

Estrategia de Participación Ciudadana 2024

**SERVICIOS
PÚBLICOS**
POR LA *Vida*

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

Versión I

Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 5 |
| 3. DIRECCIONES TERRITORIALES | 9 |
| 4. OBJETIVO GENERAL | 10 |
| 4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 10 |
| 5. MARCO DE REFERENCIA | 11 |
| 5.1. CONTROL SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO CONCEPTOS RECTORES | 11 |
| 6. PLANEACIÓN Y ACCIONES TRANSVERSALES | 12 |
| 7. COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL Y VOCALES DE CONTROL. | 13 |
| 7.1. MATERIAL PEDAGÓGICO Y LOGÍSTICO DISPONIBLE PARA LOS VOCALES DE CONTROL Y SUS COMITÉS. | 14 |
| 8. ESQUEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024 | 15 |
| 8.1. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PRIORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO | 17 |
| 8.2. FORMATOS Y EVIDENCIAS DE LOS PROGRAMAS | 18 |
| 8.3. LINEAMIENTOS PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y ENVÍO DEL CRONOGRAMA DE LOS PROGRAMAS DESDE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES. | 18 |
| 8.4. LINEAMIENTOS PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO HOJA DE CÁLCULO EN LÍNEA FCS-F 011 DESDE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES. | 19 |
| 8.5. INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE DE EVIDENCIAS. | 20 |
| 8.6. INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS. | 20 |
| 9. ASPECTOS ESPECÍFICOS DE CADA PROGRAMA | 23 |
| 9.1. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 1 | 23 |
| I. CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES | 23 |
| II. SUPERSERVICIOS TE ACOMPAÑA | 25 |
| III. SUPERSERVICIOS EN VIVO | 26 |
| 9.2. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 2 | 28 |
| I. SUPERSERVICIOS ORIENTA | 28 |
| II. SUPERSERVICIOS EN LOS TERRITORIOS | 30 |
| 9.3. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 3 | 32 |
| I. COMUNIDADES POR EL CONTROL SOCIAL | 32 |
| II. SUPERSERVICIOS PARA LA GENTE | 35 |
| 9.4. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 4 | 37 |
| METODOLOGÍA DE LOS DIÁLOGOS REGIONALES - SERVICIOS PÚBLICOS POR LA VIDA | 37 |

1. Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) como entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, promueve el ejercicio de participación ciudadana a través de la creación de escenarios que fortalezcan la interacción e integración con la comunidad y usuarios desde la defensa de los derechos y el conocimiento de los deberes en servicios públicos, que permitan construir y transformar nuestro quehacer como entidad pública.

La información, consulta y participación activa proporcionan a la administración pública una mejor base para la elaboración de políticas, lo que le permite convertirse en una organización en constante aprendizaje. Simultáneamente, esto garantiza una implementación más eficaz de dichas políticas, en la medida en que los ciudadanos están familiarizados con ellas, al participar en su elaboración.

El propósito de este documento de trabajo es generar las bases para que a través de los diferentes programas se promueva la participación ciudadana en las diferentes regiones del país, con el objetivo 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 Superservicios 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. Es así como la Superservicios del Cambio, dirigirá sus esfuerzos al ciudadano

1 “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.

que no es proclive a organizarse para defender sus derechos, o que no dispone de tiempo y conocimiento, es decir, ciudadanos silenciosos. Estas acciones tendrán como función fortalecer el derecho de los ciudadanos a ser informados, consultados e instados a participar activamente, las políticas públicas adoptadas y las instituciones que se encargan de las tareas correspondientes. También incluye la evaluación de las actividades y las capacidades generales necesarias para su implementación.

Para finalizar, todo el actuar institucional de la Superservicios, incluyendo la Estrategia de Participación Ciudadana, se alinea estrechamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con 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 facultan a los ciudadanos para que ejerzan el derecho a ser informados, consultados e instamos a participar activamente en la construcción de políticas públicas, así como en el control social que se realicen a las mismas desde los distintos niveles del Estado colombiano, a continuación, se listan algunas disposiciones al respecto.

Tabla 1. Marco normativo

| Título | Artículo, capítulo o sección aplicable | Texto del requisito |
|-----------------------------------|--|--|
| Constitución Política de Colombia | Art. 1 | Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. |
| Constitución Política de Colombia | Art. 23 | Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. |
| Constitución Política de Colombia | Art 40 | Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...) |
| Constitución Política de Colombia | Art 78 | La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. |
| Constitución Política de Colombia | Art 103 | (...) El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan. |
| Constitución Política de Colombia | Art. 123 | Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. ¡Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento! |

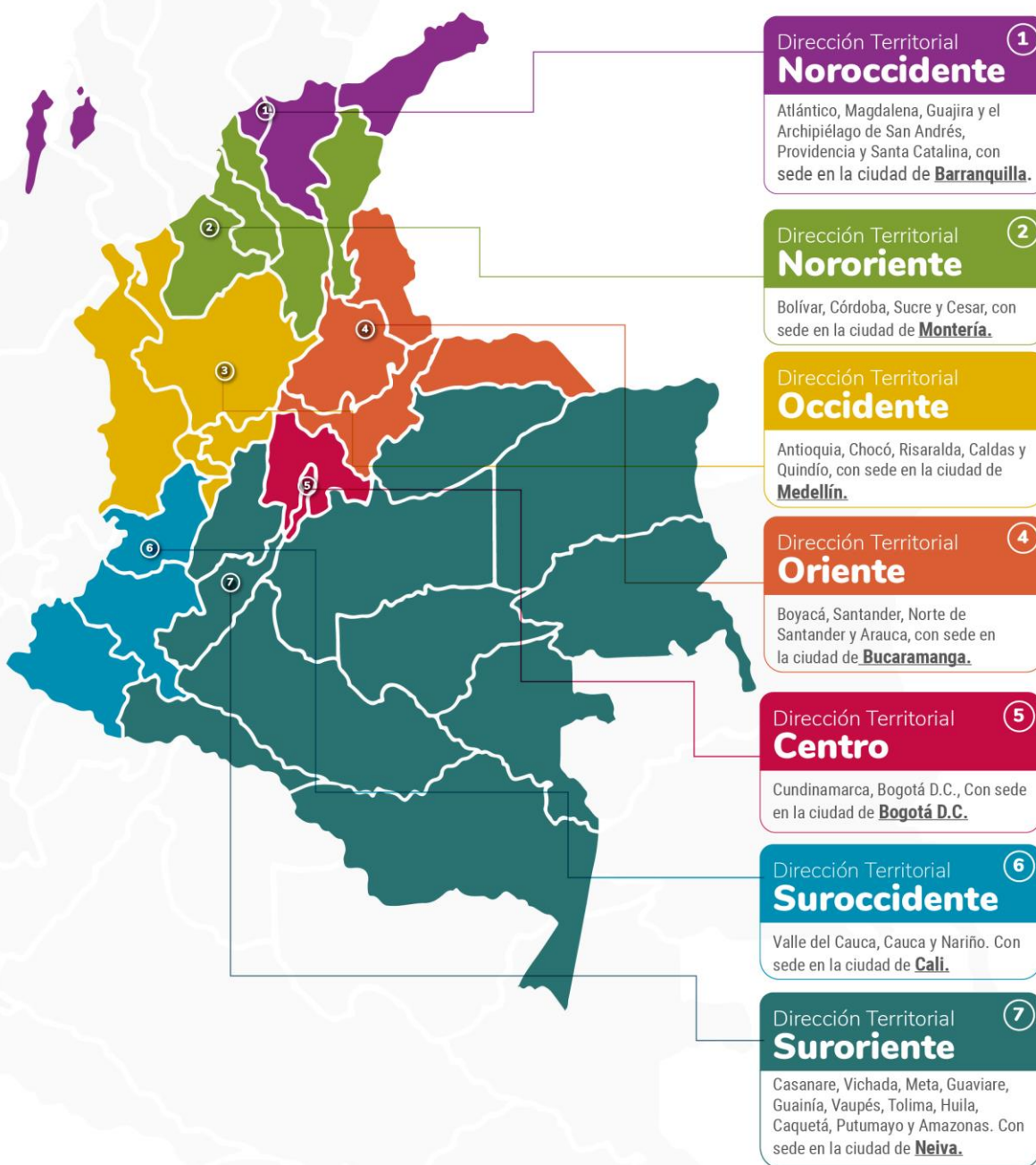
| | | |
|--|--------------------|---|
| Constitución Política de Colombia | Art. 209 | La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. |
| Constitución Política de Colombia | ART. 270 | La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados. |
| Constitución Política de Colombia | Arts. 365 a 370 | Completo. Funciones Presidenciales de Inspección Control y Vigilancia a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. |
| Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones | Art. 2.8 | 2.8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación. |
| Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones | Art. 62,63 y 64 | Completo. |
| Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones | Art. 65, numeral 3 | Señala que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene a su cargo crear y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control con el objetivo de apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social. |
| Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones | Art. 80 #1 | Funciones en relación con la participación de los usuarios. La Superintendencia tendrá, además de las anteriores, las siguientes funciones para apoyar la participación de los usuarios: 80.1. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios |
| Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas | Art. 1 PARÁGRAFO | Cuando se trate de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, este control se ejercerá de conformidad con lo preceptuado en la Ley 142 de 1994. |
| Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. | Art. 73 | Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. |
| Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. | Art. 76 | Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. |
| Ley 1581 de 2012: Disposiciones generales para la protección de datos personales. | Documento integral | Documento integral |
| Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. | Documento integral | Documento integral |

| | | |
|--|----------------------------|--|
| Decreto 1429 de 1995: Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el control social de los servicios públicos domiciliarios. | Documento integral | Documento integral |
| Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. | Documento integral | Plantea los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano. |
| Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas. | Art. 1 | Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas. | Art. 2 | Señálese como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Decreto 1166 de 2016: Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente | Art. 2.2.3.12.9. | Las personas que hablan lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. |
| Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". | Documento integral | Documento integral |
| Decreto 1008 de 2018: Política de Gobierno Digital. | Documento integral | Establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital. |
| Decreto 1369 de 2020: Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Art. 22 numeral 7, 13 y 16 | ...funciones de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, las siguientes: 7. Asesorar al Superintendente en la fijación de las políticas, estrategias, planes y programas de participación ciudadana que se desarrollan en las diferentes regiones del país por intermedio de las Direcciones Territoriales, con el objetivo de generar procesos de control social y promover los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. 13. Gestionar y supervisar el sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. 16. Conocer y resolver los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales se decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas. |

| | | |
|--|--------------------|---|
| Documento CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano. | Documento integral | Tiene como objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional. |
| Documento CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos | Documento integral | Objetivo: consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía |
| Documento CONPES 3785 de 2010: Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano. | Documento integral | Se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”. |

3. Direcciones Territoriales

Mapa de Direcciones Territoriales



4. Objetivo General

Promover estrategias, programas, espacios y herramientas de participación ciudadana/control social que permitan incidir en el mejoramiento de la defensa de los derechos de la ciudadanía en servicios públicos domiciliarios y permita a su vez el aprovechamiento del proceso de inspección, vigilancia y control para la participación ciudadana.

4.1. Objetivos Específicos

- Generar espacios pedagógicos e informativos para fomentar el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía en servicios públicos domiciliarios.
- Gestionar espacios de interlocución para la solución de problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos y los actores involucrados en la gestión de servicios en los territorios.
- Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios.
- Fortalecer la relación ciudadanía-Estado por medio de los datos abiertos y transparencia en la ejecución de la presente estrategia y apoyar la realización de las actividades que planea y ejecute la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5. Marco de referencia

5.1. Control social y participación ciudadana como conceptos rectores

“La participación ciudadana en los servicios públicos domiciliarios se enmarca en el principio de **protección a los usuarios**. Este principio tiene su fuente constitucional en el artículo 2°, que consagra que uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, tal como ocurre en el tema de servicios públicos cuya prestación es masiva y tiende a involucrar a un gran número de personas; el artículo 365, expone que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional, lo que lo convierte en un garante de estos frente a la ciudadanía en general...”³

En este sentido la Superservicios refuerza sus relaciones con el ciudadano cuando se les informan, se les consultan y se favorece su participación, con el objetivo de crear confianza en las instituciones públicas a la vez que estimula el compromiso ciudadano por lo público invitándolos, por ejemplo, a participar en los debates públicos, a votar, participar en la vida asociativa, etc.⁴ 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 y la legitimidad en el ejercicio de la función administrativa.

La incorporación de estos conceptos al quehacer institucional de la Superservicios se realizó a partir de la expedición del Decreto 990 de 2002 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que se consagra que uno de los principios con los cuales se adelantara su labor, es la garantía a los usuarios del acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación -Art. 3°. Es decir, toda actuación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se deberá tener como criterio condicionante de la voluntad administrativa la participación ciudadana...”⁵

En conclusión, las posibilidades de un correcto ejercicio de control social, dependen de procesos de articulación efectiva entre los agentes involucrados en “la prestación y regulación de los Servicios Públicos Domiciliarios, en el que se encuentran las empresas prestadoras, las alcaldías y gobernaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos, los vocales y Comités de Desarrollo y Control Social y el público en general”⁶

³ SUPERSERVICIOS-UNAL. “Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios” en <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/participacionycontrolsocialalaprestaciondelosserviciospublicosdomiciliarios%20%281%29.pdf>

⁴ OCDE, “Participación Ciudadana: Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas” en [OCDE.indd \(oecd.org\)](https://www.oecd.org/).

⁵ SUPERSERVICIOS-UNAL. “Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios” en <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/participacionycontrolsocialalaprestaciondelosserviciospublicosdomiciliarios%20%281%29.pdf>

⁶ SUPERSERVICIOS-UNAL. “Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios” en <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/participacionycontrolsocialalaprestaciondelosserviciospublicosdomiciliarios%20%281%29.pdf>

6. Planeación y acciones transversales

La presente estrategia tuvo en cuenta para su planeación, los aportes de los directores territoriales y gestores así mismo de las diferentes actividades realizadas durante el 2023.

A continuación, se mencionan las evidencias de dichos aportes:

1. Actividades realizadas en el año 2023 por cada una de las siete territoriales a nivel nacional
2. Retroalimentación por parte de cada una de las territoriales
3. Brechas identificadas en la medición FURAG 2022
4. Resultados del Plan de Acción del año 2022

Dentro de las acciones transversales se involucró a otras dependencias de la Superservicios con el propósito de realizar los Observatorios y los Diálogos Regionales Audiencia Público Popular de manera conjunta con el fin de mitigar los riesgos y buscar soluciones de manera acertada a las problemáticas de cada territorio.

7. Comités de desarrollo y Control Social y Vocales de control.

Durante la vigencia 2024, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio promoverá la labor del Vocal de Control a nivel nacional, creado a partir de la promulgación de la Ley 142 de 1994 en Colombia la cual incorpora lineamientos específicos para la promoción y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios fortaleciendo el ejercicio del control ciudadano sobre la gestión de las empresas prestadoras, mediante los Comités de Desarrollo y Control Social, con el fin de propiciar el mejoramiento empresarial, e incrementar la cobertura y la calidad de los servicios públicos domiciliarios, transformando al ciudadano anónimo en la razón de ser del sector, por lo cual, la excelencia en el servicio al cliente es el objetivo central de la orientación e información a los usuarios.

“Sin embargo, producto del desgaste de los mecanismos de participación y del maltrato que tradicionalmente han sufrido los ciudadanos del común en sus relaciones con el Estado y con los entes prestadores de los servicios públicos, existe una baja cultura participativa y un gran desconocimiento de los medios para la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios...”⁷

En ese sentido, y con el propósito de fortalecer el control social y la participación ciudadana en tareas de vigilancia, las actividades que la Superservicios programe y realice en el territorio nacional, se hacen sobre la base de la estrategia de Participación Ciudadana que en el 2024 contará con tres (3) elementos centrales para su desarrollo en lo que respecta a los Comités de Desarrollo y Control Social:

- **Promoción y creación de los Comités de Desarrollo y Control Social:** especialmente en aquellos municipios donde actualmente no se han creado los comités, así como en los municipios “PDET; zonas más afectadas por el conflicto armado (ZOMAC); poblaciones indígenas, población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); y en general, territorios que requieran atención especial, acorde con sus capacidades y necesidades”⁸

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP–, “Control social de los servicios públicos domiciliarios” en: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1454680233_34a1abc98c6388fb838335c837cc1c8e.pdf

⁸ Conforme al lineamiento de política pública del Plan de Desarrollo Nacional de fortalecer la gestión en lo territorial, especialmente en los municipios de menos de 50.000 habitantes.

- **Promover la participación ciudadana a través de los Vocales de Control:** junto con las Entidades Territoriales Municipales, la Superservicios en el desarrollo de sus diferentes actividades de participación ciudadana deberá “asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria y actualizada para representar a los comités”⁹
- **Promoción del portafolio de servicios de asesoría, apoyo técnico, capacitaciones y orientación a los Entes Territoriales:** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las actividades a realizar en el 2024 fortalecerá su presencia institucional a través de ejercicio de capacitación y/o asesorías técnicas a las Entidades Territoriales, órganos de control, Comités de Desarrollo y ciudadanía en general en lo relacionado con esta instancia de participación ciudadana.

7.1. Material pedagógico y logístico disponible para los Vocales de Control y sus comités.

- Página Web de la entidad: <https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social>
- <https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social/Sistema-de-vigilancia-y-control>
- Formato de actualización de datos para Vocales nuevos y antiguos versión física <https://acortar.link/o9b8Dh>
- Formulario de actualización de datos Vocales de Control versión virtual <https://forms.gle/RknHjYzvwUnpFrCT9>
- Folleto informativo para imprimir <https://drive.google.com/file/d/1JeNQCMi8x5nEi0mlhFxqLIC1z6AVDeR/view?usp=sharing>
- Base de datos por cada Dirección Territorial para la conformación y actualización de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control (Ver Anexo 7.)

⁹ Ley 142 de 1994. Artículo 65 Numeral 3 “Las autoridades y la participación de los usuarios”.

8. Esquema Participación ciudadana 2024



Dentro del esquema de participación y la planeación anual de las actividades, se tuvo en cuenta los Objetivos del Proyecto de Inversión y los Productos del Plan de Acción, de los cuales se relacionan con los programas de Participación Ciudadana propuestas para el 2024, denominada “Servicios Públicos por la Vida”, descritos a continuación:

Productos del plan de acción 2024



8.1. Lineamientos Generales para la priorización, seguimiento y monitoreo

La presente estrategia estará en constante revisión y se medirá de la siguiente manera:

- Cantidad de programas realizados y registradas en el formato FCS-F-001 “Cronograma” (Ver Anexo 1.)
- Cronogramas, de acuerdo a la meta establecida y acordada en el plan de acción por cada Dirección Territorial.
- Cantidad y tipo de consultas ciudadanas en los puntos de atención al usuario en relación con los servicios públicos.
- Número de municipios impactados, priorizando zonas apartadas del país. (PDET) así como lugares con tendencias de riesgo en la prestación de los servicios.
- Lugares que cuentan con Comités de Desarrollo y Control Social y vocales de control y actividades de participación.
- Existencia de pactos territoriales desarrollados entre ciudadanos, entes territoriales y empresas alrededor del mejoramiento de la prestación de los servicios públicos
- Cantidad de asistentes a cada una de los programas.
- Número de actividades con énfasis en la socialización de las acciones de IVC realizadas en el territorio.
- Diligenciamiento de los formatos disponibles para cada una de los programas.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos de ser necesario generar las debidas alertas ante inspección, vigilancia y control (IVC) con el fin de dar cumplimiento y reportar el proceso de cada una de ellas, en el formato estipulado. (Nota: este formato es editable y cada dirección territorial realiza las actualizaciones directamente)
- Convocar a los entes territoriales y Organizaciones no Gubernamentales que tengan impacto a la realización de los programas en sus territorios, dando prelación aquellos que no tengan comités de Desarrollo y Control Social.
- Creación de expedientes en el gestor documental Cronos por cada actividad realizada y enviar como anexo las evidencias a través de memorando dirigido al Grupo de Participación Ciudadana de la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- Relacionar la resolución de viáticos donde se especifica el valor total de la comisión, (viáticos, desplazamiento y tiquetes) en el formato FCS-F-011 Seguimiento de programas-participación ciudadana (Ver Anexo 5).

- La Delegada enviará a la oficina asesora de comunicaciones todos los cronogramas, con el fin de promocionar los programas en los canales de comunicaciones de la entidad.
- Cada lunes confirmar vía correo electrónico al enlace correspondiente de nivel central, el lugar y la hora exacta de ejecución de los programas de la semana siguiente para publicarlo en la página web y en las redes sociales de la entidad.

8.2. Formatos y evidencias de los programas

- FCS-F-001 Cronograma de programas por territorial (APLICA PARA TODAS LAS ACTIVIDADES AQUÍ DESCRITAS) (Ver Anexo 2.)
- FCS-F-002 Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana. (física). (Ver Anexo 3.)
- FCS-F-003 Control de asistencia programas de participación ciudadana (Ver Anexo 4)
- FCS-F-004 Petición de riesgo inminente “Solo en caso que sea necesario” (Ver Anexo 5).
- Formato hoja de cálculo en línea 0 registro de ejecución para todas las actividades de cada territorial (Ver Anexo 6).
- FCS-F-010 Percepción y/o satisfacción de la actividad de participación ciudadana (virtual) (Ver Anexo 7).
- GD-F-064 Acta deberá diligenciarse durante el desarrollo del programa (Ver Anexo 8).
- Registro fotográfico del programa (para todos los programas).
- Formato hoja de cálculo en línea para el Seguimiento a Compromisos: formato que deberá ser diligenciado por las Direcciones Territoriales en el marco de los compromisos que se establezcan en cualquiera de las actividades de Participación Ciudadana (Anexo 6).
- Plantilla de presentación programas de participación ciudadana 006 (Ver anexo 9).
- Formato de soluciones ciudadanas (PAS).
- Guion Superservicios en Vivo (Ver Anexo 12).

8.3. Lineamientos para el diligenciamiento y envío del cronograma de los programas desde las Direcciones Territoriales.

- El formato FCS-F-001 “Cronograma de actividades de participación ciudadana” (Ver Anexo 2.) diseñado para cada una de las territoriales, **debe ser entregado los días veinte (20) de cada mes**, para la revisión y aprobación respectiva por parte del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. Se debe diligenciar en su totalidad sin dejar espacios en blanco o por confirmar.

- No se puede ejecutar el cronograma sin la debida aprobación por parte del Delegado encargado.
- Se sugiere que NO se programen actividades para la última semana de cada mes, teniendo en cuenta las fechas de los reportes a diferentes aplicativos de evaluación.
- Los únicos programas oficiales de la entidad son las aprobadas por la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- Los programas se pueden realizar en modalidad virtual o presencial según se requiera.
- Tener en cuenta la meta establecida por Plan de Acción y la presente Estrategia para llevar a cabo sus programas.
- Crear con antelación los expedientes y diligenciar el formato.
- Al elegir cualquiera de los criterios del programa, adjuntar dentro del expediente la solicitud formal, “aplica todos los programas”.
- Dar prioridad a los municipios de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).
- El formato de Cronograma establecido para 2024, puede ser editada por cada dirección territorial según sea necesario con el fin de notificar a la delegada en el momento, si existe una modificación o cancelación de algún programa propuesta inicialmente.
- El formato cuenta con una casilla para confirmar la fecha de cargue de todas las evidencias y el responsable de la misma (se deben diligenciar en su totalidad).
- Cuando se requiera más de un colaborador para realizar el programa, incluir todos los datos en la pestaña ‘VIÁTICOS’ con el fin de establecer las comisiones de manera individual por tipo de contrato, días de comisión y grado. (*remitirse al cuadro de viáticos establecidos para el 2024*)
- El formato no se podrá modificar sin autorización, o crear copias de este archivo ya que afectará el consolidado general.
- La aprobación o no del cronograma se podrá confirmar en el mismo formato dentro de los 5 días siguientes al envío del mismo.

8.4. Lineamientos para el diligenciamiento del formato hoja de cálculo en línea FCS-F 011 desde las Direcciones Territoriales.

- El número de expediente debe coincidir con el enunciado en el cronograma inicial
- El formato evidenciará información relevante como: Municipios PDET (priorizados) impactado mes a mes, compromisos adquiridos y evidencias de la socialización de las acciones de IVC en cada territorio.
- Si se adquieren compromisos, incluirlos en el formato designado. (Ver Anexo 6)

- La encuesta de satisfacción se encontrará en el mismo formato, diligenciando toda la información.
- El Drive “Superservicios en Vivo” no recibirá más respuestas, ahora será parte del formato FCS-F-011 Seguimiento de programas-participación ciudadana (Ver Anexo 5).
- En caso que se generen compromisos en el programa Superservicios en Vivo, registrarlas y hacer seguimiento en el formato indicado.

8.5. Instructivo para el reporte de evidencias.

- Cada programa realizado debe contar con un Expediente (Ver Anexo 10. Instructivo para la creación de expedientes) en el gestor documental Cronos con las evidencias completas enviadas en anexo a través de Memorando Interno (Formato GD-F-010) según corresponda dirigido al Grupo de Participación Ciudadana de la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, dentro del mismo mes de realización del programa. (Ver Anexo 11. Instructiva radicación de memorandos).
- A su vez se debe reportar todos los programas realizadas en el formato hoja de cálculo en línea FCS-F-011 ‘Seguimiento de programas-participación ciudadana. Nota (También aplica para el programa de Superservicios en Vivo, dentro del mismo formato)




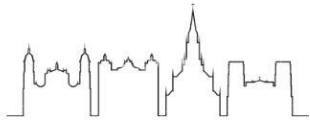





8.6. Instructivo para el diligenciamiento y seguimiento de los compromisos.

- El seguimiento a los compromisos adquiridos con la ciudadanía o identificados en los programas, se deben reportar el formato correspondiente con toda la información solicitada: Entidad o empresa que lo adquiere, tiempo de cumplimiento, actividades realizadas por la Superservicios. Estos compromisos serán monitoreados desde la Delegada de manera mensual.
- Los soportes del cumplimiento y el estado del compromiso deben estar sustentados en el expediente de Cronos y es responsabilidad de cada Dirección Territorial actualizar el estado en el formato indicado.

| Nombre del funcionario y entidad o empresa que adquirió compromiso 1 | Fecha de cumplimiento Compromiso 1 | Actividades de seguimiento compromiso 1 | Estado Compromiso 1 | Li c |
|--|------------------------------------|---|---------------------|---------|
| | | | Abierto | |
| | | | Abierto | |
| | | | Cerrado | |
| | | | Remitido a IVC | |
| | | | | |
| | | | | |

- Las alertas ciudadanas se deben registrar en el formato FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente” (Ver Anexo 8) con los soportes necesarios, cada alerta debe contar con un radicado en el gestor documental y ser enviada a la Delegada máximo un (1) día hábil. Solo se diligencia el formato en caso de Alerta.

¡Tener en cuenta!
Cambiaron algunos
nombres para este 2024.

| ANTES | AHORA |
|---|---|
|  |  |
| Superservicios SOLUCIONA | Superservicios ORIENTA |
|  |  |
| Superservicios en CERCA DE DE TI | Superservicios en los TERRITORIOS |
|  |  |
| Superservicios CUMPLE | Superservicios PARA LA GENTE |
|  |  |
|  Superservicios TE ACOMPAÑA | <p>El objetivo de esta actividad es prestar asesoría a las entidades territoriales a nivel nacional</p> |
| ¿LISTOS? | |

9. Aspectos específicos de cada programa

Con el propósito de gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos en articulación con los ciudadanos y los actores involucrados en los servicios públicos en sus territorios través de los siguientes programas:

9.1. Objetivo Específico No. 1

Generar espacios pedagógicos e informativos para fomentar el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía en servicios públicos domiciliarios:

I. Conoce tus derechos y deberes

Objetivo del programa: Realizar a través de las Direcciones Territoriales en alianza con entidades educativas, universidades públicas o privadas, jornadas pedagógicas, de apoyo técnico y asesoría a los usuarios, ciudadanía y entes territoriales, (alcaldías, gobernaciones, juntas de acción comunal, etc.), con el objetivo de promover los derechos y deberes que tienen los usuarios ante las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, régimen básico de servicios públicos, productos, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad, entre otros, conforme al Art. 14 de la Ley 689 de 2001 “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994”.

| | |
|---------------------------------|--|
| Descripción | Capacitaciones participativas, en temas relevantes para los usuarios, funcionarios y personal de entidades territoriales. |
| Temáticas a desarrollar | <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 Superservicios. 4. Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los CDCS y Vocales de control. 5. Socializar a los grupos de interés sobre las acciones de IVC adelantada en las regiones 6. Régimen básico de Servicios Públicos. Ley 142 de 1994 7. Productos, servicios, trámites y procedimiento administrativo. 8. Socializar las tendencias de riesgo de la prestación de los servicios en el territorio y los pactos para el mejoramiento de los mismos |
| Público objetivo | Usuarios, Ciudadanía, Entes Territoriales, JAC, JAL, Concejo Municipal, Consejo Territorial de Planeación, Comité Consultivo de Mujeres, Comité de Discapacidad, Plataforma de Juventudes, Consejos Municipales de Juventud, Programas de adulto mayor, Familias en Acción, Comités de Control Social, Comités de usuarios |
| Rol de la Superservicios | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial. 2. Gestionar el lugar del evento para desarrollar el programa. 3. Ofrecer la capacitación con personal de la Superservicios, idóneo en el tema, de acuerdo a la meta establecida para cada Dirección Territorial. 4. Aclarar inquietudes que se presenten en el transcurso de la capacitación. |
| Material de apoyo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Material jurídico actualizado en la página web de la entidad FCS-F-004 (Ver Anexo 5). 2. Presentación guía 006 |

Orientaciones y Parámetros generales

- Las Direcciones Territoriales deben realizar este programa dando prioridad a las alianzas con instituciones educativas (educación media, universidades, instituciones técnicas y tecnológicas), y entidades públicas y/o privadas con el fin de fortalecer los procesos de capacitación.
- Luego de finalizar el programa, aplicar el formato FCS-F-002 Encuesta de satisfacción actividades de participación ciudadana (Ver Anexo 3), este formato será diligenciado por cada asistente y NO por el colaborador de Superservicios. Luego tabular dicha información en el formato FCS-F-011 Seguimiento de programas-participación ciudadana. (Ver Anexo 6).
- Digitalizar las encuestas y cargarlas en el expediente del programa.

Formatos

Para este programa se requiere los siguientes formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-002 o FCS-F-010** Encuesta de satisfacción actividades de participación ciudadana.
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana.
- **FCS-F-004** Petición por riesgo inminente (si aplica)
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- Evidencia fotográfica
- **CO-F-006** Presentación realizada
- Evidencia de la convocatoria o invitación

II. Superservicios Te Acompaña

Objetivo del programa: Fortalecer los conocimientos y conceptos concernientes en Servicios públicos domiciliarios por medio de capacitaciones a las Entidades Territoriales.

| | |
|---------------------------------|---|
| Descripción | Se habilitarán espacios pedagógicos, a través de capacitaciones participativas en temas relevantes para las Entidades Territoriales. |
| Temáticas a desarrollar | <ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos y deberes de los usuarios. 2. Mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios. (Marco normativo en el régimen especial de los servicios públicos) 3. Información general de la Superservicios (portafolio institucional) 4. Socializar a los grupos de interés sobre las acciones de IVC adelantada en las regiones 5. Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los CDCS y Vocales de control. 6. Generalidades en servicios públicos domiciliarios. |
| Público objetivo | Entes Territoriales, JAC, JAL, Concejo Municipal y otras instancias de participación. |
| Rol de la SUPERSERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria en la que se incluye a los diferentes actores de los Servicios Públicos. 2. Organizar y ejecutar la capacitación 3. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos. |

Orientaciones y Parámetros generales

- Las Direcciones territoriales deben realizar este programa en alianza con las autoridades locales que soliciten orientación en tema de servicios públicos domiciliarios.
- Aplicar la encuesta de participación ciudadana (virtual o presencial) Diligenciado por cada asistente.
- La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio es un apoyo para la ejecución del mismo, el cual puede proporcionar el apoyo que se requiera.

Formatos

Para este programa deberán diligenciar en su totalidad los formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-002 o FCS-F-010** Encuesta de satisfacción de actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
- **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- **FCS- F 012** Seguimiento a compromisos
- **CO-F-006** Presentación realizada
- **GD-F-064** Formato de Acta
- Evidencia fotográfica

- Evidencia de convocatoria

III. Superservicios En Vivo

Objetivo del programa: Brindar información 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, la realización de este programa es primordialmente en medios de comunicación comunitarios o regionales que permitan replicar de manera acertada el mensaje de la Superservicios en aquellos territorios donde la presencia institucional históricamente ha sido escasa.

| | |
|---------------------------------|---|
| Descripción | A través de medios radiales, de prensa o televisivos regionales y/o comunitarios el Director territorial brindará información relevante a la ciudadanía con relación a la protección de los derechos de los usuarios en Servicios Públicos Domiciliarios. |
| Temáticas a desarrollar | <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 Superservicios. 4. Inquietudes de la comunidad. 5. Información relevante, en la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social. 6. Socializar a los grupos de interés sobre las acciones de IVC adelantada en las regiones |
| Público objetivo | Usuarios, Ciudadanía, Entes Territoriales, vocales de control y miembros de comités de desarrollo y control social. |
| Rol de la SUPERSERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, gestionar el espacio en las emisoras para el desarrollo del programa. 2. Prestar apoyo al Director territorial para el desarrollo del programa. 3. Hacer seguimiento a los posibles compromisos. |
| Material de apoyo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Base de datos estadísticos de trámites 2. Guion |

Orientaciones y Parámetros generales

- 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 el programa.
- Articular con las diferentes dependencias de la entidad, el contenido de la emisión, de acuerdo con la problemática de la región y el número de trámites radicados ante la Superservicios, dando prioridad a los municipios PDET o priorizados.
- Antes de dar inicio al programa, preparar el guion, estableciendo la dinámica y el tiempo de intervención del funcionario de la SUPERSERVICIOS.
- La **única persona autorizada** en las Direcciones Territoriales para participar e intervenir en un programa radial a nombre de la Entidad es **el Director(a) Territorial**

o, a quien designe previa coordinación con la Delegada de Protección al Usuario y apoyo con la Oficina de Comunicaciones de la Superservicios cuando se requiera.

- Así mismo, **con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones y los Directores Territoriales**, en conjunto, se definen las emisoras o canales de preferencia locales, en las que desarrollará el programa.
- La participación en la emisora, **no debe generar costos para la Superservicios**.
- 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.
- 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

Formatos

Se deben diligenciar y cargar en su totalidad los siguientes formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-004** Informar mediante el formato "Petición por riesgo Inminente
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- Todos los programas deberán ser grabados. El audio se subirá al expediente de Cronos
- Imágenes de acuerdo con la modalidad de realización presencial (fotografías) o capturas de pantalla en modalidad virtual, en el expediente de Cronos.

9.2. Objetivo Específico No. 2

Gestionar espacios de interlocución para la solución de problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos y los actores involucrados en la gestión de servicios en los territorios.

I. Superservicios Orienta

Objetivo del programa: Generar espacios de solución a las problemáticas socialmente relevantes de un territorio frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, como pueden ser la infraestructura, facturación, calidad del servicio, entre otros. Este ejercicio requiere que previamente se hayan realizado solicitudes o alertas de la comunidad, peticiones de riesgos inminentes o análisis de tendencias de riesgo en la prestación de los servicios que puedan vulnerar los derechos de los usuarios. La construcción de soluciones surge desde un trabajo de cartografía social con el que se pretende generar conocimiento y comprensión de las dinámicas territoriales, así como registro de las necesidades o problemas y la construcción de soluciones. Este trabajo se realiza en conjunto con las empresas prestadoras de servicios públicos, los entes territoriales y en donde la Superservicios actúa como garante del cumplimiento de los compromisos surgidos del trabajo con la comunidad.

| | |
|---------------------------------|---|
| Descripción | Espacio de construcción de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. |
| Temáticas a desarrollar | <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la Superservicios y explicación de la metodología de trabajo a los usuarios y empresa prestadoras que participan de el programa. 2. Presentación de la problemática más importante, por parte de los usuarios, frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Número de trámites interpuestos ante la Superservicios) 3. Presentación por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente a las problemáticas identificadas 4. Construcción de soluciones, se generan compromisos por parte de las empresas prestadoras y la Superservicios actúa como garante para que los compromisos pactados se cumplan en los tiempos establecidos. 5. Seguimiento a la solución de las problemáticas identificadas por parte de las empresas prestadoras. 6. Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los CDCS y Vocales de control. |
| Público objetivo | Usuarios, Entes Territoriales, empresas prestadoras de servicios públicos, comunidad en general. Demás Instancias de Participación Ciudadana. |
| Rol de la SUPERSERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar la logística y convocatoria para la participación de la comunidad, garantizando la presencia de representantes (con poder de decisión) de las empresas prestadoras de servicios públicos 2. Liderar y moderar buscando siempre centrar los temas en un diálogo ordenado sobre las problemáticas presentadas y buscando compromisos de las partes 3. Hacer seguimiento a los compromisos y/o propuestas recibidas. |

Orientaciones y Parámetros generales

- Para llevar a cabo la mesa Superservicios Orienta, es necesario contar con la presencia de la dirección territorial encargada de moderar y buscar el diálogo entre las partes (usuarios, empresas prestadoras, vocales de control, comunidad en general) con el objetivo de encontrar soluciones apropiadas a las problemáticas del territorio.
- Para la planeación de las mesas es necesario revisar con antelación el número de trámites interpuestos en la Superservicios con el fin darle prelación aquellos territorios donde la presencia institucional sea nula, o aquellos lugares de difícil acceso.
- Los compromisos adquiridos en este programa, se deben reportar en el formato indicado y las direcciones territoriales serán las encargadas de hacer el debido seguimiento y cumplimiento en los tiempos estipulados por las partes.
- Si se realizan cambios en la ejecución de los compromisos las territoriales tienen acceso para modificar su estado directamente en el formato propuesto.
- Se deben adjuntar las evidencias respectivas al cumplimiento o seguimiento dentro de su expediente.
- **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 a arreglar el alcantarillado y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Sí 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 (Nombre del barrio) 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 “Compromisos”
- Se debe completar el formato **GD-F-064** “Acta” (Ver Anexo 4) 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.

Formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-004** Petición por riesgo inminente (si aplica)
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- **FCS- F 012** Seguimiento a compromisos
- **CO-F-006** Presentación realizada
- **GD-F-064** Formato de Acta
- Evidencia fotográfica
- Evidencia de Convocatoria

II. Superservicios en los Territorios

Objetivo del programa: Brindar orientación personalizada a los usuarios de diferentes municipios del país garantizando la más amplia cobertura posible, y también priorizando las zonas apartadas de Colombia. Para la caracterización y priorización de los municipios donde se programa Superservicios en el Territorio se tiene en cuenta si el municipio es PDET, si tiene conformados Comités de Desarrollo y Control Social, el número de reclamaciones por parte de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en su contraste de primera y segunda instancia con su tipificación, tendencias de riesgo en la prestación de los servicios, alertas generadas por las instancias de participación ciudadana y municipios que cuenten con un puntaje bajo en la dimensión de servicios públicos que publica el Departamento Nacional de Planeación –DNP- anualmente en el documento “Medición del Desempeño Municipal”.

| | |
|---------------------------------|--|
| Descripción | Los Puntos de Atención Superservicios PAS fijos e itinerantes atenderán y asesorarán de manera regular a la ciudadanía en un enfoque centrado en soluciones visitarán barrios, comunas, localidades, veredas y zonas apartadas no frecuentadas por la Superservicios, en articulación con las empresas de servicios públicos con cobertura y casos relevantes en la zona, así mismo, hará pedagogía del control social y la participación ciudadana. |
| Temáticas a desarrollar | <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 entidad 4. Socializar a los grupos de interés sobre las acciones de IVC adelantada en las regiones 5. Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los CDCS y Vocales de control. 6. Atención personalizada resolviendo diferentes problemáticas en servicios públicos domiciliarios 7. Articular a las empresas de servicios públicos para la solución a problemáticas de la prestación en los territorios |
| Público objetivo | Usuarios, Ciudadanía, Entes Territoriales, vocales de control y miembros de comités de desarrollo y control social, empresas de servicios públicos, juntas de acción comunal |
| Rol de la SUPERSERVICIOS | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria en la que se incluye a los diferentes actores de los servicios públicos que prestan servicios en la zona. 2. Gestionar el lugar donde se realizará la atención. 3. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos. |

Orientaciones y Parámetros generales

- La Dirección territorial será la encargada de hacer la convocatoria con los grupos de interés.
- Realizar todos los preparativos que conlleva el traslado o la adecuación del punto de atención en la zona, de acuerdo al contexto de cada territorio.
- Tener en cuenta los horarios de la comunidad para garantizar un buen número de participantes.
- Los colaboradores deberán portar sus distintivos como carnet institucional, chalecos, camisetas o camisas que los identifique con la Superservicios.
- Llevar impreso los folletos informativos

Formatos

Para este programa requiere los siguientes formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
- **FCS-F-004** Petición por riesgo inminente
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- **FCS- F 012** Seguimiento a compromisos
- **CO-F-006** Presentación realizada
- Evidencia fotográfica
- Evidencia de la convocatoria de acuerdo al público objetivo

9.3. Objetivo Especifico No. 3

Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios

I. Comunidades por el control social

Objetivo del programa: Promover la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) en todos los municipios del país, con miras a hacer extensiva la defensa de los usuarios de servicios públicos domiciliarios. Así mismo apoyar y hacer seguimiento a los vocales de control social y la promoción y fortalecimiento de su participación en juntas directivas de empresas oficiales de servicios públicos. Lo anterior se debe trabajar en coordinación con Entes Territoriales y Personerías municipales a fin de asegurar capacitación, apoyo técnico y legal, a los vocales de control y todos los miembros del comité, dando cumplimiento de la ficha técnica de salida de proceso FCS-F-003 (Ver Anexo 2).

En este sentido esta superintendencia es la entidad pública que contribuye al desarrollo del Comité para velar por las acciones que las comunidades emprendan en defensa y garantía de los servicios; brinda capacitación frente a los temas de vigilancia e inspección sobre las entidades, y proporciona información de apoyo sobre los diferentes mecanismos que los ciudadanos pueden hacer uso, mediante sus representantes y/o vocales comunitarios ejerciendo mayor inspección que sirva para la toma de decisiones de las autoridades locales y nacionales en referencia a la defensa de la buena prestación del suministro de los servicios públicos domiciliarios”¹⁰

¹⁰ RIOS Noguera Juan Rodolfo. Revista Vis Iuris” Los Comités de Desarrollo y Control Social en los servicios públicos domiciliarios”

| | |
|--|---|
| <p>Descripción</p> | <p>Actividad de carácter académico, pedagógico y práctico que aborda las temáticas necesarias para conformar y fortalecer los Comités de Desarrollo y Control Social desde la solución a problemáticas en la zona a impactar y el fortalecimiento de la labor de los vocales de control en su gestión y rol en las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos. Orientar las labores pedagógicas también hacia el reconocimiento del contexto y funcionamiento de los servicios públicos en territorio e integrar a diferentes instancias de participación ciudadana que complementen la incidencia y control social. Para lo anterior se podrán realizar alianzas con otros Ministerios o entidades públicas</p> |
| <p>Temáticas a desarrollar</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Control social como mecanismo de participación ciudadana 2. Normatividad frente a la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social 3. Superservicios como entidad de apoyo a los Comités de Desarrollo y Control Social y a los Vocales (capacitaciones) 4. Deber de las autoridades municipales frente a los Comités de Desarrollo y Control Social 5. Análisis y toma de decisiones en Juntas Directivas de prestadores de servicios públicos 6. Socialización de los casos de IVC como mecanismo de inspección vigilancia y control |
| <p>Público objetivo</p> | <p>Usuarios, Entes Territoriales municipales, vocales de control y miembros de comités de desarrollo y control social, otras instancias de participación ciudadana.</p> |
| <p>Rol de la Superservicios</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria con enfoque diferencial y gestionar el lugar a desarrollar la actividad 2. Dictar la capacitación a través del colaborador de la Superservicios idóneo en el tema. 3. Resolver las dudas presentadas por los asistentes en el marco de la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social |

Orientaciones y Parámetros generales

- Las Direcciones territoriales, deben tener la base de datos de comités de desarrollo y control social actualizada será revisada mensualmente. (Anexo No 7)
- Las Direcciones territoriales deben contar con la base de datos de las empresas públicas existentes en los municipios y los vocales de control que hacen parte de sus juntas directivas
- Llevar y diligenciar los formatos adecuados para la actualización de los mismos (VER ANEXOS) Pág. 47
- Las Direcciones territoriales son apoyo de los Vocales de Control en temas específicos y acompañamiento que requieran en sus territorios.
- Las Direcciones Territoriales podrán buscar apoyo en las Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, o la Delegada de Energía y Gas, con el fin de brindar capacitaciones con personal idóneo en temas de servicios Públicos

- Los usuarios que en el programa indiquen ser miembro activo de un CDCS, deberán dar soporte y tendrá en su poder por lo menos de alguno de los siguientes documentos:
 - Acto administrativo expedido por la alcaldía sobre la creación de un CDCS.
 - Acta de la reunión de la asamblea donde se creó el CDCS.

Formatos

Para este programa deberán diligenciar en su totalidad los siguientes formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
- **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente en caso que sea necesario
- **FCS-F-002 o FCS-F-010** “Encuesta de satisfacción actividades de participación ciudadana.
- **FCS-F 009** Conformación y actualización de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control.
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- Evidencia fotográfica
- Evidencia de la convocatoria.

II. Superservicios Para la Gente

Objetivo del programa: Promover ejercicios de control social como procesos de interlocución y evaluación de la gestión pública, realizada por cada una de las Direcciones Territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que permitan a la ciudadanía, usuarios y prestadores de servicios públicos contar con el diagnóstico y contexto de la prestación permitiendo mejorar las acciones de incidencia ciudadana y de mejoramiento de la prestación de servicios en las empresas. Además de:

- Construcción de soluciones a las problemáticas que la ciudadanía identifica en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, generando conocimiento y comprensión desde el territorio.
- Restablecer la relación ciudadanía - Estado por medio de los datos abiertos y transparencia en la ejecución de la presente estrategia
- En cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha desarrollado mecanismos que proporcionen al ciudadano instrumentos que les permitan caracterizar, analizar, evaluar y criticar la gestión de la Entidad y de los diversos prestadores de servicios públicos domiciliarios
- Con el propósito de garantizar de manera efectiva los derechos de participación ciudadana y control social la Superservicios desarrolla.

Las Direcciones Territoriales definirán los municipios donde se desarrollarán, para ello se tendrá en cuenta factores como:

| | |
|---------------------------------|---|
| Descripción | Espacio para compartir un diálogo donde se muestran los resultados de la gestión a la ciudadanía, empresas, entes territoriales y los indicadores a cargo de las Direcciones Territoriales según parámetros establecidos por la Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio |
| Temáticas a desarrollar | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones realizadas estadísticamente por la Dirección Territorial durante el semestre en sus principales indicadores de impacto ciudadano 2. Socializar a los grupos de interés sobre las acciones de IVC adelantada en las regiones 3. Avances sobre las actividades de participación ciudadana |
| Público objetivo | Usuarios, Ciudadanía, Entes Territoriales, empresas prestadoras, vocales de control y miembros de comités de desarrollo y control social. |
| Rol de la Superservicios | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un informe con lenguaje claro y sencillo donde se expongan los resultados de la gestión de la Entidad 2. Propiciar un diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión de la Entidad |

Orientaciones y Parámetros generales

- El programa Superservicios para la Gente, se realizará de manera presencial según análisis de tendencias críticas en la prestación de los servicios y alertas ciudadanas que requieran empoderamiento ciudadano y mejoramiento en la prestación de servicios públicos.
- Se realizará mínimo una rendición de cuentas por semestre con una divulgación de impacto regional y las demás socializaciones que se consideren pertinentes según la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio y las Direcciones Territoriales.
- El programa será programado dentro del formato 001 Cronograma, con el fin de anunciar con antelación el desarrollo de la misma.
- La convocatoria debe ser abierta y se debe incluir diferentes actores del sector.
- Se debe tener en cuenta los municipios donde no se hayan realizado actividades de Participación Ciudadana en los últimos dos años
- La convocatoria debe ser abierta y se debe incluir diferentes actores del sector.
- Las preguntas que no sean resueltas durante la sesión, deben ser documentadas y respondidas con posterioridad a la actividad por las áreas respectivas de la entidad, publicadas máximo 15 días hábiles. Cada territorial es responsable de su debida respuesta y cumplimiento dentro de los tiempos establecidos
- Cargar las evidencias de las respuestas como anexo a través de memorando en el Expediente creado para el programa.

Formatos

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
- **FCS-F-004** Petición de riesgo inminente (si aplica)
- **FCS-F 011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- **SM-F-003** Evaluación para actividades y compromisos adquiridos en la actividad
- **SM-F-004** Formulación de preguntas
- **CO-F-006** Presentación realizada
- **GD-F-064** Formato de Acta
- Evidencia fotográfica
- Evidencia de convocatoria

9.4. Objetivo Especifico No. 4

Fortalecer la relación ciudadanía-Estado por medio de los datos abiertos y transparencia en la ejecución de la presente estrategia y apoyar la realización de las actividades que planea y ejecute la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

I. Diálogos Regionales - Superservicios por la Vida

La Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión Territorial, 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 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 Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.

Los encuentros serán, así mismo, un espacio para 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 2024. 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.

Metodología de los Diálogos Regionales - Servicios Públicos por la Vida

a) Análisis de las 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, departamento o municipio) y así, generar una propuesta de solución masiva a la causal de estas reclamaciones comunes que sea anunciada durante el encuentro. Para esta tarea se utiliza la herramienta diseñada por la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión Territorial (herramienta remitida a los directivos desde el 17 de enero de 2024) donde se detallan los diferentes aspectos relacionados con las reclamaciones frente a la prestación de los servicios públicos en el país.

Análisis de las principales tensiones de la normatividad de servicios públicos con la mejor prestación del servicio y las propuestas de cambio.

b) Pre-encuentros con las Empresas SS. PP

Desarrollar reuniones previas a cada encuentro con las prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de la región donde se va a realizar la actividad, para socializar el análisis de reclamaciones que se han identificado como las más importantes 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

Se integrará la discusión sobre las propuestas de cambio a la normatividad de servicios públicos

Las empresas deberán implementar un equipo de soluciones a requerimientos de usuarios

c) Diálogos Regionales – “Servicios Públicos por la Vida”, socialización e insumos ciudadanos

Instalación y 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.

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 horas en esta actividad.

A continuación, escogen autónomamente un relator quien será el que exponga ante la plenaria las conclusiones de su discusión.

Socialización de los acuerdos y/o compromisos logrados con empresas prestadoras

Se socializarán con los ciudadanos el resultado de los pre-encuentros con las prestadoras, así como los compromisos que surgen del evento y sobre los cuales la Superservicios hará seguimiento y acompañamiento para su cumplimiento.

Desarrollar Charla Empresarial/Asociativa.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizará una exposición 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

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.

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.

II. Observatorio de Servicios Públicos por la Vida

El **Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia** se constituye como el espacio en el que, con el liderazgo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de sus Delegadas y sus Direcciones Territoriales; el trabajo articulado con las administraciones públicas nacionales, regionales y locales; las instituciones académicas, empresas de servicios públicos domiciliarios, los entes de control y la sociedad civil, se realiza un trabajo de seguimiento, monitoreo y evaluación de los principales procesos e indicadores de los servicios público domiciliarios en Colombia, esto con el propósito de aportar desde la institucionalidad, la academia y la sociedad civil al control y vigilancia en el acceso y la prestación con calidad de los servicios públicos domiciliarios

Por la misma naturaleza del observatorio de servicios públicos domiciliarios de generar espacios para la construcción del conocimiento, en conjunto con diferentes sectores y actores, con el fin de proporcionar información a través de distintos canales así como el diseño e implementación de herramientas, que permitan mostrar escenarios actuales, futuros y dar respuesta frente a temas de interés de las comunidades relacionadas y beneficiarias de la prestación y el acceso a los servicios públicos domiciliarios.

Los observatorios constituyen un mecanismo innovador de colaboración que permiten crear sinergias entre todos los actores del sector, resulta atractivo a las instituciones académicas para 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. La figura del observatorio lleva implícita de “... *vigilar y detectar lo que ocurre en su ámbito de actuación, y su valor agregado se sustenta en: 1) buscar la información, 2) discernir su relevancia, 3) organizarla de modo coherente y 4) presentarla de forma clara*”¹¹

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, ya que la toma de decisiones se sustenta en la información y el análisis.

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.

Objetivos específicos:

El ejercicio de monitoreo se orienta a un proceso participativo de empoderamiento de las comunidades y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios, lo que implica no solo recoger la información, se trata de que con el análisis de la información se generen soluciones concretas a las problemáticas en los diversos territorios del país.

1. Brindar soporte a los usuarios, vocales y ciudadanía en general en temas de servicios públicos.
2. Identificar tendencias críticas en la prestación de servicios públicos domiciliarios, en la atención a usuarios y en la violación a los derechos de los usuarios que permitan darle un mejor contexto a la acción preventiva y de mejora
3. Ayudar a priorizar las acciones de Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia
4. Generar informes y estudios que permita proponer planes y programas de mejoramiento para los Superservicios.
5. Articular los actores del esquema de prestación de servicios públicos.
6. Ser repositorio de información y propuestas que sea accesible y transparente a toda la ciudadanía.

¹¹ ANGULO Marcial, Noel. ¿Qué son los Observatorios y cuáles son sus funciones? Instituto Politécnico Nacional. Página 6. México. 2009. En <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179414895002.pdf>

Funciones del Observatorio en Superservicios.

“Independientemente de su naturaleza, todo observatorio busca dos propósitos elementales: investigar —revisar, describir, caracterizar, evaluar, discutir, cuestionar, sugerir— los contenidos que aparecen en el espacio de observación pertinente a su área de interés; e informar a la comunidad los hallazgos que ocurren en ese proceso”¹². En ese sentido las funciones del Observatorio de Servicios Público Domiciliarios buscan “...a. Caracterizar una situación o momento b. Apoyar la toma de decisiones coyunturales c. Formular escenarios a futuro...”¹³ a través de las siguientes líneas de acción sobre las que se llevará a cabo su trabajo.



Monitoreo de las reclamaciones ciudadanas

Los observatorios de servicios públicos como espacio de trabajo continuo en búsqueda de la mejora en la prestación de los servicios públicos con participación incidente de la ciudadanía, harán un constante monitoreo en dos frentes de acción: las reclamaciones de los ciudadanos de la región donde opere el observatorio y en segundo lugar, la debida atención de estas reclamaciones de los usuarios por parte de las empresas prestadoras, para así generar informes periódicos sobre el comportamiento y la coyuntura actual en Superservicios.

De esta manera, se buscará establecer una comunicación constante con la ciudadanía y con los prestadores de servicios públicos, de forma que se puedan identificar cuellos de botella en la prestación de servicios públicos de calidad, y que sean los mismos ciudadanos partícipes de las soluciones.

¹² ANGULO Marcial, Noel. ¿Qué son los Observatorios y cuáles son sus funciones? Instituto Politécnico Nacional. Página 8. México. 2009. En <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179414895002.pdf>

¹³ IBIDEM, pagina 9.

El enlace de monitoreo analizará la información de distintas fuentes para encontrar las principales causales de reclamación en la región de competencia del observatorio, en primer lugar, directamente de los reportes de reclamaciones interpuestas, pero también, establecerá una comunicación constante con los usuarios, vocales de control y otros líderes comunitarios como juntas de acción comunal, para conocer de primera mano las problemáticas que sufre la población. Luego, a partir de esta información podrá establecer una agenda de trabajo con las empresas de servicios públicos en conjunto con representantes ciudadanos para encontrar soluciones a las causales de reclamación.

Posteriormente se desarrollarán reuniones amplias con la comunidad para socializar las soluciones logradas y escuchar en caso de que sea necesario, una retroalimentación de las soluciones propuestas y nuevas problemáticas que se sumen a la agenda de trabajo

Monitoreo de la atención en empresas prestadoras.

A partir de la recolección y análisis de la información se priorizará el monitoreo a aquellas empresas prestadoras de servicios públicos que tengan quejas por atención indebida de las reclamaciones de los ciudadanos, se les hará monitoreo y requerirán en relación a su atención al ciudadano, para esto en primer lugar, se les requerirá información sobre distintas dimensiones de su modelo de atención de acuerdo a una encuesta estándar que incluye las dimensiones para una atención efectiva, y en segundo lugar, se verificará con la modalidad de cliente oculto, es decir un enlace de monitoreo que se hará pasar por cliente, para así contrastar lo reportado por la empresa y 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.

Este componente también se alimentará de información resultante del SUI y Elastic.

Investigación.

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

El objetivo es desarrollar 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 investigadores vinculados desde la convocatoria, buscando metodologías y formas de realización que optimice el costo de las mismas.

Fomentos en Soluciones Comunitarias de Servicios Públicos Domiciliarios.

A través de convenios con el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Comercio y el SENA se buscará apoyar 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 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 desde el gobierno nacional para este tipo de proyectos.

El observatorio buscará ser el espacio que apoye la coordinación del programa de soluciones comunitarias en servicios públicos domiciliarios con información y experiencia, de forma que el programa sea más efectivo, con proyectos en las zonas con mejores condiciones para ser desarrollados. Además, tendrá como función apoyar el seguimiento y monitoreo al desarrollo de los proyectos y presentar informes que presenten 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.

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 sus acciones en garantía de los derechos de los usuarios y, además, generar oportunidades de acceso a los servicios públicos.

La función de capacitación hace parte de las funciones de la Superservicios y la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio de acuerdo con el Decreto 1369 del 2020 en su artículo 6: "9. 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". Además, de lo dispuesto en el artículo 80 de la ley 142 de 1994 y la ley 689 de 2001 que le atañen 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 de Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio a través de talleres de divulgación de derechos, deberes y promoción del control social, programadas anualmente a través de una estrategia de participación ciudadana desarrollada por el grupo de participación ciudadana y las direcciones territoriales.

Una formalización de este proceso con el apoyo de instituciones académicas con experiencia permitirá generar procesos de capacitación más efectivos, además permitirá ofrecer el incentivo de certificar a los participantes que concluyan exitosamente la formación, tanto funcionarios como vocales de control y ciudadanos.

Los procesos de formación serán diseñados para trabajar los 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, y conformación de asociaciones comunitarias para la democratización de los servicios públicos, entre otros temas que se consideren convenientes al momento de suscribir dichos convenios.

Experiencias Similares de Observatorios

Existen experiencias similares de observatorios o centros de estudios en entidades públicas y académicas, se buscan identificar casos de éxito y modelos replicables en la superintendencia de servicios públicos y así, aprovechar los conocimientos de otras experiencias, se presentará un análisis de las instituciones con áreas dedicadas a la generación y publicación de estudios e informes sobre el tema de su misionalidad, con 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 los casos del sector de superintendencias del país y los órganos de control, instituciones que se asemejan en sus funciones a la Superservicios.

En segundo lugar, las áreas de investigación aplicada en servicios públicos desde las entidades públicas para identificar la oferta de información del sector público, en tercer lugar, otras instituciones académicas y públicas con apoyo de área de observancia e investigación para su misionalidad.

| Entidad | Observatorio o Área | Link de acceso |
|---|---|---|
| Superintendencia de Industria y Comercio | Grupo de Estudios Económicos | shorturl.at/jnAO9 |
| | Estudios de la Delegada para la Protección de la Libre Competencia | shorturl.at/ayzGK |
| Superintendencia Financiera de Colombia | Dirección de Financiera de Colombia Investigación, Innovación y Desarrollo | https://bit.ly/3yTa3Oe |
| Contraloría General de la República | Observatorio de Control y Vigilancia de las Finanzas y las Políticas Públicas | https://bit.ly/3yVSb5n |
| Procuraduría General de la Nación | Instituto de Estudios del Ministerio Público (IEMP) | https://bit.ly/3LGCmqJ |

A nivel nacional no se reportan centros de estudio del sector académico específicamente dedicados al monitoreo de los servicios públicos, sin embargo, a nivel Latinoamérica se encuentran algunos Observatorios que sirven de ejemplo al trabajo a desarrollar por la Superservicios.

| Entidad | Observatorio o Área | Link de acceso | País |
|--|---|---|----------------------|
| Universidad Nacional de la Plata | Observatorio de Servicios Públicos | https://unlp.edu.ar/observatorios/ | Argentina |
| Observatorio Venezolano de Servicios Públicos | Observatorio Venezolano de Servicios Públicos | https://www.observatoriovsp.org/ | Venezuela |
| Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos | Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos | https://observatorioserviciospublicos.gob.do/ | República Dominicana |
| Observatorio Gasto Público | Monitoreo de Servicios | https://cedice.org.ve/observatoriog/p/noticias/monitoreo-servicios/ | Venezuela |

El sector de servicios públicos implica un análisis multidisciplinar compuesta por la prestación técnica del servicio, el derecho y la economía en la regulación, la participación política el control y los estudios sociales en general, por esto los grupos de investigación poseen líneas de trabajo en un tema específico de servicios públicos, por otro lado, encontramos las instituciones de consultoría que sólo realizan estudios de este tipo bajo contratación.

Si bien los ministerios son los que formulan y hacen seguimiento a la política pública de su sector, no generan estudios ni informes periódicos y públicos como lo haría un centro de estudios.

Otras entidades del sector servicios públicos

| Entidad | Observatorio o Área | Link de acceso |
|--|--|---|
| Ministerio de vivienda, ciudad y territorio | Dirección de política y regulación | https://minvivienda.gov.co/ministerio/publicaciones |
| Departamento Nacional de Planeación - DNP | Sistema de monitoreo - Vivienda y Servicios Públicos | https://observatoriodefamilia.dnp.gov.co/Sistema-de-monitoreo/Indicadores-sociodemograficos/Paginas/Vivienda-y-servicios-publicos.aspx |
| Cámara de Comercio de Bogotá | Observatorio de los Servicios Públicos de Bogotá | https://bibliotecadigital.ccb.org.co/server/api/core/bitstreams/0e08c112-7dd8-485c-80d3-2792329b70fc/content |

El Observatorio de Servicios Públicos de la Cámara de Comercio de Bogotá, no tiene más desarrollos de su trabajo desde 2006, cuando fue su última publicación, en tal sentido, actualmente no existe ninguna entidad o institución académica en el país que compile la información de todo el sector de servicios públicos y haga seguimiento e informe constantemente del estado global o los indicadores del sector para la implementación de mejoras que impacten en una mayor calidad de vida para los ciudadanos.

Municipios donde el número de reclamaciones frente a la prestación y calidad de los servicios público domiciliario amerite presencia de la Entidad.

DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

ELMER FELIPE DURAN CARRON
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+571) 601-691-3005

www.superservicios.gov.co

superservicios@superservicios.gov.co