

# Lineamientos **Juntos** **Construyendo País**

**Estrategia de Participación Ciudadana 2022**

Superintendencia Delegada para la Protección al  
Usuario y la Gestión en Territorio

# Índice

1. Introducción	4
2. Marco normativo	5
3. Aspectos generales	6
4. Direcciones Territoriales de la entidad	7
5. Marco de referencia	8
6. Planeación y acciones transversales	9
7. Esquema de participación ciudadana	12
7.1 Herramientas digitales a promover	13
7.2 Lineamientos generales de las actividades	14
7.3 Lineamientos para propuestas de cronogramas	15
7.4 Estrategia para promover la creación de CDCS en los territorios	16
7.4 Lineamientos para actividades no presenciales	20
7.5 Lineamientos para actividades presenciales	22
7.6 Instructivo para la conformación de expedientes	24
7.7 Guía y detalle de las actividades	25
7.5.1 Actividades objetivo específico 1	25
A. Superservicios en Sintonía	25
B. Capacitar para empoderar	28
C. Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales	30
D. Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social	32
E. Superservicios al barrio	34





F. Promoviendo el control social	36
7.5.2 Actividades objetivo especifico 2	38
A. Planeación Participativa	38
B. Co-crea con la Superservicios	39
7.5.3 Actividades objetivo especifico 3	40
A. Mesas Superservicios	40
B. Congreso Superservicios	43
C. Ferias de Servicios	44
D. Soluciones Superservicios	45
Conclusiones	47
Anexos	48





# 1. Introducción

La participación ciudadana es un elemento fundamental en el ánimo de lograr que la prestación de los servicios públicos domiciliarios se realice bajo altos parámetros de calidad y oportunidad, siendo los usuarios el centro de dicha prestación.

Como lo indica la Universidad Nacional de Colombia en conjunto con la Superservicios: “La participación ciudadana y el control social, son procesos que le brindan legitimidad a las acciones institucionales, al tiempo que facilitan la gestión pública.” (CID, 2017, pp. 67).

En ese sentido, esta Estrategia se encuentra enmarcada en el Proyecto de Inversión “Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.”, precisamente en los productos que le apuntan a involucrar de manera más efectiva a los ciudadanos, no sólo en todo el ciclo de la gestión pública, también en su rol frente a la vigilancia constante a las labores que realizan las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Estos productos son: 1. Generar espacios de participación de la ciudadanía en los procesos de inspección, vigilancia y control adelantados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y 2. Desarrollar procesos de articulación, comunicación y diálogo entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios.





## 2. Marco normativo

La Constitución Política de Colombia de 1991, concibe la participación ciudadana como un derecho fundamental, en especial en la incidencia de los ciudadanos en lo público.

El artículo 80 de la Ley 142 de 1994, brinda funciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en relación a la participación de los ciudadanos frente a la prestación de estos servicios.

El numeral 9 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, sobre las funciones de la Superintendencia, hace énfasis en la capacitación constante a los vocales de control del país.

El numeral 3 del artículo 22 del Decreto 1369 de 2020, asigna funciones a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio - SDPUGT, para proponer al Superintendente políticas y programas de participación ciudadana y dirigir su implementación por intermedio de las Direcciones Territoriales. Asimismo, en el numeral 7 del mencionado artículo reitera dichas funciones con el objetivo de generar procesos de control social y promover los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El numeral 8 del artículo 24 del Decreto 1369 de 2020, asigna a las Direcciones Territoriales de la Superservicios el implementar las políticas de participación ciudadana de acuerdo a los lineamientos de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión - SDPUGT en Territorio. De la misma forma, el numeral 12 conmina a las Direcciones Territoriales a implementar las estrategias para divulgar los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos de protección con los que cuentan.





## 3. Aspectos generales

A continuación, se presentan los aspectos generales de la Estrategia de Participación Ciudadana a implementar durante la vigencia 2022, en el siguiente orden:

1. Un **marco de referencia** sobre el cual se entiende la participación ciudadana y el control social, desde las actividades que desarrolla la Superservicios.
2. La **planeación y acciones transversales** que viene desarrollando la Superservicios desde años anteriores, y que impactan el diseño y el desarrollo de las actividades de la presente vigencia.
3. Los **aspectos de procedimiento** a tener en cuenta por parte de las Direcciones Territoriales para la realización de las actividades en la vigencia 2022.
4. El **esquema de actividades y sus lineamientos** a desarrollar a través de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio - SDPUGT y las siete Direcciones Territoriales de la Superservicios.





# 4. Direcciones Territoriales

## Dirección Territorial Nororiente

Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

## Dirección Territorial Noroccidente

Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.

## Dirección Territorial Oriente

Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

## Dirección Territorial Occidente

Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

## Dirección Territorial Suroccidente

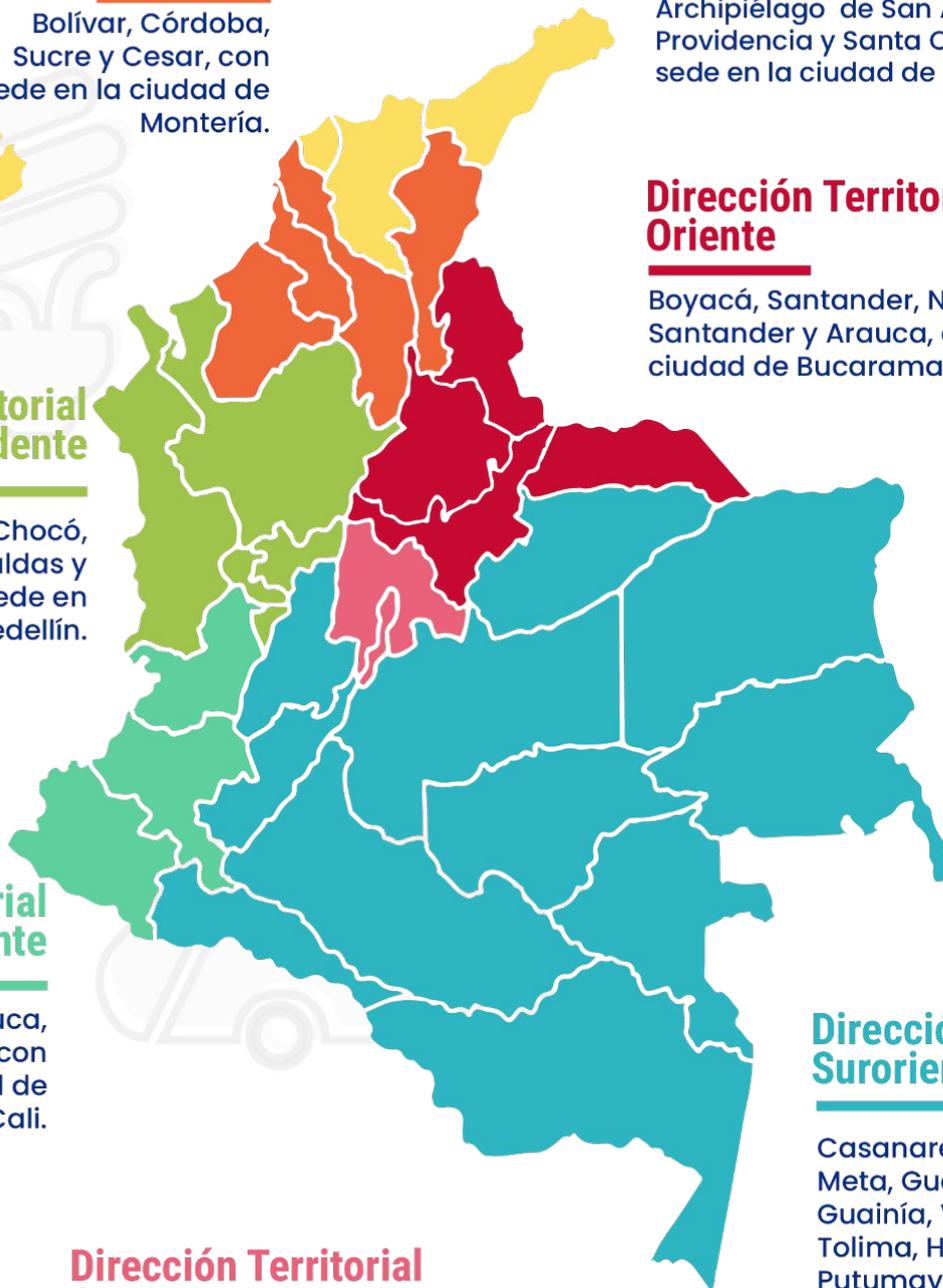
Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

## Dirección Territorial Centro

Cundinamarca y Bogotá D.C., con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

## Dirección Territorial Suroriente

Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas, con sede en la ciudad de Neiva.





## 5. Marco de referencia

### **Participación ciudadana y control social en servicios públicos domiciliarios**

La participación ciudadana es una herramienta fundamental para el efectivo ejercicio del poder de la ciudadanía, tal y cómo lo establece la Constitución Política de Colombia.

La **participación ciudadana** busca mecanismos de incidencia de los ciudadanos en los escenarios de poder, es decir, que la población pueda intervenir en lo público, representando intereses diversos o motivaciones compartidas, mientras el **control social** es una “manifestación efectiva y privilegiada dentro de los procesos de participación en el marco de la gestión pública.” que conlleva a una mayor incidencia de los actores a través de diferentes formas de organización, en el caso de los servicios públicos domiciliarios por los Comités de Desarrollo y Control Social. (CID, 2017, pp. 24)

Es importante tomar la SENTENCIA C180/94 para resaltar la participación e incidencia ciudadana donde indican que “No comprende simplemente la consagración de mecanismos para que los ciudadanos tomen decisiones en referendos o consultas populares, o para que revoquen el mandato de quienes han sido elegidos, si no que **implica adicionalmente que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en el rumbo de su vida**”.

#### **Protección al Usuario**

La protección de los derechos de los usuarios, es fundamental en las labores de inspección, vigilancia y control que se realizan desde la Superservicios.

Cabe anotar que lo anterior se refuerza desde 2020 con el Decreto 1369, que no sólo crea la SDPUGT, además, le brinda funciones más robustas para hacer efectivos dichos derechos.

En ese sentido, la presente Estrategia busca que los ciudadanos puedan ser parte de dichas acciones institucionales, en defensa de sus derechos y acorde a las funciones de esta Superintendencia Delegada y las demás áreas de la entidad involucradas.



## 6. Planeación y acciones transversales

La presente Estrategia y sus lineamientos, se nutren de los aportes de diferentes actividades de planeación participativa, y otras acciones que seguirán ejecutándose de manera transversal a la misma. A continuación, se presentan los documentos y/o actividades que brindan dichos aportes, y luego se explican las acciones transversales que impactarán las actividades a desarrollar:

- A)** Actividades realizadas en el año 2021 por la SDPUGT y las Direcciones Territoriales en el marco de los procesos de participación ciudadana y control social.
- B)** Evaluación y retroalimentación por parte de cada una de las Direcciones Territoriales de las actividades realizadas en el año 2021.
- D)** Caracterización Rural realizada en un primer acercamiento a zonas priorizadas en 2021, resultados demográficos y de conocimiento de los usuarios de estas zonas.
- E)** La actividad de planeación participativa, realizada con los ciudadanos a través de metodologías de co-creación el 21 de diciembre de 2021, con comentarios de actores relevantes, ciudadanía, y vocales de control.
- F)** Las brechas identificadas en la medición FURAG 2020 (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) y en la herramienta de autodiagnóstico diseñada por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) para la política de participación ciudadana en la gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- G)** Resultados del Plan Choque Colombia 2021, con estadísticas de los municipios y los hallazgos de dicho plan.





## 6.1 Implementación Plan Choque en 2021

La Superservicios considera fundamental continuar con el plan de acercamiento a las regiones que se inició en años anteriores, con el propósito principal de contar con información directa suministrada por los usuarios sobre la calidad en la prestación de los servicios públicos, sus fallas, debilidades, y aspectos a mejorar.

A través de esta estrategia en 2021, se conocieron los aspectos más relevantes en la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional y en especial en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Los resultados están contenidos en el Informe respectivo, y alimentarán una serie de actividades cuya metodología se adecúa a las actividades de la presente Estrategia, pero con contenidos orientados principalmente a mitigar lo observado en los municipios a impactar gracias a los resultados de este Plan.

En el 2022 se continuarán priorizando las labores de Plan Choque en las regiones que serán priorizadas para estas consultas ciudadanas.

## 6.2 Caracterización Rural

En el ejercicio de impactar a regiones apartadas del país, y de acuerdo al compromiso de la Superservicios frente a la ruralidad, se realizó en 2021 la primera Caracterización de Usuarios en zonas rurales de Boyacá y Santander.

Dicha Caracterización, arroja resultados importantes para impactar a través de actividades de participación ciudadana de la presente estrategia dichas comunidades rurales, adaptándolas a las características de esta población, y fortaleciendo el rol de la Superintendencia en estos territorios.

En el 2022 se continuará ampliando este ejercicio de caracterización a otras zonas del país priorizadas, lo que permitirá seguir avanzando en el posicionamiento de la entidad en las regiones, y su promoción del control social e inclusión de las comunidades en acciones de inspección, vigilancia y/o control.



## 6.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

De acuerdo a la misionalidad de la Superservicios, la presente estrategia está enfocada en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales fueron priorizados por la entidad para contribuir en su implementación y cumplimiento. En ese sentido, y con el propósito de coadyuvar en la consecución de la meta 16.7. *Toma de decisiones responsiva, inclusiva y representativa* la estrategia de participación ciudadana tiene como énfasis transversal los siguientes ODS y las actividades que en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad para este propósito se realicen:



### 6 Agua limpia y saneamiento

- 6.1 Agua potable segura y asequible.
- 6.3 Mejorar la calidad del agua, el tratamiento de aguas residuales y la reutilización segura.
- 6.4 Aumentar la eficiencia en el uso del agua y asegurar los suministros de agua dulce.

### 7 Energía asequible y no contaminante

- 7.1 Acceso universal a la energía moderna.
- 7.2 Aumentar el porcentaje global de energía renovable.
- 7.3 Duplicar la mejora en la eficiencia energética.

### 11 Ciudades y comunidades sostenibles

- 11.1 Vivienda segura y asequible.
- 11.6 Minimizar el impacto ambiental de las ciudades.

### 12 Producción y consumo responsables

- 12.5 Reducir sustancialmente la generación de residuo.
- 12.6 Fomentar prácticas sostenibles en las empresas.
- 12.7 Prácticas sostenibles de contratación pública.

### 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

- 16.5 Reducir la corrupción y el soborno.
- 16.6 Instituciones eficaces, responsables y transparentes.
- 16.7 Toma de Decisiones Responsiva, Inclusiva y Representativa.
- 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.





# 7. Esquema Participación Ciudadana 2022

De acuerdo a las fuentes de nutren la presente estrategia y sus lineamientos, se presenta el esquema de participación ciudadana para la vigencia 2022:

## Objetivo general:

Generar espacios de participación ciudadana y control social para fortalecer el rol de los ciudadanos en la inspección, vigilancia y control a los servicios públicos domiciliarios.

## Objetivos específicos:

1. Promover las herramientas de acceso y fortalecimiento a la participación ciudadana y el control social en el territorio.
2. Realizar actividades a través de metodologías de co-creación para la planeación y la incidencia ciudadana.
3. Construir espacios de comunicación y articulación con los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios.

Las actividades a desarrollar se relacionan de la siguiente forma con los objetivos específicos propuestos:





## 7.1 Herramientas digitales a promover

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

**Oficinas digitales:** Es una oficina móvil de la Superservicios, a través de la cual los ciudadanos pueden hacer consultas, reportar problemas e interponer sus reclamaciones o recursos relacionados con la prestación de servicios públicos domiciliarios. La oficina está equipada con las herramientas necesarias para llevar a cabo cualquiera de las actividades anteriores, tiene acceso a internet (particularmente a la plataforma Te Resuelvo), escáner, e impresora de tickets para números de radicados, entre otras funcionalidades.

**Te Resuelvo:** Es una herramienta digital que tiene un componente de inteligencia artificial que busca acercar los trámites de la SSPD a la ciudadanía, también busca que se pueda ejercer de una forma sencilla la labor de control social de los servicios públicos en Colombia, ya que permite de una manera más ágil alertar acerca de posibles incidentes, abusos y asuntos relacionados con la prestación del servicio.

**Sistema de Vigilancia y Control:** Ordenado por el numeral 80.1 del artículo 80 de la Ley 142 de 1994, y puesto en marcha desde la Resolución SSPD-20141300041115 de 2014, tiene como objetivo apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), entregando a través de un componente dispuesto en la página web de la SSPD la información necesaria, veraz, y actualizada que sirve en la labor de los Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS, radicación de reclamaciones, capacitación y conexión con otras entidades.





## 7.2 Lineamientos Generales

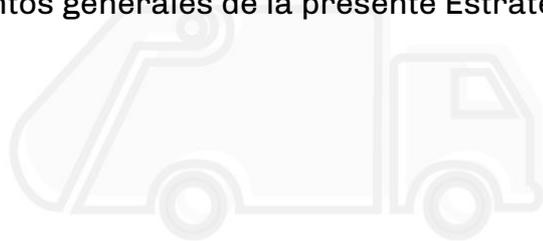
El cumplimiento de los objetivos aquí planteados se medirá de la siguiente manera:

- Cantidad de actividades desarrolladas y Cantidad de personas participantes en cada una de las actividades.
- Realización de actividades en zonas apartadas del país. En ese sentido una **zona apartada** es: aquellas de carácter rural, fuera de cabecera municipal, y capitales de departamento, poco frecuentadas por la Superservicios.
- Diligenciamiento de los formatos o registros: FCS-F-001 “Cronograma actividades de participación ciudadana”, Registro: “Actividades participación ciudadana”, Registro: “Superservicios en sintonía”, FCS-F-003 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”, FCS-F-002 “Encuesta de satisfacción actividades de participación ciudadana”, FCS-F- 004 “Petición por riesgo inminente” y formato de actividades para Proyecto de Inversión (Drive evidencia fotográfica), y Formato GD-F-064 “Acta”.
- De acuerdo al procedimiento FCS-P-001 el responsable debe realizar el seguimiento a los compromisos adquiridos en las actividades. De ser necesario se pueden generar alertas con el fin de dar cumplimiento al mismo y reportar el cierre del compromiso. Todos los seguimientos realizados en los compromisos deben quedar en el expediente del gestor documental de la actividad. En caso de actualización de estado y seguimiento de los compromisos en los formatos Registro de actividades de Participación Ciudadana y Registro Superservicios en Sintonía informar a la SDPUGT.
- **Convocar siempre a las Alcaldías** para la realización de las actividades en los municipios donde no existan Comités de Desarrollo y Control Social. Tener en cuenta a las Organizaciones No Gubernamentales que tengan impacto en estos territorios.
- Las presentaciones a cargo de una Dirección Territorial, de las actividades que sean producto de los resultados del **Plan Choque Colombia 2021, Caracterización Rural 2021**, y de los diferentes compromisos de sensibilización, socialización y capacitación de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, deben enviarse 5 días hábiles antes a la fecha de la actividad a la SDPUGT y podrán estar sujetas a revisión.



## 7.3 Lineamientos para propuestas de cronogramas de actividades desde las Direcciones Territoriales

- Los cronogramas mensuales, deben ser entregados cinco (5) días hábiles antes del inicio de cada mes para la revisión y aprobación respectiva por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) y deben tener información clara y concreta sobre lugares, tiempos, población participante y requerimientos técnicos, humanos y financieros necesarios para su desarrollo, lo cual debe diligenciarse en el formato FCS-F-001 “Cronograma actividades de participación ciudadana”.
- Las únicas actividades oficiales de la entidad son las aprobadas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.
- Las actividades están contempladas para realizarse de manera virtual y/o presencial, pero ante la emergencia sanitaria decretada por motivo de la pandemia por COVID-19, desde la publicación del presente documento y su ejecución en 2022, para las actividades presenciales se deben guardar los protocolos de bioseguridad abordados en la presente Estrategia.
- 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.





## 7.4 Estrategia para promover la creación de Comités de Desarrollo y Control Social en los territorios

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

### 7.4.1 Nueva actividad: Promoviendo el control social

Todas las Direcciones Territoriales impactarán al 20% de los municipios sin Comité de Desarrollo y Control Social, para esto podrán utilizar la actividad **Promoviendo el control social**, de acuerdo a las metas establecidas por plan de acción, que debe priorizar los siguientes contenidos:

- Conceptos: Comité de Desarrollo y Control Social y Vocales de Control
- Paso a paso: ¿Cómo se constituye un Comité de Desarrollo y Control Social?
- Participación y alcance de las funciones de los Comités y sus Vocales de control en las entidades del sector
- Herramientas dispuestas por la Superservicios para el apoyo a los Vocales de Control y sus Comités: 1. Sistema de Vigilancia y Control, 2. Materiales de apoyo y consulta, 3. Actividades de Participación Ciudadana dispuestas para su formación, y 4. Canales y asesorías desde la Superservicios para su acompañamiento.

#### **Acompañamiento de las Alcaldías**

Las Alcaldías cumplen un papel fundamental de acuerdo al artículo 2.3.1.15 del Decreto 1077 de 2015, señala que 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.



En ese sentido, las Alcaldías serán invitadas a todas las actividades **Promoviendo el Control Social**, y la Dirección Territorial se articulará para la convocatoria y ejecución de la actividad con cada ente territorial.

En todos los expedientes de actividades que impacten municipios sin Comité de Desarrollo y Control Social, se cargarán las evidencias de la invitación o articulación efectiva con las Alcaldías.

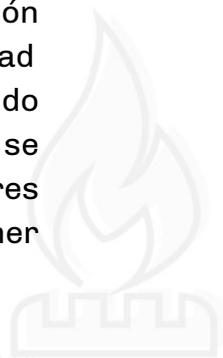
### **Actividad: Soluciones Superservicios**

Las Direcciones Territoriales, dentro de sus funciones frente a la promoción del control social, continuarán dando acompañamiento a la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social en los territorios, y adicionalmente se deben registrar todos estos acompañamientos que logren **la efectiva conformación de un nuevo Comité** en cualquier municipio del país a través de la actividad **Soluciones Superservicios**.

## **7.4.2 Mesas de fortalecimiento del control social**

Además de las actividades ya mencionadas, que impactan municipios sin CDCS, se establecerán una serie de mesas de conversación con las Alcaldías y las organizaciones sociales de municipios o distritos priorizados, de acuerdo al nivel de actividad de los vocales de control en nuestra base de datos, de la siguiente manera:

1. Se tomarán del grupo de departamentos asignados a la Dirección Territorial, los 3 municipios o distritos capitales con **menor** cantidad de vocales **ACTIVOS** en la base de datos correspondiente (dando prioridad a los que no tengan ninguno, en el caso de la DTC se recomienda realizar tres actividades de este tipo en las tres localidades de Bogotá con menor actividad de vocales al solo tener una capital por cubrir).
2. Y se tomarán los 5 municipios o distritos del resto de departamentos (por Dirección Territorial) que a pesar de tener vocales de control inscritos en la base de datos, no tienen ninguno activo o se encuentran entre los de menor número de activos (es decir, que no se contarán a los municipios sin vocal en este punto, pues estos ya fueron o serán impactados con la meta del 20% de municipios sin CDCS).





**Mesas de fortalecimiento del control social:** En este caso se aplicarán las Mesas Superservicios, con la metodología señalada en la actividad, pero centrada en dialogar sobre la situación de los CDCS y la falta de ellos en cada territorio.

La Mesa permitirá exponer a la Alcaldía y organizaciones sociales, la necesidad de fortalecer la conformación de dichos Comités, y llegar a compromisos claros para lograr en un mediano plazo la conformación de nuevos Comités con el apoyo del ente territorial.

Dichas Mesas deben siempre tener en cuenta lo siguiente:

1. Se manejarán los mismos formatos y reporte a través de la actividad **Mesa Superservicios**.
2. Será indispensable la presencia de la Alcaldía en la actividad para tramitar y concretar dichos compromisos.
3. Será indispensable la presencia de organizaciones sociales, líderes y/o ciudadanos en general, interesados, al tratarse de una actividad propia de la Estrategia de Participación Ciudadana.





Para la planeación anual de las actividades, deberá tenerse en cuenta la periodicidad **mínima** por cada una de las actividades, la cual se establece a continuación:

<b>Actividad</b>	<b>Periodicidad</b>
Superservicios en Sintonía	1 mensual
Mesas Superservicios	1 mensual
Superservicios al barrio	1 mensual
Capacitar para empoderar	1 mensual
Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social	1 bimestral
Rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales	3 anuales
Ferías de servicios (se deben tener en cuenta las Ferias con asistencia solicitada por el DNP).	A demanda
Congreso Superservicios (Se realizarán de acuerdo a los cronogramas establecidos desde la SDPUGT).	A demanda
Actividad de co-creación para planeación participativa (Se realizarán desde la SDPUGT en los cronogramas que defina para este propósito)	A demanda
Actividad de co-creación para fortalecimiento de acciones de inspección, vigilancia y control (Se realizarán desde la SDPUGT en los cronogramas que defina para este propósito)	A demanda
Soluciones Superservicios	A demanda
Promoviendo el control social	A demanda



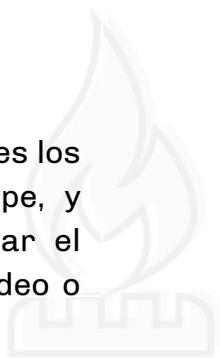
- **Criterios políticos:** En concordancia con el artículo 104, literal m) de la Ley 1757 de 2015, ninguna de las actividades derivadas de los presentes lineamientos podrá realizarse bajo criterios políticos o electorales de ningún tipo. Si un colaborador de la SSPD, identifica una conducta que se refiera a este tipo de criterio para la realización de una actividad, puede dirigirse a nuestra Línea de Transparencia y Prevención de la Corrupción, y radicar allí la denuncia respectiva en el presente link: <https://www.superservicios.gov.co/formularios-solicitudes/canal-denuncias/>
- **Posible influencia de grupos armados ilegales o de otras fuentes de ilegalidad:** Si el normal funcionamiento de una de las actividades derivadas de los presentes lineamientos, fuera objeto de influencia, por parte de un grupo armado ilegal en el territorio donde se llevará a cabo, la Dirección Territorial correspondiente deberá informar de inmediato a la SDPUGT, para tomar las medidas pertinentes para la protección de los colaboradores de la SSPD y adaptar fechas, horarios, o lugar de realización e incluso cancelar la actividad para protegerla de cualquier injerencia de este tipo. Lo anterior en concordancia con el artículo 104 literal j) de la Ley 1757 de 2015.

## 7.5 Lineamientos para actividades no presenciales

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

### 7.1 Medios permitidos para las actividades no presenciales

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





## 7.2 Presentaciones:

Las presentaciones son una ayuda visual útil para organizar la información, hacerla más atractiva a los asistentes, o para recordar información importante al momento de presentarla.

Este tipo de ayuda visual puede utilizarse tanto en las videollamadas, como en las plataformas de reunión virtual:

- El formato de la presentación debe ser el correspondiente a Sigme CO-F-006 o la versión vigente para el momento de su realización.
- Se debe tener en cuenta como base la presentación de Participación Ciudadana 2021 enviada por la SDPUGT. Esta puede usarse parcial o totalmente, pero **no es en sí misma el tema a tratar o la presentación total a presentar.**
- Se debe evitar: Uso de texto excesivo que ocupe la mayor parte de la diapositiva, o imágenes que han sido alteradas en su tamaño de forma no uniforme, para esto tener en cuenta las recomendaciones para realizar presentaciones del Grupo de Comunicaciones a partir de la diapositiva 21 enviada en la más reciente presentación de Participación Ciudadana 2021, o la cargada en la misma plantilla CO-F-006 en Sigme.





## 7.6 Lineamientos para actividades presenciales permitidas

Para las actividades presenciales en el marco de la pandemia por COVID 19 deberá **garantizarse el cumplimiento de los debidos protocolos de bioseguridad.**

Se debe tener presente la Resolución No. SSPD-20201000017205 de 2021, que modifica parcialmente la Resolución SSPD-20201000018855 de 2020.

Las actividades que requieran el uso del formato FCS-F-002, para la encuesta de la actividad, deberán procurar dar prioridad a los medios electrónicos para su respectivo diligenciamiento.

El formato de asistencia FCS-F-003, podrá llenarse por parte del colaborador que asiste a la actividad, para evitar contacto de todos los asistentes con la hoja en físico.

**8.1 Protocolos:** Sólo se podrá participar en la actividad que cumpla con los requisitos del Protocolo establecido en la Resolución 666 de 2020, del Ministerio de Salud y Protección Social, "Protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19", en especial los contenidos en el punto 4 Medidas de Bioseguridad para los trabajadores, entre estos es importante resaltar:

**8.1.1 Evitar aglomeraciones:** Debido a la naturaleza de las actividades de participación ciudadana, sólo se podrá trasladar **máximo dos personas** de la Dirección Territorial al sitio de la actividad. El aforo máximo de cualquier actividad será el aprobado de acuerdo a la normatividad vigente para ese municipio o distrito.

**8.1.2 Lavado de manos:** El lugar de la actividad debe contar con los insumos esenciales para el lavado de manos (agua limpia, jabón y toallas de un solo uso o toallas desechables). Esto incluye el alcohol glicerinado de mínimo 60% máximo 95%.



**8.1.3 Distanciamiento físico:** Con una distancia mínima de 2 metros entre los asistentes. De igual forma, se deben atender las disposiciones de cada Alcaldía al respecto de este tipo de reuniones en espacios cerrados y se debe procurar en todo momento una adecuada ventilación del lugar de la actividad.

No saludar con besos, abrazos, y/o apretones de manos, se debe mantener el distanciamiento en todo momento.

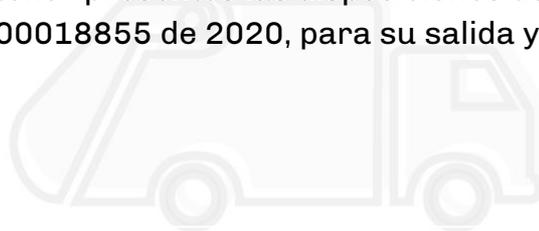
**8.1.4 Uso del tapabocas:** El uso del tapabocas será necesario desde el momento en el que el colaborador sale de su vivienda a la actividad, esto incluye el transporte que utilizará.



Será indispensable el correcto uso del tapabocas, de acuerdo a los lineamientos dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección social con código GIPS10 (que podrá encontrar aquí: <https://bit.ly/3khCDQA>). Esto incluye la colocación desde la nariz y por debajo del mentón en todo momento, no toque el tapabocas durante su uso (use siempre los elásticos para colocarlo o retirarlo), cámbielo si se encuentra roto, sucio o húmedo, y recuerde realizar el respectivo procedimiento de lavado de manos con cada cambio de uso de tapabocas. No se debe comer durante el transcurso de la actividad para evitar quitarse el tapabocas.

**8.1.5 Restricción para asistencia:** No podrá asistir a la actividad el servidor público o contratista que presente sintomatología respiratoria o cuadros de fiebre, y deberá reportarlo a través de la aplicación CoronApp y comunicarlo a través del correo electrónico [bienestarycapacitacion@superservicios.gov.co](mailto:bienestarycapacitacion@superservicios.gov.co)

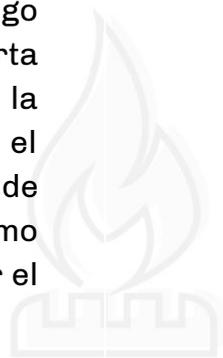
**8.1.6 Salida y regreso a casa:** Todos los colaboradores que asisten a la actividad invitada, deberán tener presentes las disposiciones del artículo 6 de la Resolución No. SSPD-20201000018855 de 2020, para su salida y retorno a casa.





## 7.7 Instructivos para la conformación de expedientes

- Cada actividad debe contar con un expediente, el cual debe estar creado en el gestor documental con la documentación completa dentro del mismo mes de realización de la actividad.
- Los formularios correspondientes a cada actividad deben diligenciarse en su totalidad; posterior a la realización en el Registro “Actividades participación ciudadana”, para el caso de la actividad Superservicios en Sintonía se debe diligenciar en su totalidad el Registro “Superservicios en Sintonía”, y los demás contemplados en el procedimiento FCS-P-001 “Presencia institucional y participación ciudadana”.
- Debe realizarse el seguimiento correspondiente a los compromisos adquiridos con la ciudadanía o identificados en cada una de las actividades desarrolladas, estableciéndose en el formato de actividades correspondiente, y se debe dejar evidenciado: entidad o empresa que lo adquiere, tiempo de cumplimiento, actividades realizadas por la SSPD para el seguimiento y estado del mismo. Estos compromisos van a ser monitoreados por la SDPUGT de manera **mensual**. Los soportes de cumplimiento de cada compromiso deben estar incluidos en el expediente del gestor documental de la actividad y solicitar a la SDPUGT la actualización del registro en la base de datos de actividades de participación ciudadana.
- Las alertas ciudadanas que se generen en las diferentes actividades deben consignarse en el formato FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente” (alerta ciudadana), con los soportes necesarios. Cada alerta debe contar con un radicado en el gestor documental y ser enviada a la SDPUGT **máximo un (1) día hábil** después de la actividad para realizar el análisis respectivo. Cuando se entreguen soportes o documentación de las peticiones por riesgo inminente, se debe hacer la relación en el mismo formato en la casilla pruebas. Si no se presentan alertas se debe llenar el formato indicado.





## 7.8 Guía y detalles de las actividades

A continuación, se detallan cada una de las actividades de participación ciudadana a desarrollar, sus temáticas, público objetivo, posibles entidades que pueden hacer acompañamiento y material de apoyo.

### 7.8.1 Actividades del objetivo específico 1:

#### A. Superservicios en Sintonía

**Objetivo de la actividad:** Brindar información a la ciudadanía acerca de aspectos relevantes sobre la protección de sus derechos y en general de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>A través de medios radiales o televisivos comunitarios o regionales, el Director(a) Territorial brindará información relevante a la ciudadanía en relación a la protección de los derechos de los usuarios en servicios públicos domiciliarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos y deberes de los usuarios.</li> <li>2. Mecanismos existentes en defensa de los derechos de los usuarios.</li> <li>3. Información de los canales virtuales de la SSP.</li> <li>4. Respuestas a inquietudes presentadas por la ciudadanía.</li> <li>5. Información relevante en la conformación de CDCS.</li> <li>6. Canales virtuales de la SSPD para los usuarios.</li> <li>6. Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> </ol>	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar con las emisoras el espacio para el desarrollo de la actividad.</li> <li>2. Apoyar a su Director(a) Territorial en el desarrollo del programa.</li> <li>3. Hacer seguimiento a los posibles compromisos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información relevante de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la zona.</li> <li>2. Información relevante de los trámites interpuestos por los usuarios en la zona.</li> <li>3. Información estadística sobre trámites a través de los canales virtuales de la SSPD.</li> <li>4. Información de capacitaciones sobre ODS.</li> </ol>



### **Pasos recomendados para la preparación de la actividad:**

- 1.** La Dirección Territorial debe identificar y elegir la emisora teniendo en cuenta los parámetros que se indican en esta estrategia y las problemáticas propias de cada región.
- 2.** Basados en las problemáticas identificadas deberá articular con otras dependencias de la entidad para preparar el contenido de la emisión.
- 3.** De manera previa debe establecerse la dinámica del programa y el tiempo para la intervención del funcionario de la SSPD.
- 4.** Preparar el guión tomando en cuenta la realización de los pasos anteriores y al ejemplo relacionado en la tabla No. 1.
- 5.** Preparar la elaboración del contenido de la emisión para cargar al expediente.

### **Parámetros**

- La **única persona autorizada** en las Direcciones Territoriales para participar e intervenir en el programa radial a nombre de la entidad es el Director(a) Territorial.
- Cada Dirección Territorial establecerá las emisoras o canales (de preferencia comunitarias locales), en las que desarrollará la actividad teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - 1.** Territorios donde existan problemáticas sociales debido a los asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
  - 2.** La participación en la emisora no debe generar costos para la SSPD.
- El seguimiento a Superservicios en Sintonía se realizará teniendo en cuenta:
  - 1.** Potenciales oyentes/televidentes: Número de habitantes de los municipios en los cuales la emisora tiene cobertura. Esta información debe diligenciarse en el formato Registro: "Superservicios en Sintonía".
  - 2.** Seguimiento a compromisos: En caso de identificarse compromisos con la ciudadanía los mismos deben registrarse en el formato Registro: "Superservicios en Sintonía".



- Temas excluidos de Superservicios en Sintonía:

- 1. Posiciones personales** sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios o sobre la entidad.
- 2.** Temas de competencia de las Superintendencias Delegadas de Energía y Gas, y Acueducto, Alcantarillado y Aseo, **cuando ellas no han provisto dicha información** en la preparación del programa o de otra dependencia de la entidad o de otra entidad.

### Formatos

- Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:
  - 1.** Registro: "Superservicios en Sintonía".
  - 2.** Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 "Petición por riesgo inminente", en caso o no de tener una petición de este tipo.
  - 3.** Todos los programas deberán ser grabados. El audio hará parte del expediente digital correspondiente.
  - 4.** Imágenes al Drive de evidencia fotográfica.

### Tabla No. 3 Guión guía para preparación del programa.

- El guión que se desarrolle desde cada Dirección Territorial seguirá los parámetros establecidos en el ANEXO 1, de la presente Estrategia de Participación Ciudadana.





## B. Capacitar para empoderar

**Objetivo de la actividad:** Fortalecer las capacidades de los distintos grupos poblacionales con enfoque diferencial, para promover el control social y la protección de los derechos de los usuarios.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>Jornadas pedagógicas que abordan a través de capacitaciones participativas, los temas relevantes para los usuarios, personal de empresas prestadoras de servicios públicos, y funcionarios de entes territoriales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos y deberes de los usuarios.</li> <li>2. Mecanismos existentes en defensa de los derechos de los usuarios.</li> <li>3. Información de los canales virtuales de la SSP.</li> <li>4. Información que brinde conocimientos para la atención de problemáticas en la zona.</li> <li>5. Información relevante en la conformación de CDCS.</li> <li>6. Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>7. Las demás temáticas relacionadas en la ficha técnica en Sigme FCS-FT-004</li> </ol>	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar a desarrollar la actividad si es presencial (donde se garanticen los protocolos de bioseguridad).</li> <li>3. Dictar la capacitación o hacerlo a través del colaborador de la SSPD competente para esto.</li> <li>4. Resolver las dudas presentadas por los asistentes en el marco de la capacitación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco normativo en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios.</li> <li>2. ABC de Vocales de control y Comités de Desarrollo y Control Social.</li> <li>3. Portafolio de servicios institucionales.</li> <li>4. Contenidos brindados para capacitaciones de ODS.</li> <li>5. Evaluaciones de Gestión y Resultados de las Superintendencias Delegadas.</li> </ol>

## Parámetros

- Las Direcciones Territoriales deben realizar mínimo una (1) en el mes, dando prioridad a las que se puedan desarrollar en alianza con instituciones educativas, buscando alianzas con las mismas (educación media, universidades, instituciones técnicas y tecnológicas), y entidades públicas y/o privadas con el fin de fortalecer los procesos de capacitación.
- Se recomienda apoyarse de otras instituciones u organizaciones sociales, **en especial organizaciones no gubernamentales - ONG**, que, a través de un convenio o en conversación con la Dirección Territorial puedan contribuir en la convocatoria, temas e impacto de la actividad.
- Las presentaciones deben cargarse siempre al expediente respectivo, y debe recordarse que son una ayuda visual que apoya la pedagogía en la actividad, y no, un material de texto robusto documento.
- Con posterioridad a la realización de esta actividad aplicar el formato FCS-F-002 “Encuesta de satisfacción actividades participación ciudadana” 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).
- En caso de no aplicar el formato FCS-F-002, debe detallarse en el registro: “Actividades participación ciudadana”, la debida justificación que podrá ser objeto de revisión de la SDPUGT.

## Formatos

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro “Actividades participación ciudadana”.
2. FCS-F-003 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”.
3. FCS-F-002 “Encuesta de satisfacción actividades participación ciudadana”.
4. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente”.
5. Imágenes en el Drive evidencia fotográfica.
6. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
7. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## C. Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales

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

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

### Parámetros

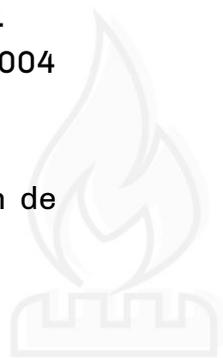
- Las actividades de Rendición de Cuentas se realizarán de manera presencial o virtual, con la presencia del Director(a) Territorial, tres (3) veces en el año durante los meses asignados desde la SDPUGT.
- La Dirección Territorial realizará una regionalización de los departamentos asignados, agrupándolos de acuerdo a sus necesidades en cada una de las tres actividades a realizar en el año, e informará a la SDPUGT en el cronograma previo a la primera actividad sobre cómo será dicha distribución.



- La convocatoria debe ser amplia, e incluir a los diferentes actores del sector, entre ellos Vocales de Control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, Alcaldías, Gobernaciones, Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de esos departamentos, personerías, contralorías, y veedurías ciudadanas, entre otros.
- La actividad se realizará a través de una presentación de resultados de la gestión realizada por la Dirección Territorial durante la vigencia 2021, y lo transcurrido durante 2022, además, debe garantizar un diálogo abierto sobre dichos resultados en el transcurso de la misma actividad.
- Las preguntas que no sean respondidas durante el desarrollo de la actividad, deben ser documentadas y respondidas con posterioridad por las áreas respectivas de la entidad, y publicadas máximo quince (15) días hábiles después, enviandolas a la SDPUGT en máximo diez (10) días hábiles con su debida respuesta.
- Se debe aplicar en el transcurso de la actividad el formato SM-F-003 “Evaluación para actividades y compromisos de rendición de cuentas”, y cargarlo en el expediente respectivo.

## Formatos

- Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:
  1. Registro: “Actividades participación ciudadana”.
  2. FCS-F-003 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”.
  3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente”.
  4. Imágenes en el Drive fotográfico.
  5. SM-F-003 “Evaluación para actividades y compromisos de rendición de cuentas”.
  6. SM-F-004 “Formulación de preguntas – rendición de cuentas”
  7. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
  8. Presentación(es) realizada durante la actividad.





## D. Taller con Comités de Desarrollo y Control Social

**Objetivo de la actividad:** Promover el control social a través del fortalecimiento de las capacidades de los vocales de control, y miembros de Comités de Desarrollo y Control Social en temas relacionados a los servicios públicos domiciliarios.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>Actividad de carácter académico para abordar las temáticas necesarias para el fortalecimiento de los temas de interés de los Comités de Desarrollo y Control Social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos y deberes de los usuarios.</li> <li>2. Mecanismos existentes en defensa de los derechos de los usuarios.</li> <li>3. Información de los canales virtuales de la SSP.</li> <li>4. Información que brinde conocimientos para la atención de problemáticas en la zona.</li> <li>5. Información relevante en la conformación de CDCS.</li> <li>6. Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> <li>7. Las demás temáticas relacionadas en la ficha técnica en Sigme FCS-FT-001</li> </ol>	<p>Vocales de control y miembros de Comités de Desarrollo y Control Social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar a desarrollar la actividad si es presencial (donde se garanticen los protocolos de bioseguridad).</li> <li>3. Dictar la capacitación o hacerlo a través del colaborador de la SSPD competente para esto.</li> <li>4. Resolver las dudas presentadas por los asistentes en el marco de la capacitación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco normativo en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios. (En especial el Decreto 1077 de 2015).</li> <li>2. ABC de Vocales de control y Comités de Desarrollo y Control Social.</li> <li>3. Portafolio de servicios institucional.</li> <li>4. Contenidos brindados para capacitaciones de ODS.</li> <li>5. Evaluaciones de Gestión y Resultados de las Superintendencias Delegadas.</li> </ol>



## Pasos recomendados para la preparación de la actividad

1. La Dirección Territorial podrá consultar con los vocales federados y no federados los posibles temas a tratar en la capacitación.
2. De acuerdo a los temas solicitados por los Vocales la Dirección Territorial podrá buscar el apoyo de otras dependencias de la entidad como pueden ser las Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, o para Energía y Gas, buscando siempre a los profesionales más capacitados para abordar estos temas.
4. Preparar los medios para obtener la evidencia fotográfica y documental.

## Parámetros

- Es indispensable que **se convoque al menos a todos los vocales de control en la base de datos cuyo estado aparece "ACTIVO"** en el municipio y se realice en esa misma sede virtual o presencialmente.
- Será importante la diversificación del territorio, procurando realizarlos fuera de las ciudades donde se encuentran las Direcciones Territoriales.
- Serán susceptibles de revisión en los listados de asistencia verificar que un porcentaje alto de los participantes sean Vocales o se encuentren en un CDGS.
- Desde la convocatoria y en el transcurso de 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 la Mesa Superservicios.

## Formatos

- Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:
  1. Registro: "Actividades participación ciudadana".
  2. FCS-F-003 "Control de asistencia actividades participación ciudadana".
  3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 "Petición por riesgo inminente".
  4. Formato de actividades para proyecto de inversión (Drive).
  5. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
  6. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## E. Superservicios al barrio

**Objetivo de la actividad:** Brindar atención personalizada a los usuarios de diferentes municipios del país donde la presencia de la Superservicios es menos frecuente.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>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, se hará pedagogía del control social y la participación ciudadana.</p>	<p>Atención personalizada, seguimiento a trámites y promoción de derechos y deberes</p>	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención.</li> <li>3. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ABC de Reclamaciones.</li> <li>2. ABC de Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social.</li> <li>3. Portafolio de servicios institucional.</li> </ol>



## **Pasos recomendados para la preparación de la actividad en presencial**

- 1.** 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.
- 2.** Realizar convocatoria previa a la ciudadanía en general.
- 3.** Preparar los medios físicos en el lugar dispuesto para la actividad (dependiendo de su realización virtual o presencial), teniendo en cuenta que es un desplazamiento de la atención en el punto PAS.
- 4.** Adecuar los horarios de atención según las necesidades de la comunidad.
- 5.** Preparar los medios para obtener la evidencia fotográfica y documental.

## **Realización de la actividad en la Ruta del Consumidor**

- Esta actividad podrá realizarse de manera virtual y/o presencial, para los casos de la Ruta al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo al cronograma enviado por la SDPUGT.

La Dirección Territorial se ajustará a la modalidad virtual o presencial que indique el coordinador de la Ruta, dando prioridad a su participación en la misma.

- En estos casos el reporte de la actividad se realizará igualmente con los formatos establecidos.

## **Formatos**

- Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro “Actividades participación ciudadana”.
2. FCS-F-003 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”.
3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente”.
4. Imágenes en el Drive de evidencia fotográfica.
5. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
6. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## E. Promoviendo el control social

**Objetivo de la actividad:** Fortalecer las capacidades de los distintos grupos poblacionales para la promoción de los Comités de Desarrollo y Control Social en articulación con las Alcaldías.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>Jornadas pedagógicas que abordan los elementos esenciales para la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social y la elección de sus vocales de control en los territorios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué son los Comités de Desarrollo y Control Social? ¿Qué es un vocal de control?</li> <li>2. La importancia del control social en los servicios públicos domiciliarios.</li> <li>3. Paso a paso sobre cómo conformar un Comité de Desarrollo y Control Social.</li> <li>4. Obligaciones de las empresas y alcaldías frente a los CDCS en el Decreto 1077 de 2015.</li> </ol>	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar a desarrollar la actividad si es presencial (donde se garanticen los protocolos de bioseguridad).</li> <li>3. Dictar la capacitación o hacerlo a través del colaborador de la SSPD competente para esto.</li> <li>4. Resolver las dudas presentadas por los asistentes en el marco de la capacitación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco normativo en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios.</li> <li>2. ABC de Vocales de control y Comités de Desarrollo y Control Social.</li> <li>3. Portafolio de servicios institucional.</li> </ol>





## Parámetros

- Las Direcciones Territoriales deben realizar la actividad de acuerdo al cumplimiento de la meta del 20% de municipios sin Comité de Desarrollo y Control Social.
- Se debe **siempre invitar a la Alcaldía** para brindarles la información necesaria para continuar fortalecimiento la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social en sus municipios, con evidencia de la invitación y/o articulación en el expediente respectivo.
- Con posterioridad a la realización de esta actividad aplicar el formato FCS-F-002 “Encuesta de satisfacción actividades participación ciudadana” 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).
- En caso de no aplicar el formato FCS-F-002, debe detallarse en el registro: “Actividades participación ciudadana”, la debida justificación que podrá ser objeto de revisión de la SDPUGT.

## Formatos

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro “Actividades participación ciudadana”.
2. FCS-F-003 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”.
3. FCS-F-002 “Encuesta de satisfacción actividades participación ciudadana”.
4. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente”.
5. Imágenes en el Drive evidencia fotográfica.
6. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
7. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## 7.8.2 Actividades del objetivo específico 2:

### A. Planeación participativa en co-creación

**Objetivo de la actividad:** Generar espacios de co-creación para la planeación amplia con grupos de interés de políticas, estrategias o programas de la entidad.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>Espacios de diálogo abierto con grupos de interés para realizar a través de metodologías de co-creación la planeación participativa necesaria para un programa, estrategia, o política de la Superservicios.</p>	<p>Se abordarán los temas de la política, estrategia o programa a co-crear.</p>	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención (sea presencial o virtual).</li> <li>3. Hacer seguimiento a los compromisos y/o propuestas recibidas.</li> <li>4. Definir las metodologías de co-creación a implementar de acuerdo a los procedimientos.</li> </ol>	<p>1. Instructivo para iniciativas de innovación MI-I-002</p>

#### Parámetros

- Actividad dirigida por la SDPUGT, en el diseño de políticas, programas y estrategias con posible apoyo de las Direcciones Territoriales.

#### Formatos

1. Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:
2. Registro "Actividades participación ciudadana".
3. FCS-F-003 "Control de asistencia actividades participación ciudadana".
4. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 "Petición por riesgo inminente".
5. Imágenes en el Drive evidencia fotográfica.
6. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
7. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## B. Co-crea con la Superservicios

**Objetivo de la actividad:** Construir con los grupos de interés propuestas, planes, programas o consultar de manera estratégica información para contribuir en el fortalecimiento de posibles acciones de inspección, vigilancia y control.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
<p>Espacios de diálogo abierto con grupos de interés para realizar a través de metodologías de co-creación la consultas en el marco de posibles acciones de inspección, vigilancia y control.</p>	<p>Se abordarán los temas de los planes, programas, propuestas o acciones que requieran dicho aporte.</p>	<p>Comunidad en general</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención (sea presencial o virtual).</li> <li>3. Hacer seguimiento a los compromisos y/o propuestas recibidas.</li> <li>4. Definir las metodologías de co-creación a implementar de acuerdo a los procedimientos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instructivo para iniciativas de innovación MI-I-002</li> </ol>

### Parámetros

- Actividad dirigida por la SDPUGT, en el diseño de políticas, programas y estrategias con posible apoyo de las Direcciones Territoriales.

### Formatos

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro "Actividades participación ciudadana".
2. FCS-F-003 "Control de asistencia actividades participación ciudadana".
3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 "Petición por riesgo inminente".
4. Imágenes en el Drive evidencia fotográfica.
5. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
6. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## 7.8.3 Actividades del objetivo específico 3:

### A. Mesa Superservicios

**Objetivo de la actividad:** Generar espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentan en servicios públicos domiciliarios.

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



## Parámetros

- Para el desarrollo de las Mesas Superservicios, la Dirección Territorial servirá como moderadora y buscará un diálogo ordenado entre los actores presentes siempre apuntando a las posibles soluciones. Las Mesas deben realizarse para abordar problemáticas, y no para hacer una sesión exclusiva de respuesta a dudas.
- Para la planeación de las Mesas Superservicios, se puede solicitar información relevante a la Delegada correspondiente de la SSPD, de acuerdo al tema a desarrollar, y así mismo, informar de su desarrollo.
- **Compromisos:** Serán aquellos que realicen principalmente las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y/o alcaldías que las administren relacionados con acciones que pueden estar sujetas a la inspección, vigilancia y control de la Superservicios. Además, los compromisos que realicen a nombre de la Superservicios las dependencias encargadas de su ejecución, lo que incluye a misma Dirección Territorial.
- Si se realizan cambios posteriores a las fechas de cumplimiento de los compromisos, por parte de los responsables, se informará a la SDPUGT con evidencia dentro del Expediente de la actividad de dicho cambio, y su debida justificación.
- **Redacción de los compromisos:** Se deben redactar en verbo infinitivo, detallando la periodicidad, cantidad de productos y/o actividad específica a realizar, indicando siempre el responsable y realizando la firma respectiva del mismo.
- **Ejemplo:**

**NO es un compromiso:** La empresa se compromete arreglar el alcantarillado y mejorar la satisfacción de lo usuarios.

**SI es un compromiso:** Realizar un diagnóstico a cargo de la Empresa de las condiciones operativas de la red de alcantarillado en el sector afectado del Barrio XXX, y enviar un informe a más tardar el 25 de febrero de 2022 a la Dirección Territorial, donde se evidencie el diagnóstico realizado, esto con el fin de hacerle seguimiento.

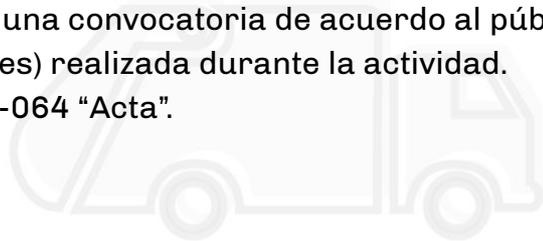


- Con posterioridad a la realización de la mesa, la Dirección Territorial debe presentar el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos, de acuerdo a lo diligenciado en el formato Registro de actividades Participación Ciudadana.
- Se debe completar el formato FCS-F-008 “Acta Mesa Superservicios” para levantar el acta con los debidos compromisos pactados y firmados por las partes interesadas.
- Se podrá articular e involucrar a las partes interesadas en la identificación de problemáticas y alternativas de solución en zonas de cobertura de empresas intervenidas.
- Las Mesas Superservicios para el fortalecimiento del control social, deben realizarse de acuerdo a la priorización de municipios o distritos, descrita en la página 17.

## Formatos

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro: “Actividades participación ciudadana”.
2. FCS-F-003 “Control de asistencia actividades participación ciudadana”.
3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente”.
4. Formato de actividades para proyecto de inversión (Drive de evidencia fotográfica).
5. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
6. Presentación(es) realizada durante la actividad.
7. Formato GD-F-064 “Acta”.





## B. Congreso Superservicios

**Objetivo de la actividad:** Espacio de encuentro para abordaje académico y de diálogo abierto sobre temas relevantes en servicios públicos domiciliarios para las regiones.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Evento de alto impacto, para asistencia masiva virtual o presencialmente, según lineamientos de la SDPUGT.	Temáticas propias de las regiones que abarcan el evento.	Comunidad en general	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial.</li> <li>2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención (sea presencial o virtual).</li> <li>3. Brindar apoyo logístico requerido para el desarrollo de la actividad.</li> </ol>	Documentación provista por la SDPUGT según se requiera.

### Parámetros

- La Dirección Territorial realizará actividades tanto en la preparación y ejecución del foro como con posterioridad, según instrucciones de la SDPUGT.
- La Dirección Territorial participará de manera activa en lo que requiera el operador logístico para el desarrollo de la actividad.

### Formatos

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro "Actividades participación ciudadana".
2. FCS-F-003 "Control de asistencia actividades participación ciudadana".
3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 "Petición por riesgo inminente".
4. Imágenes en el Drive de evidencia fotográfica.
5. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
6. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## C. Ferias de Servicios

**Objetivo de la actividad:** Fortalecer la presencia territorial de la Superservicios brindando atención a usuarios, asesorías y/o intervenciones en eventos masivos.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Participación de las Direcciones Territoriales en eventos masivos para brindar atención a usuarios, asesorías o intervenciones.	Recepción de quejas, trámites, inquietudes de la ciudadanía y entrega de información acerca de la entidad.	Comunidad en general	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignar a un colaborador para la atención o asesoría a usuarios.</li> <li>2. Proveer de los elementos necesarios para la promoción de la imagen de la entidad: Baking, pendones, entre otros.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información sobre trámites, canales virtuales y presenciales de la Superservicios.</li> <li>2. Información relevante para el evento de acuerdo al tema.</li> </ol>

### Formatos

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro "Actividades participación ciudadana".
2. FCS-F-003 "Control de asistencia actividades participación ciudadana".
3. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 "Petición por riesgo inminente".
4. Formato de actividades para proyecto de inversión (Drive evidencia fotográfica).
5. Evidencias de una convocatoria de acuerdo al público objetivo.
6. Presentación(es) realizada durante la actividad.



## D. Soluciones Superservicios

**Objetivo de la actividad:** Gestionar soluciones de impacto ciudadano a las problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Descripción	Temáticas a desarrollar	Público objetivo	Rol de la SSPD	Material de apoyo
Gestionar, coordinar o ejecutar soluciones de impacto ciudadano a las problemáticas identificadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Temas de las problemáticas solucionadas en lo relacionado a los servicios públicos domiciliarios.	Comunidad en general	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Priorizar la solución de problemáticas identificadas desde diferentes medios.</li> <li>2. Coordinar con las entidades, organizaciones sociales o vocales de control la solución en campo requerida.</li> <li>3. Coordinar la documentación de la efectiva solución de dicha problemática.</li> </ol>	N/A

### Parámetros

- Se deben identificar constantemente diferentes problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, a través de los compromisos de las actividades de la presente Estrategia, peticiones de riesgo inminente, u otros medios de impacto ciudadano.
- Las problemáticas solucionadas deben tener una gestión realizada desde la Dirección Territorial, debidamente documentada y registrada.
- La actividad a reportar será desde la coordinación o ejecución de la solución, hasta las evidencias respectivas de dicha solución.
- Las soluciones deben estar relacionadas con aspectos específicos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, exceptuando gestión de trámites en vía administrativa.



## **Estrategia para promover los Comités de Desarrollo y Control Social en los territorios**

De acuerdo a los lineamientos ya presentados en el punto 7.4, se registrará siempre en la actividad **Soluciones Superservicios**, todas las conformaciones efectivas de Comités de Desarrollo y Control Social que tuvieron un acompañamiento por parte de la Dirección Territorial.

### **Formatos**

Para esta actividad deberán diligenciarse en su totalidad los formatos:

1. Registro “Actividades participación ciudadana”.
2. Imágenes al Drive de evidencia fotográfica.
3. Evidencias de la gestión realizada para lograr la solución (Llamadas, correos, oficios, mensajes en texto, u otro medio utilizado).
4. Siempre informar si se identificó o no una posible alerta es el FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente”.





## CONCLUSIONES

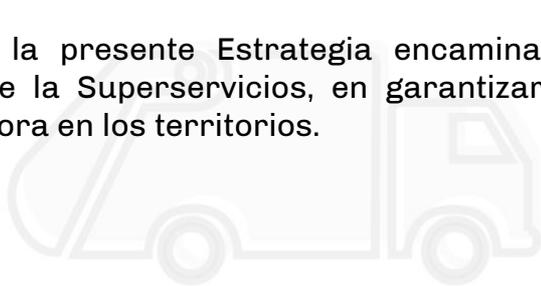
La presente Estrategia de Participación Ciudadana “Juntos Construyendo País”, constituye un ejercicio importante para entidad frente al rol central que tienen los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del país.

A través de su gran objetivo de “Generar espacios de participación ciudadana y control social para fortalecer el rol de los ciudadanos en la inspección, vigilancia y control a los servicios públicos domiciliarios.” busca incluir a los ciudadanos en actividades que fortalecen su incidencia en lo público, y garantizan la promoción de sus deberes y derechos.

Lo anterior, es claro en los tres objetivos específicos de los cuales se derivan las actividades: 1. Promover las herramientas de acceso y fortalecimiento a la participación ciudadana y el control social en el territorio, 2. Realizar actividades a través de metodologías de co-creación para la planeación y la incidencia ciudadana, 3. Construir espacios de comunicación y articulación con los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios.

El documento, no sólo sirve como guía para la realización de dichas actividades, y plantea el norte de la entidad sobre esta materia, además, contienen los lineamientos que las áreas involucradas deben aplicar en su ejecución, lo que propicia su constante evaluación y seguimiento.

Es así, que la presente Estrategia encamina las acciones de impacto ciudadano de la Superservicios, en garantizar un presencial inclusiva y transformadora en los territorios.





## ANEXO 1

### GUION GUÍA PARA PREPARACIÓN DEL PROGRAMA Superservicios en Sintonía

1. Saludo a quien conduce el programa y agradecimiento por el espacio brindado.
2. Saludo a la audiencia del programa.
3. Presentación de qué es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y su misionalidad. (Descripción en la web de la entidad: <https://bit.ly/3GXTzpL> )
4. Presentación de los derechos y deberes de la ciudadanía en servicios públicos domiciliarios.
5. Mención de los canales virtuales y presenciales de la Superservicios (si hubiere cercanos al lugar de la transmisión).
6. Principales problemáticas que se han presentado en cuanto a prestación de los servicios públicos domiciliarios en la zona de cobertura de la emisora y las actuaciones adelantadas por la Superservicios para hacer seguimiento a las mismas.

#### **7A. En caso de recibir llamadas al aire por parte de la ciudadanía:**

- a. Escuchar con atención las preguntas y contestarlas de manera clara.
- b. Si se presentan reclamaciones por fallas en la prestación de los servicios públicos indicar al oyente los pasos necesarios para de manera oficial presentar una reclamación ante la empresa o entidad dependiendo del caso.
- c. Si se presenta alertas pedir la información necesaria o la información de contacto de quién se comunica para que de manera posterior al programa sea contactada.

#### **7B. En caso de no recibir llamadas al aire seguir con el numeral 8.**

**8.** Canales de comunicación existentes para los habitantes de los municipios de cobertura de la emisora, para la presentación de quejas, alertas, reclamos o inquietudes.

**9.** Información sobre las herramientas digitales de la entidad, los beneficios que presentan y la forma en que puede usarse.

**10.** Cierre de la intervención con agradecimientos.

**11.** Recordar a las personas que sigan las redes sociales de la entidad.