta, se tendrá en cuenta, los oyentes y/o televidentes, número de habitantes del lugar en los cuales la emisora tiene cobertura; así mismo los compromisos, en caso de presentarse, deberán ser registrados en el respectivo formato del Sigme.

10.6.1.1.3. Prohibiciones en la Transmisión

- Adoptar una Posición personal sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios, o sobre la entidad.
- Evitar comentarios, sobre contenidos de competencia de las Superintendencias Delegadas de Energía y Gas, y Acueducto, Alcantarillado y Aseo, si ellas aún no manifiestan su posición e información.

10.6.1.1.4. Formatos y evidencias de la actividad

- Para esta actividad se deberá diligenciar el formulario google <https://forms.gle/KLWFb3oyARP7BrNk6> Superservicios en vivo.

Sin excepción, la emisión de este programa debe ser grabada, en video y/o audio, y

los documentos previos harán parte integral del expediente digital, así como la evidencia fotográfica.

10.6.1.1.5. Guion guía para preparación del programa

- En articulación con la Oficina de Comunicaciones, encargada de la imagen Institucional, será el apoyo de las Direcciones Territoriales en la coordinación del guion, parámetros a tener en cuenta, para el desarrollo de la actividad. ANEXO 1. de la presente Estrategia de Participación Ciudadana.

10.6.1.2. Conoce tus derechos y deberes

Objetivo de la actividad: Adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Capacitaciones participativas, en temas relevantes para los usuarios, funcionarios y personal de entidades territoriales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos y deberes de los usuarios. 2. Mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios. 3. Información de los canales virtuales de la SSP. 4. Informe de problemas en la zona. 5. Requisitos para la conformación de CDCS. 	Comunidad en general	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial. 2. Gestionar el lugar del evento para desarrollar la actividad, que garantice los protocolos de bioseguridad. 3. Ofrecer la capacitación con personal de la SSPD, idóneo en el tema. 4. Aclarar inquietudes que se presenten en el transcurso de la capacitación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normativa sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios. 2. Material de apoyo básico para Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social 3. Portafolio de servicios institucionales.

10.6.1.2.1. Parámetros

- Las Direcciones Territoriales, en alianza con las entidades educativas, universidades y/o instituciones técnicas, públicas o privadas, deberán realizar como mínimo una capacitación con ellos, con el fin de fortalecer los temas a tratar en los procesos de capacitación. Es importante mencionar, que deben ser, **organizaciones no gubernamentales - ONG**, que, a través de un convenio o conversación con la Dirección Territorial, puedan contribuir para el desarrollo de los temas e impacto de la actividad.
- Todo material empleado para esta actividad, (diapositivas, e imágenes etc.), deberán cargarse siempre en el expediente respectivo, y deben llegar a ser, una ayuda visual en la pedagogía de la actividad, **y no**, un material de texto robusto, tipo documento.
- Con posterioridad a la realización de esta actividad, se aplicará un formato calificador de satisfacción en actividades participación ciudadana” éste será sugerido a cada asistente, con el fin de medir la satisfacción de la capacitación, el tema a tratar y la experticia del funcionario.

10.6.1.2.2. Formatos y evidencias de la actividad

1. **FCS-F-002** Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana
2. **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
3. **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente “Solo en caso que sea necesario”
4. **FCS-FT-004.** Ficha técnica para presentaciones:
https://drive.google.com/file/d/1a76-ogPwmu8jfYKtminaFedi_hfdHNAL/view?usp=sharing
5. **Formulario google 005** cierre Para todas las actividades
<https://forms.gle/3ZLVVx3MYsJsM8BF8>
6. **Plantilla de presentación CO-F006** https://drive.google.com/file/d/1NLzI-2ASPkTKwNH4BGNQYK3ELBKs1Uok/view?usp=drive_link
7. **FCS-F-010** Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana

únicamente si es **virtual**

10.6.1.3. Superservicios cerca de ti

Objetivo de la actividad: Brindar atención personalizada a los usuarios de diferentes municipios del país donde la presencia de la Superservicios es menos frecuente, priorizando las zonas apartadas de Colombia.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Los Puntos de Atención Superservicios PAS, atenderán y asesorarán al menos una vez al mes a la ciudadanía en barrios, comunas, localidades, veredas y zonas apartadas no frecuentadas por la SSPD, así mismo, hará pedagogía del control social y la participación ciudadana.	Atención personalizada resolviendo diferentes problemáticas en servicios públicos domiciliarios, promoción de derechos y deberes. Fortalecimiento del control social	Comunidad en general	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar la convocatoria, incluyendo a diferentes actores de los SP.2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención.3. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.	<ol style="list-style-type: none">1. Estrategia de participación y servicio al ciudadano2. Material de apoyo básico para Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social3. Portafolio de servicios institucionales.

10.6.1.3.1. Recomendaciones para la preparación de la actividad presencial

- La **Dirección Territorial** puede definir posibles grupos de interés, organizaciones sociales, Vocales de Control, Alcaldías, entre otras, que puedan aportar a una eficaz y cualificada convocatoria para el desarrollo de la actividad.
- Realizar convocatoria previa a la ciudadanía en general.
- Preparar la logística dispuesto para la actividad (dependiendo de su realización virtual o presencial).
- Adecuar los horarios de atención según las necesidades de la comunidad.
- Preparar los medios para obtener la evidencia fotográfica y documental.

10.6.1.3.2. Formatos y evidencias de la actividad

1. **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
2. **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente “Solo en caso que sea necesario”
3. **Formulario google 005** cierre para todas las actividades

10.6.2. Actividades derivadas del objetivo específico 2

10.6.2.1. Superservicios Cumple

Objetivo de la actividad: Generar un diálogo con la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por cada Dirección Territorial.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Espacio para compartir un diálogo donde se muestren los resultados de la gestión a la ciudadanía, y los indicadores a cargo de las Direcciones Territoriales.	Acciones realizadas por la Dirección Territorial durante el semestre en sus principales indicadores de impacto ciudadano.	Comunidad en general	Realizar un informe de resultados, incluidas presentaciones y recolección de experiencias ciudadanas para rendir cuentas de su labor.	<ol style="list-style-type: none">1. Estadísticas de trámites a cargo de la Dirección Territorial.2. Estadísticas sobre avances en participación ciudadana durante el semestre.3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en su componente de las Cuentas claras

10.6.2.1.1. Parámetros

“Superservicios Cumple”, es la actividad enfocada a la presentación del informe de gestión y resultados de las Direcciones Territoriales; ésta se llevará a cabo de manera presencial o virtual, según lo disponga la SDPUGT, por término trianual durante la presente vigencia. Para esta actividad, se debe garantizar un diálogo abierto, con resultados de la gestión y propuestas de mejora, en la misma.

10.6.2.1.2 Formatos y evidencias de la actividad

1. **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana.
2. **SM-F-003** Evaluación para actividades y compromisos de rendición de cuentas DTs, solo aplica para la actividad Superservicios Cumple DTs.
3. **SM-F-004** Formulación de preguntas – rendición de cuentas DT

10.6.2.2 Comunidades por el Control Social.

Objetivo de la actividad: Fortalecer la promoción y conformación de nuevos Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) en todo el territorio nacional con acompañamiento de las Alcaldías Municipales, en el país.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Actividad de carácter académico y pedagógico que abordan las temáticas necesarias para fortalecer y conformar Comités de Desarrollo y Control Social.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos y deberes de los usuarios. 2. Mecanismos existentes en defensa de los derechos de los usuarios. 3. Información de los canales virtuales de la SSP. 4. Información sobre problemas en la zona. 5. Información relevante en la conformación de CDCS. 	Alcaldía Municipal Vocales de control y Miembros de Comités de Desarrollo y Control Social.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial. 2. Gestionar el lugar a desarrollar la actividad si es presencial, garantizar los protocolos de bioseguridad. 3. Dictar la capacitación a través del colaborador de la SSPD idóneo en el tema. 4. Resolver las dudas presentadas por los asistentes en el marco de la capacitación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marco normativo en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios. (Decreto 1077 de 2015). 2. Material de apoyo básico para Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social 3. Portafolio de servicios institucionales. 4. Evaluaciones de Gestión y Resultados de las Delegadas.

10.6.2.2.1. Pasos recomendados para la preparación de la actividad

- Antes de iniciar la actividad, verificar que los vocales de control cuenten con el acto administrativo expedido por la alcaldía de su municipio.
- Una vez realizada la verificación de la información en la base de datos, y no se cuenta con el acto administrativo respectivo, ésta actividad, se dividirá en dos etapas consecutivas; la primera: encaminada a fortalecer las capacidades y conocimientos de los vocales de control, y la segunda: promover la conformación de nuevos Comités de Desarrollo y Control Social, y actualizar la información en las bases de datos, de los vocales de control.
- La Dirección Territorial podrá consultar con los vocales, los posibles temas a tratar en la capacitación, y fortalecer los conocimientos de los vocales de control.
- Dependiendo los temas solicitados por los vocales, la Dirección Territorial, podrá tener el apoyo de otras dependencias de la entidad, tales como: las Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, o Energía y Gas, con el fin de contar con profesionales capacitados para abordar estos temas.

10.6.2.2.2. Parámetros

- Es indispensable que **se convoque “al menos” todos los vocales de control, que se encuentran en la base de datos**, cuyo estado aparece “**ACTIVO**” en el municipio donde se lleve a cabo la actividad
- Será importante la diversificación del territorio, procurando realizarlos fuera de las ciudades donde se encuentran las Direcciones Territoriales.
- Serán susceptibles de revisión los listados de asistencia verificando que el porcentaje más alto de los participantes, sean Vocales o se encuentren en un CDGS.
- Desde la convocatoria, y durante la actividad es importante recordar a los asistentes que **este es un espacio de capacitación y no de confrontación de problemáticas específicas**, para esto pueden solicitar actividades como Encuentros Servicios Públicos por la Vida.
- Las Direcciones Territoriales deben realizar la actividad de acuerdo al cumplimiento de la meta, e impactar al menos en un 20% de municipios, que no cuentan con Comité de Desarrollo y Control Social.
- Se debe **invitar siempre a la Alcaldía**, con el fin de brindarles información necesaria

para continuar fortaleciendo la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social en sus municipios, con evidencia de la invitación y/o articulación en el expediente respectivo.

- Una vez terminada esta actividad, deben aplicar el formato FCS-F-002, que será diligenciado por cada asistente y no por el funcionario o colaborador de la SSPD que realiza la actividad (salvo excepciones a las que haya lugar por motivo de la pandemia por COVID-19).

10.6.2.2.3. Formatos y evidencias de la actividad

1. **FCS-F-002** Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana
2. **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
3. **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente “Solo en caso que sea necesario” para mayor información encuentra el PU-I 003 instructivo de atención de peticiones de riesgo inminente <https://drive.google.com/file/d/1uiPsNY3tTkGtlrPwwQtzd9qn8PwOG7MP/view?usp=sharing>
4. **Formulario google 005** cierre para todas las actividades de cada territorial
5. **Registro fotográfico de la actividad.**
6. **Plantilla de presentación CO-F006** https://drive.google.com/file/d/1NLzI-2ASPkTKwNH4BGNQYK3ELBKs1Uok/view?usp=drive_link
7. **FCS-F-010** Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana únicamente si es **virtual**.

10.6.3 Actividades del objetivo específico 3

10.6.3.1. Superservicios escucha

Objetivo de la actividad: Generar espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones, a la problemática que se presenta en servicios públicos domiciliarios

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Espacio de diálogo y construcción de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Inquietudes, solicitudes problemáticas y compromisos sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Grupos de interés relacionados con los temas de SP, vocales de control, empresas prestadoras, entes territoriales y/o entes de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial. 2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención (sea presencial o virtual). 3. Liderar y moderar buscando siempre centrar los temas en un diálogo ordenado sobre las problemáticas presentadas y buscando posibles compromisos de las partes. 4. Hacer seguimiento a los compromisos y/o propuestas recibidas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación sobre la problemática(s) que se abordarán en la actividad. 2. Posible información requerida a otras Superintendencias Delegadas para abordar efectivamente los temas.

10.6.3.1.1. Parámetros

- Para el desarrollo de los encuentros “Servicios Públicos por la Vida”, la Dirección Territorial servirá como moderadora y buscará un diálogo ordenado entre los actores presentes, siempre apuntando a las posibles soluciones. Los encuentros deben realizarse para abordar problemáticas, analizadas con anterioridad, y dar solución in situ.
- En los encuentros de Servicios Públicos por la Vida, es importante contar con información relevante de la Delegada correspondiente en la Superservicios, dependiendo el tema a desarrollar.

- Los encuentros servicios públicos por la vida, deben realizarse de acuerdo a la priorización de municipios o distritos, informados por la SDPUGT.

10.6.3.1.2. Formatos y evidencias de la actividad

- 1. FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
- 2. FCS-F-004** Petición de riesgo inminente “Solo en caso que sea necesario”
- 3. Formulario google 005** cierre para todas las actividades de cada territorial
- 4. GD-F-064** Acta deberá diligenciarse durante el desarrollo de la actividad
- 5. Registro fotográfico de la actividad.**

10.6.3.2. Contribuir para Mejorar: Estímulos

Objetivo de la actividad: Promover la participación ciudadana y el control social a través de estímulos a iniciativas ciudadanas que contribuyan al mejoramiento en los servicios públicos domiciliarios en los territorios.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>Estímulos a iniciativas ciudadanas que se encaminan a mejorar la generación, prestación, o acceso a los servicios públicos domiciliarios y los recursos naturales en los territorios, a partir de unas líneas base o temáticas definidas previamente</p>	<p>Identificación participativa de los problemas a solucionar en los territorios.</p> <p>Iniciativas enmarcadas en la participación ciudadana para mejorar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.</p> <p>Enfoque hacia el fortalecimiento de competencias de vocales de control y comités de desarrollo y control social.</p> <p>Inclusión social de las comunidades étnicas y rurales en la prestación y acceso de los servicios públicos domiciliarios.</p>	<p>Vocales de control, comités de desarrollo y control social, Organizaciones sociales, comunitarias, y comunidad en general.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el diseño de los lineamientos de la convocatoria a participar en los incentivos. 2. Socializar los lineamientos de las convocatorias a las comunidades y los territorios. 3. Establecer los criterios de ejecución de los incentivos. 4. Determinar los parámetros de sanción y de penalización a los beneficiarios por incumplimiento en la ejecución de los incentivos, ajustados al marco legal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Landing Page en la Página Web superservicios para presentar la información y el acceso a las convocatorias y realizar el registro y la inscripción.

10.6.3.2.1. Parámetros

- Las iniciativas de Estímulos responderán a unas líneas base y de temáticas de acuerdo a las problemáticas de los servicios públicos domiciliarios en los territorios, para lo cual se presentará un cronograma de las convocatorias y sus temáticas semestralmente por parte de las direcciones territoriales en articulación con la SDPUGT.
- La SDPUGT, establecerá la cantidad de iniciativas y de incentivos a apoyar y los valores en recursos que se asignen a las convocatorias seleccionadas en los territorios.
-

- Podrán ser beneficiarios de las iniciativas de “incentivos superservicios contribuir para mejorar” vocales de control, JAC, organizaciones sociales y comunidad en general, según criterios que establezca la Superservicios dependiendo de la línea o temática a realizar, en donde se definirán el tipo de participante.
- La SDPUGT, establecerá un marco de transparencia y los criterios jurídicos y legales en caso del incumplimiento de la ejecución de las iniciativas por parte de los beneficiarios.
- El acceso a las convocatorias por parte de los interesados, se realizará por medio de la página Web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o en los puntos de atención Superservicios, presenciales (PAS).

10.6.3.2.2 Formatos y evidencias de la actividad

1. **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
2. **Propuesta de la comunidad** (Vocal, usuario, entes de control etc.) Próximamente datos a diligenciar

11. Anexo técnico: Criterios para establecer cada tipo de diálogo

Los diálogos se dividen en tres tipos: **A, B y C**. En todos ellos participa la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD. La clasificación de estos encuentros se hará mediante una escala del número 5 al 18.

Diálogos tipo A, son aquellos que impactan una región del país y en los que pueden confluir habitantes de varios departamentos. En este tipo de encuentros se espera la presencia del Gobierno Nacional (además de la SSPD), de las gobernaciones, alcaldías distritales y municipales, de las empresas prestadoras de servicios públicos y de la comunidad. Escala: entre 16 y 18.

En los diálogos tipo B, confluyen varios municipios de un mismo departamento, aunque por razones geográficas y de cercanía podrán participar otros entes territoriales que comparten situaciones comunes debido a su ubicación.

También se caracteriza dentro de esta categoría, a los distritos, áreas metropolitanas, asociaciones de municipios, entre otras figuras que agrupan entes territoriales. Estos encuentros buscan resolver problemas de un polígono de menor tamaño respecto al de tipo A, en ellos se espera que asista el Gobierno Nacional, las gobernaciones, alcaldías, áreas metropolitanas, asociaciones de municipios, entre otras figuras que agrupen entes territoriales, entidades prestadoras de servicios públicos y la comunidad. Escala. Del 11 al 15.

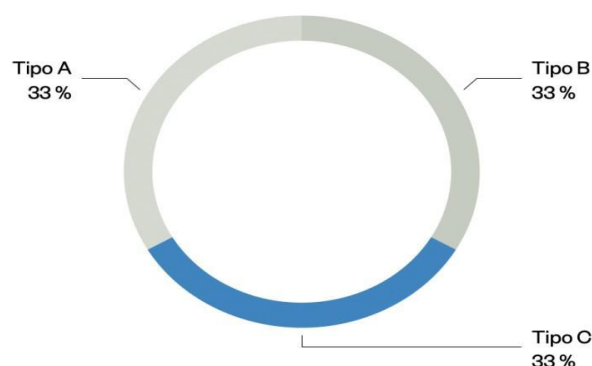
Diálogos de tipo C, son aquellos que impactan un ente territorial específico, sus corregimientos y veredas. En ellos se espera que asistan las alcaldías municipales, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y la comunidad. Escala del 5 al 10.

Criterios para los Diálogos

Metodología para establecer cada tipo de Diálogo

Los Diálogos se dividen en tres tipos determinados por una escala de 5 a 18 puntos. A mayor puntaje se infiere que el diálogo es de mayor jerarquía.

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Tipo A 16-18	6	2	10	18
Tipo B 11-15	4	1	8	13
Tipo C 5-10	2	2	2	6



5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

- Área de influencia

Este criterio está compuesto por tres variables:

Regional: tiene un valor de 6 puntos.

Departamental: tiene un valor de 4 puntos.

Municipal: tienen un 2 punto.

- Clase de diálogo

Este criterio está dividido por dos variables:

Diálogo proactivo: se trata de aquellos desarrollados en cumplimiento de un cronograma y tienen un valor de 2 puntos.

Diálogo reactivo: estos se dan en el marco de una necesidad coyuntural, derivada de una emergencia o situación excepcional. Se caracterizan por su urgencia y no necesariamente están dentro del cronograma de los diálogos. Tienen un valor de 1 punto.

- Entidades participantes

Las entidades tienen los siguientes puntajes:

Entidades del gobierno Nacional, diferentes a la SSPD, 4 puntos.

Gobernaciones 2 puntos.

Alcaldías Distritales o capitales de departamento 2 puntos.

Alcaldías Municipales 1 punto.

Prestadoras de servicios públicos domiciliarios 1 punto.

Los anteriores criterios nos permiten segmentar el tipo de evento, tienen el propósito de delimitar de forma objetiva la jerarquía de los mismos y ayudan a identificar las variables que permiten garantizar las condiciones adecuadas del diálogo. Particularmente en lo que tiene que ver con aspectos logísticos, de publicidad, convocatoria, entre otros.

A continuación, presentaremos algunas simulaciones del ejercicio de segmentación, sirve como guía para entender de forma práctica lo anteriormente expuesto.

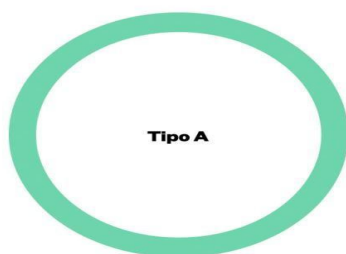
Ejemplos – Diálogos Tipo A.

Departamento del Atlántico

+ Área de influencia: Departamentos de Bolívar, Magdalena y Guajira

Al ser un diálogo regional recibe 6 puntos; sumado a qué es un evento planeado por lo tanto de carácter proactivo, 2 puntos adicionales; se espera la asistencia de Ministerios (4 puntos), de gobernaciones (2 puntos), de Alcaldías Distritales (2 puntos), Municipales (1 punto) y las empresas prestadoras de SPD (1 punto).

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Atlántico	6	2	10	18



18
100 %

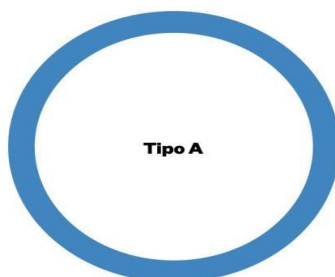
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Ciudad de Ibagué, Tolima.

+ Área de influencia

Al ser un diálogo departamental recibe (4 puntos), desarrollado en la capital (2 puntos) adicionales; sumado a qué es un evento planeado por lo tanto de carácter proactivo, (2 puntos). Se espera la asistencia de Ministerios (4 puntos), gobernación (2 puntos), de la Alcaldía (1 punto) y las empresas prestadoras de SPD (1 punto).

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Ibagué	4	2	10	16



16
100 %

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

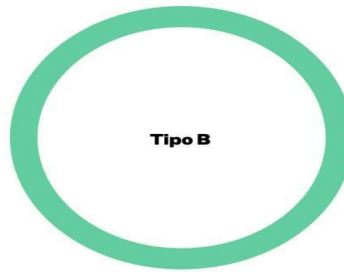
Ejemplos – Diálogos Tipo B.

Ciudad de Valledupar, Cesar.

+ Área de influencia

Diálogo departamental (4 puntos), en la capital (2 puntos) adicionales; sumado a qué es un evento de coyuntura para resolver un problema urgente por lo tanto de carácter reactivo, (1 punto); se espera la asistencia de Ministerios (4 puntos), de la gobernación (2 puntos), de la Alcaldía (1 punto) y empresas prestadoras (1 punto).

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Valledupar	4	1	10	15



Sin título 11
100 %

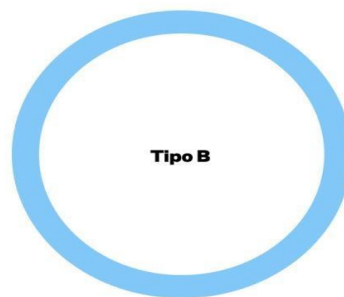
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Departamento de Córdoba.

+ Municipios afectados

Al ser un diálogo departamental recibe (4 puntos); sumado a qué es un evento de coyuntura para resolver un problema urgente por lo tanto de carácter reactivo, (1 punto) adicional; se espera la asistencia de Ministerios (4 puntos), Gobernación (2 puntos), de las Alcaldías Municipales (1 punto) y empresas prestadoras SPD (1 punto).

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Córdoba	4	1	8	13



13
100 %

5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

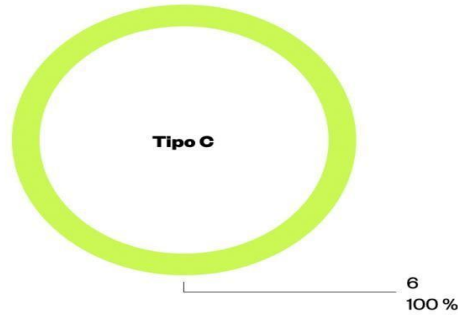
Ejemplos – Diálogos Tipo C.

Jericó, Antioquia

+ Área de influencia

Al ser un diálogo municipal recibe 2 puntos; sumado a qué es un evento planeado por lo tanto de carácter proactivo, 2 puntos adicionales; se espera la asistencia de la Alcaldía Municipal (1 punto) y las empresas prestadoras de SPD (1 punto).

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Jericó	2	2	2	6



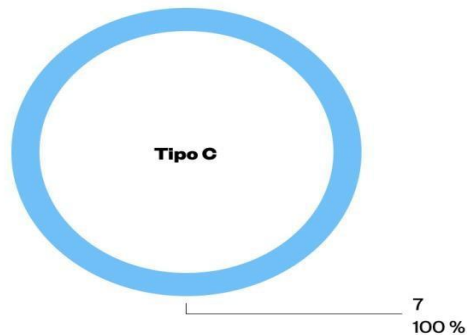
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Cajicá, Cundinamarca.

+ Área de influencia

Al ser un diálogo municipal recibe (2 puntos); sumado a qué es un evento de coyuntura para resolver un problema urgente por lo tanto de carácter reactivo, (1 punto) adicional; se espera la asistencia de la gobernación (2 puntos), de la Alcaldía Municipal (1 punto) y las empresas prestadoras de SPD (1 punto).

	Área de influencia	Clase de diálogo	Resultado	Entidades participantes
Cajicá	2	1	4	7

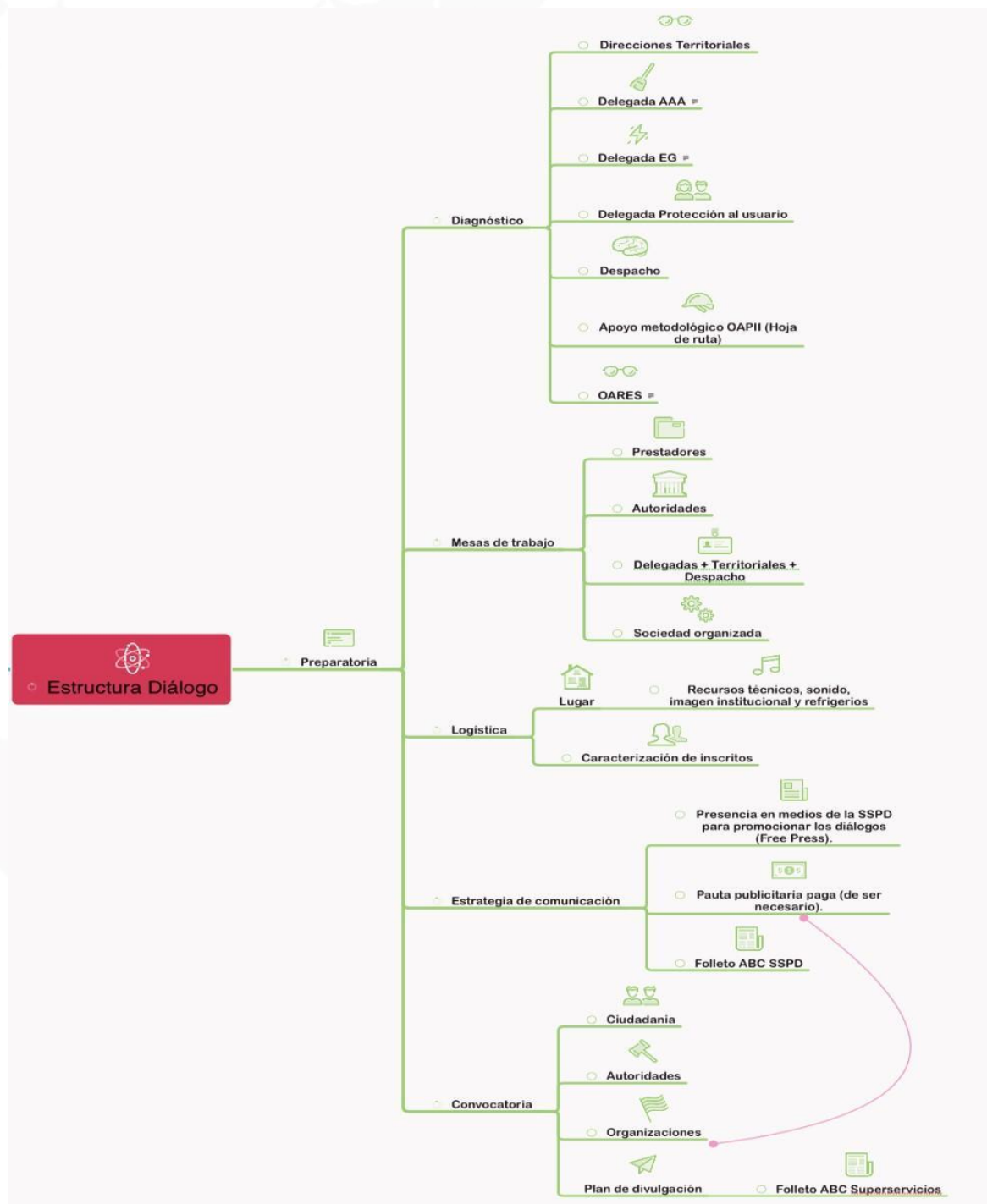


5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

11.1. Fases y metodología

La Estrategia de Participación Ciudadana, contará con tres fases, a saber:

Fase Preparatoria: tiene como propósito garantizar las condiciones adecuadas para el diálogo, en lo que tiene que ver con aspectos logísticos, de publicidad, convocatoria y seguimiento. Sin embargo, el aspecto más importante tiene que ver con el diagnóstico y las mesas de trabajo. En estas etapas lo que se busca es obtener victorias tempranas bajo el mecanismo de solución alternativa de conflictos entre otras estrategias.



A continuación, se relacionan las pautas generales, para cumplir con la Fase preparatoria

- **Logística**

- ❖ Conformación del equipo organizador y de seguimiento a los acuerdos y compromisos
- ❖ Definición de la fecha del evento
- ❖ Definición de lugar físico y del cronograma del evento
- ❖ Contratación de equipos audiovisuales
- ❖ Contratación de refrigerios
- ❖ Recolección y análisis de información sobre los principales problemas del territorio relacionados con la prestación de servicios públicos
- ❖ Compendio de información a través de oficinas territoriales
- ❖ Visita previa al territorio: reuniones con veedores, vocales de control, empresas prestadoras del servicio y otros actores territoriales
- ❖ Recolección y análisis de información disponible en la Súper Servicios
- ❖ Elaboración de ficha de diagnóstico territorial e identificación de principales problemáticas a resolver.
- ❖ Reuniones o mesas de trabajo con empresas de servicios públicos y autoridades locales
- ❖ Preparación del discurso o fichas para la intervención del Súper Intendente

- **Articulación con otras entidades de control**

- ❖ Procuraduría General de la Nación
- ❖ Defensoría del Pueblo
- ❖ Personeros municipales.

- **Convocatoria**

- ❖ Definición de la agenda del evento
- ❖ Elaboración o consecución de bases de datos de actores territoriales
- ❖ Elaboración de lista de invitados
- ❖ Redacción de cartas de invitación
- ❖ Envío de invitaciones
- ❖ Llamadas de confirmación a actores clave
- ❖ Definición del mecanismo de registro de invitados

- **Plan de comunicaciones**

- ❖ Formulación de mensajes clave
- ❖ Redacción de comunicado de prensa
- ❖ Gestión de entrevistas para el Súper Intendente
- ❖ Elaboración y divulgación de contenido en redes

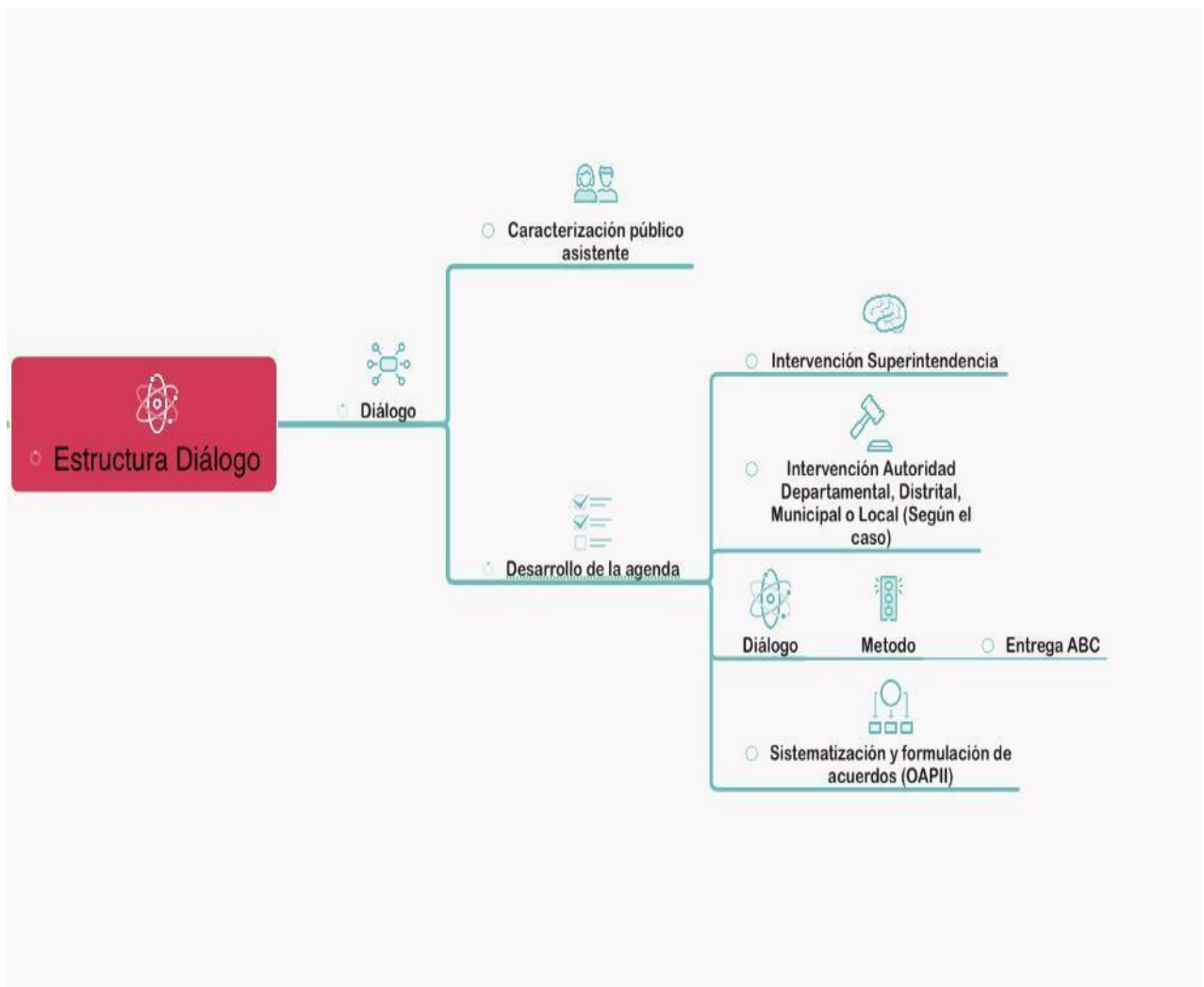
Fase de Diálogo. Se reforzará la caracterización del público asistente, pues este proceso da inicio en la fase preparatoria con las inscripciones de los ciudadanos al diálogo.

Posteriormente, se desarrollará la agenda con la apertura por parte del señor Superintendente o su delegado, momento en el cual se presentarán las reglas del evento, las victorias tempranas derivadas de las mesas de trabajo y se hará una presentación de la entidad.

En desarrollo del orden del día, tendrán la palabra las autoridades departamentales, distrital, municipal o local, según el caso.

Una vez surtidos los anteriores puntos de la agenda, se abrirá un espacio para el diálogo, en donde la ciudadanía pueda ser oída y en el que se pueda construir nuevos compromisos y acuerdos con las autoridades y las empresas prestadoras de servicios públicos, que permitan en mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

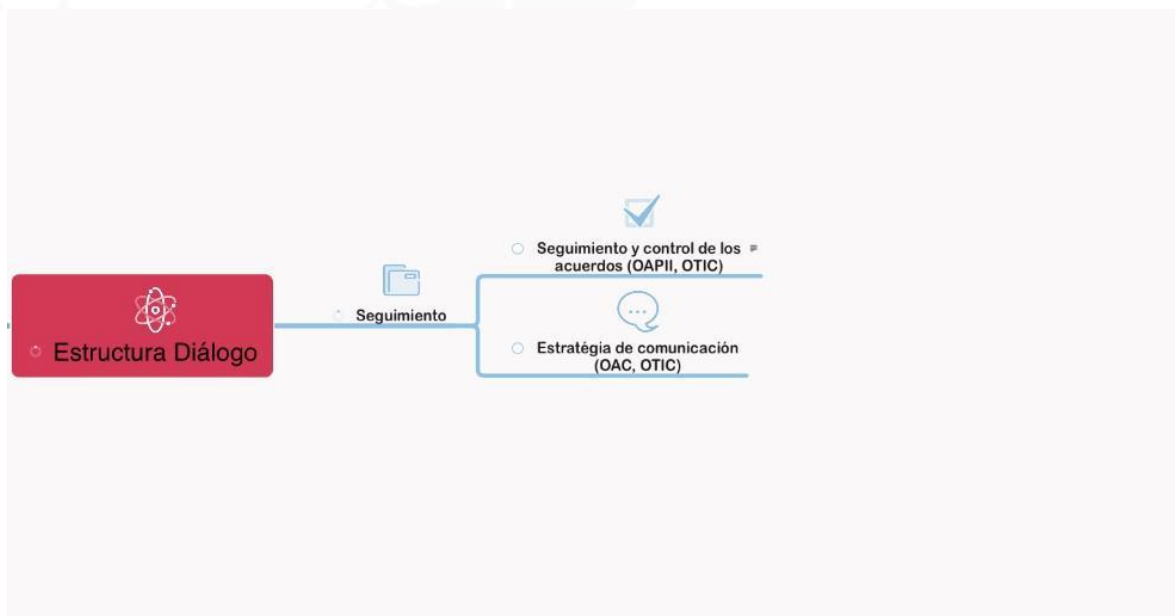
Estos acuerdos serán formulados y sistematizados por el equipo de la Superintendencia de Servicios Públicos, serán publicados en tiempo real y el cierre del evento se hará con la recapitulación de los acuerdos y compromisos alcanzados y la fecha para el cumplimiento de los mismos.



A continuación, se describen los parámetros generales en la Fase de Diálogo.

- Registro de participantes
- Instalación
- Presentación del problema (a cargo del Superintendente de Servicios Públicos)
- Diálogo:
 - Intervención de vocales de control, líderes sociales y ciudadanía
 - Respuesta de empresas prestadoras de servicios públicos
- Definición de acuerdos y fechas de seguimiento.

Fase de seguimiento. En la cual, se realizará seguimiento y control, hasta su cumplimiento, a los acuerdos y compromisos alcanzados en los diálogos. Para este propósito se diseñará un sistema de seguimiento de fácil acceso para todos los interesados, disponible en línea para que los actores puedan consultar su cumplimiento en tiempo real.



- **Para esta fase, de evaluación y seguimiento de acuerdos, tenemos:**
- Sistematización de la información de la audiencia.
- Actividades de seguimiento y verificación o Llamadas y visitas a empresas prestadoras de servicios y alcaldías y otras organizaciones vinculadas al acuerdo.
 - Reuniones con veedores, vocales de control y otras organizaciones comprometidas en el seguimiento a los acuerdos, o visitas de verificación.
- Actualización y comunicación de los avances en el cumplimiento de acuerdos.

El detalle de lo anteriormente mencionado, se resume en el siguiente cuadro:

Fases	Actividades
<p>Preparatoria</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Conformación del equipo organizador . Definición del lugar físico y del cronograma del evento 2 Divulgación y convocatoria pública del evento . 3 . 4 Recolección y análisis de información sobre los principales problemas del territorio relacionados con la prestación de servicios públicos. . 5 Conformación del equipo encargado del seguimiento y control de compromisos .
<p>Diálogo. Decisiones desde, y para el territorio.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Presentación de la SSPD de los temas a tratar, la metodología y los resultados esperados de la convocatoria. . 2 Espacio para el diálogo . 3 Cierre con la presentación y divulgación de los acuerdos y compromisos alcanzados y fechas para el cumplimiento de los mismos. .
<p>Evaluación y Seguimiento de acuerdos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Se realizará seguimiento y control permanente de los compromisos, a través de un sistema de seguimiento publicado por la SSPD, el cual podrá ser consultado por todos los interesados en tiempo real. .

11.2. Campaña pública: divulgación y convocatoria del diálogo

Cada encuentro para el diálogo desarrollará una campaña amplia de convocatoria. Esta actividad es esencial, dada la importancia de iniciar una nueva etapa de relacionamiento entre los actores de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Esta se desarrollará en articulación con la oficina de comunicaciones y regionales de la Superintendencia de Servicios Públicos, las autoridades locales, comités de control social de servicios públicos, veedores ciudadanos, entre otros.

Adicionalmente, esta actividad se visibiliza en los medios de comunicación y en estrecha relación con la caracterización del público objetivo. El propósito principal es que el esfuerzo de divulgación sea lo más efectivo posible, para lo cual se deben tener en cuenta los medios de comunicación comunitarios, tradicionales y alternativos. Las redes sociales son clave y un instrumento necesario para las convocatorias.

La campaña de divulgación de cada uno de los diálogos contará con una imagen unificada, en términos de diseño, diagramación y mensaje.

Para cada encuentro se elaborará un plan de comunicaciones que comprende mensajes claves, comunicado de prensa, entrevistas del Superintendente en medios regionales y columnas de prensa, entre otras. El plan de comunicaciones también incluirá divulgación de piezas en las redes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Diálogo

Tendrá tres momentos principales: el primero será la presentación del Superintendente o su delegado, el segundo es la apertura del diálogo que permita a los actores de los SPD expresarse con el ánimo de encontrar puntos de convergencia que se puedan sintetizar en acuerdos y compromisos, y el tercero es un cierre del evento con la divulgación de los acuerdos y compromisos alcanzados y fechas para el cumplimiento de los mismos.

El diálogo estará orientado por la información recolectada durante la fase preparatoria. Antes del encuentro, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tendrá un diagnóstico amplio de las principales problemáticas en la prestación de servicios públicos

en el territorio visitado. Las empresas prestadoras y las autoridades locales también tendrán información sobre las principales reclamaciones de los usuarios con la intención de que lleguen a los encuentros con propuestas concretas de mejoramiento.

Sistema de seguimiento de compromisos

El insumo más importante resultante de los diálogos son los compromisos y acuerdos. Por tal razón se creará un sistema de seguimiento y control que garantice la comunicación a los interesados.

Cuadro detallado del proceso metodológico

Antes	Durante	Después
Equipo organizador: Se encargará del rol facilitador, adelantará la secretaría del evento y se encargará de moderar.	Antes de iniciar el evento el Superintendente o su delegado recibirá como insumo la caracterización del público asistente.	Recoger y revisar los cuestionarios llenados por los participantes.
Se debe definir con claridad el cronograma del evento.	El Superintendente o su delegado se encargará de presentar los diálogos, el objetivo del evento, las reglas de juego, la metodología y los funcionarios representantes de las entidades participantes.	Se debe sistematizar toda la información generada por los ciudadanos y entregarla a las autoridades y a los ciudadanos.
Sistema de seguimiento de compromisos: El insumo más importante resultante del evento son los compromisos. Por tal razón es fundamental definir previamente un equipo encargado del seguimiento y control de dichos insumos, que también se encargue de garantizar su comunicación a los interesados, preferiblemente mediante una publicación en línea que permita a cualquier interesado y en tiempo real conocer el estado y avance de los compromisos.	Entre los participantes se conforman grupos que desarrollarán preguntas o inquietudes sobre lo expuesto por el representante del gobierno. En este momento el facilitador tratará de dar preguntas a cada grupo para promover el debate frente a la postura del gobierno, mientras, el moderador ayudará a cada grupo a completar los apuntes de los participantes y motivará la intervención breve de todos los participantes. Una vez que todos han dado su punto de vista, el facilitador ayudará a identificar las ideas más importantes que cada grupo quiera seleccionar como propias. Para ayudar a visualizar los consensos a los que llegaron se recomienda escribirlos en un tablero.	Que genera un proceso de monitoreo de los compromisos adquiridos por la autoridad, trata de hacer públicos los compromisos a través de diversos medios (web, comunicado de prensa, inserto, folleto o documentos de trabajo para los participantes). Los compromisos que resulten de los diálogos son públicos precisamente para asegurar su cumplimiento y para garantizar la efectividad de los diálogos. Hay que evitar que los acuerdos y compromisos queden en el olvido.
La convocatoria al evento debe ser desarrollada con al menos 15 días de anticipación. Esta debe ser pública y debe contener todos los elementos clave a desarrollar.	Los grupos deben sintetizar los temas principales que abordaron en el debate con ayuda del moderador, y deben definir 2 temas principales basándose en la exposición del representante del gobierno.	

<p>El lugar del evento debe ser el adecuado. Previamente deben estar listas las presentaciones y los elementos logísticos necesarios para presentarlos. También el sonido, materiales de apoyo necesarios, una estación de café y/o el refrigerio de ser necesario.</p>	<p>La secretaria o secretario técnico va redactando las ideas de los grupos y traspasando la información en Power Point.</p>	
<p>Los asistentes se podrán inscribir de manera previamente al evento, a través de la página de la Superservicios o en el día del evento. En dicha inscripción se desarrollará un corto cuestionario que permita caracterizar a los asistentes, delimitar los temas e intereses principales de los usuarios y grupos de interés. La guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación puede ser útil para este proceso.</p>	<p>Cada grupo elige un relator para exponer las conclusiones a las que llegaron. El moderador señalará las reglas de juego de la presentación de los talleres. Lo principal, es insistir en dar cuenta de los contenidos del tablero o diapositivas a presentar, evitando las opiniones personales.</p>	
<p>La inscripción previa, como la que se hace momentos antes de iniciar el evento debe ser un insumo que permita entender los principales intereses de los ciudadanos asistentes. Por tal razón, este insumo debe estar sistematizado y disponible al inicio del evento y debe ser entregado al Superintendente o su delegado.</p>	<p>Los relatores exponen delante del representante de la SDSP las conclusiones a las que llegaron en los grupos. La idea de este momento es que la representación del gobierno nacional escuche los planteamientos grupales y manifieste una disposición de recoger sus planteamientos.</p>	
	<p>La representación del gobierno expone las principales propuestas surgidas en el trabajo de talleres, agradece el aporte de los participantes y señala los compromisos a los que está dispuestoa llegar en relación con las propuestas de los grupos</p>	



DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

ULVER MARÍA TRIVIÑO HERMIDA
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

CARLOS BETANCOURT GALEANO
Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

ORLANDO VELANDIA SEPULVEDA
Superintendente Delegado para la Energía y Gas Combustible

JUAN PABLO OSSA PARRA Y ANDRÉS FELIPE VÁSQUEZ MEJÍA
Asesores de Despacho del Superintendente

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Olga Lucia Bernal Palacios – Líder de Participación Ciudadana SDPUGT
Apoyo: María Natalia López Bernal – Profesional SDPUGT