

# Estrategia de Servicio al Ciudadano

2 0 2 4

**SERVICIOS  
PÚBLICOS**  
POR LA *Vida*

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

Versión I

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. NUESTRAS DIRECCIONES TERRITORIALES .....	4
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	5
4. PROTOCOLOS .....	6
5. INSUMOS Y PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2024 .....	6
6. CANALES DE ATENCIÓN .....	7
7. ACCIONES EN NUESTROS CANALES 2024 .....	8
8. FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS DE NUESTROS COLABORADORES .....	9
9. MATERIALES A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS EN NUESTROS CANALES.....	11
10. MEDICIONES Y PLANEACIÓN .....	11

# 1. Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) como entidad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios (con calidad, eficiencia y sostenibilidad); en defensa y fomentando los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de servicios públicos, busca mejorar y facilitar el acceso de atención a la ciudadanía en todos los canales de atención de la entidad, y por ende, fortalecer la protección al usuario, en el marco de la presente Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano 2024.

La premisa anterior se encuentra consagrada en los artículos 2, 365 y 369 de la Constitución Política de Colombia 1991, a saber; el artículo 2 precisa como fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, (...); garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (...). Por su parte, el artículo 365 refiere: Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Y, por último, el artículo 369 señala que, La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio.

En este orden de ideas, la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano coloca a disposición de la ciudadanía en general, así como de los usuarios y prestadores de servicios públicos domiciliarios los objetivos, principios y lineamientos para la atención al ciudadano y las acciones para fortalecer su ejercicio para la vigencia 2024.

## 2. Nuestras Direcciones Territoriales

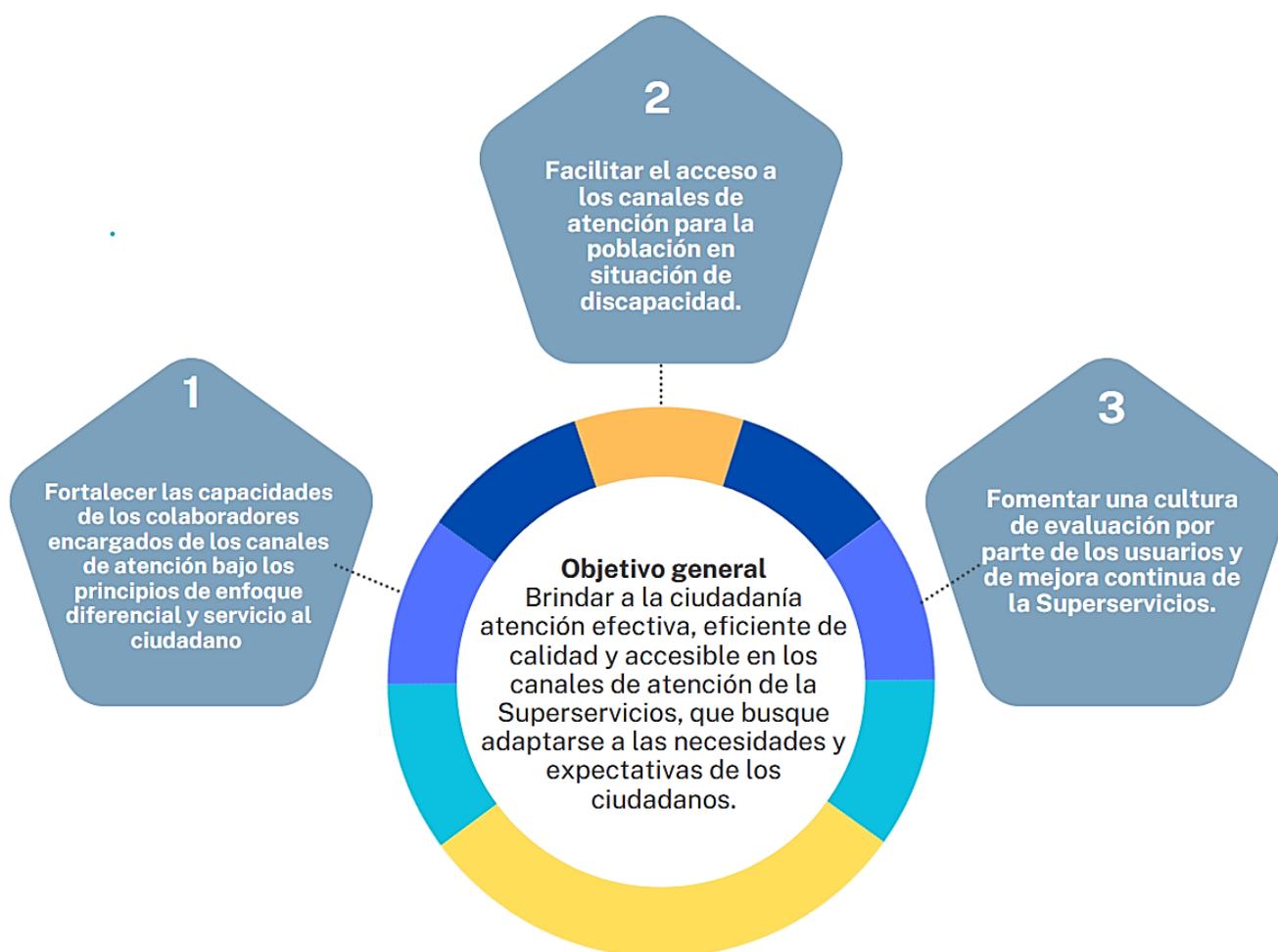
### Mapa de Direcciones Territoriales



### 3. Objetivo general y específicos

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos que orientan la presente estrategia de servicio al ciudadano para la vigencia 2024:

Figura 1. Objetivos de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024.



Fuente: Elaboración propia

## 4. Protocolos

Es importante resaltar que la Superservicios tiene protocolos claros para la atención de los usuarios en cada uno de los canales de atención, para esto, se ha dispuesto el Manual de Servicio al Ciudadano PU-M-001 Versión 03, enero 2024.

Puede consultar este Manual en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME <https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/> ingresando como lo indica el sistema, en el interior del proceso misional “Protección al usuario”.

## 5. Insumos y planeación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024

Para el diseño, planeación e implementación de la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano 2024 de la Superservicios, se consideraron los aportes de los resultados de:

**Figura 2.** Insumos de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024

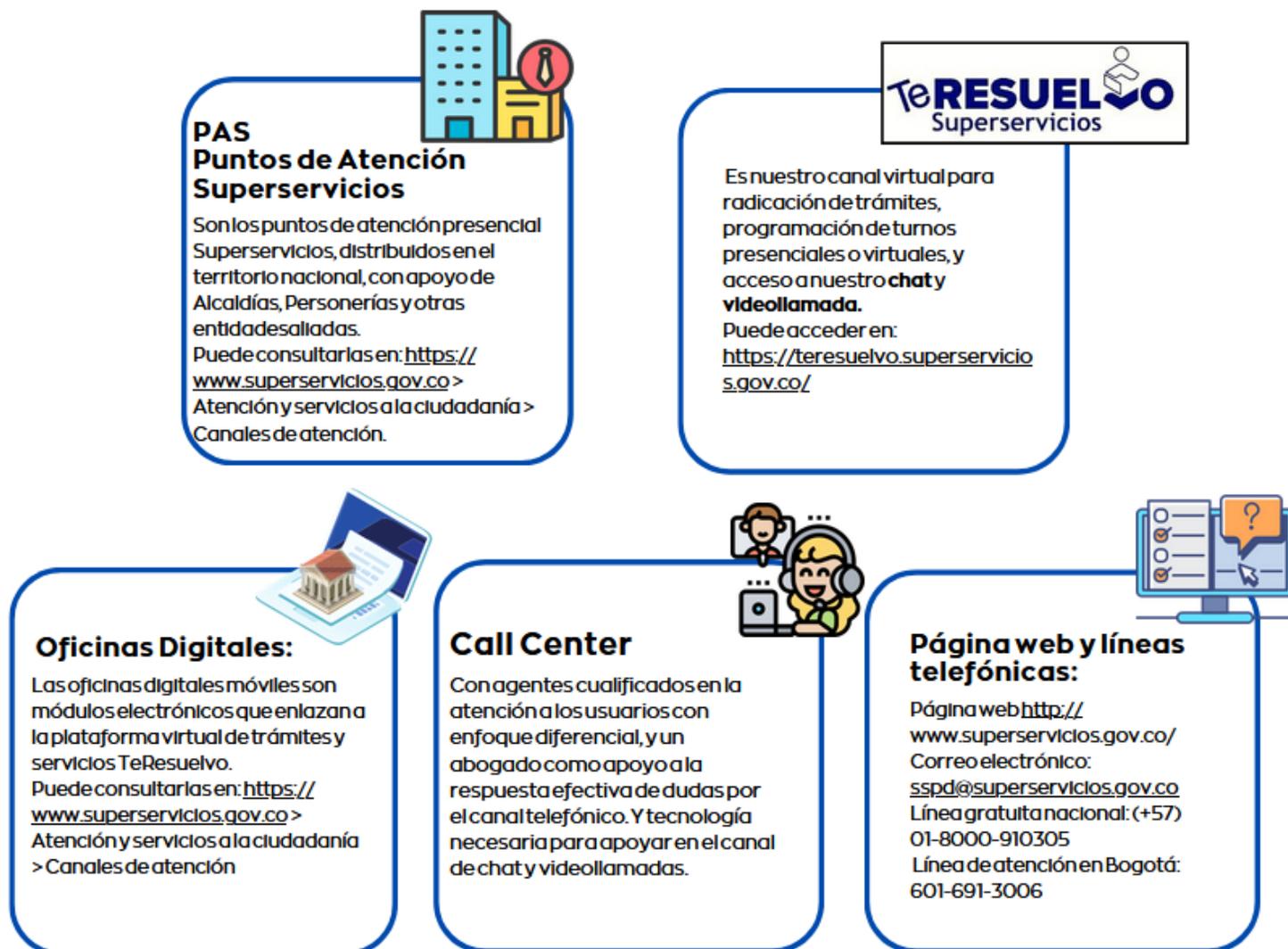


**Fuente:** Elaboración propia

## 6. Canales de Atención

A continuación, se presentan los canales de atención de la Superservicios:

Figura 3. Canales de atención

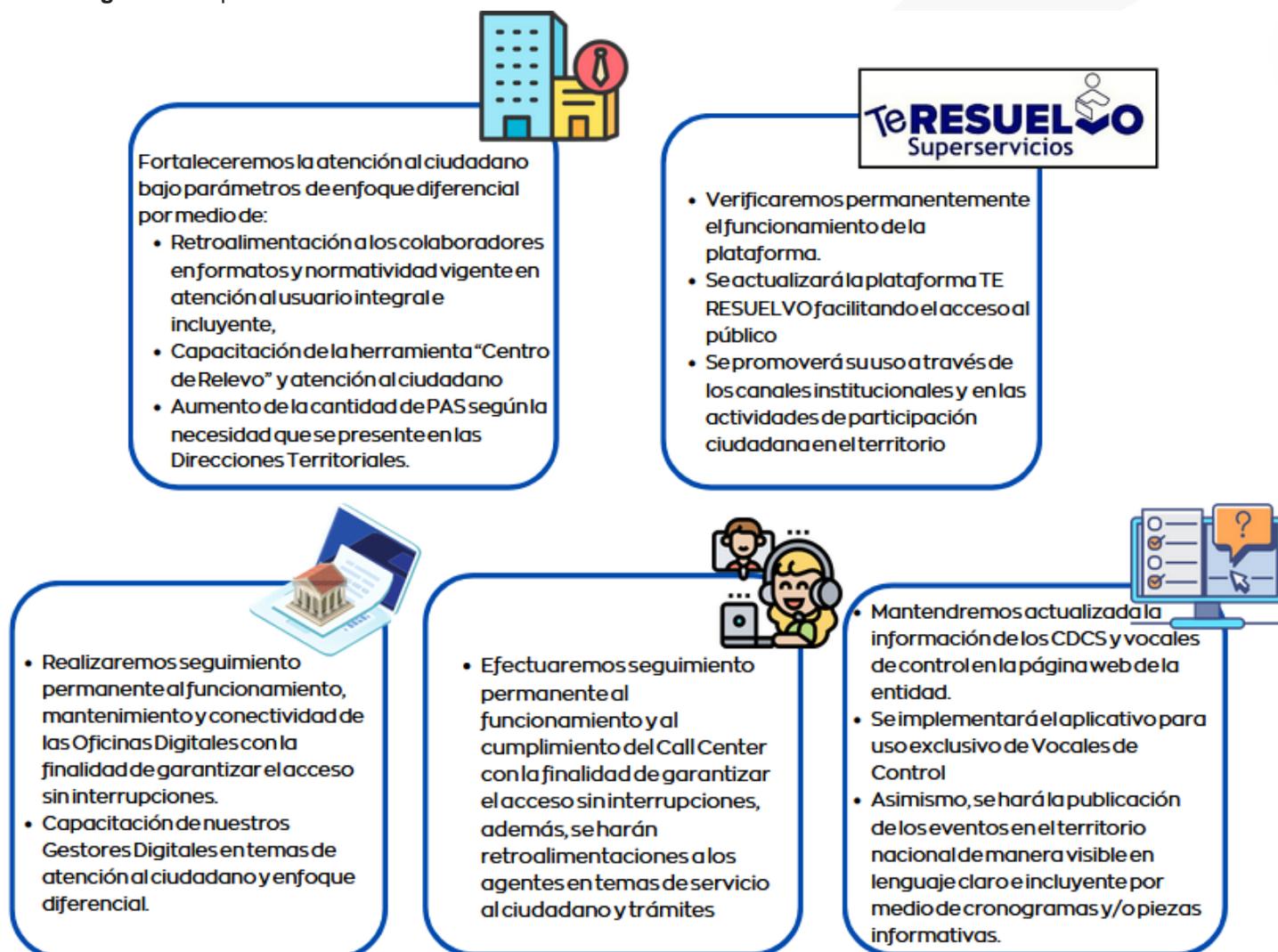


Fuente: Elaboración propia

## 7. Acciones en nuestros canales 2024

Para el 2024, se gestionarán las siguientes propuestas para cada uno de los canales de atención de la Superservicios:

Figura 4. Propuestas de acción canales de atención

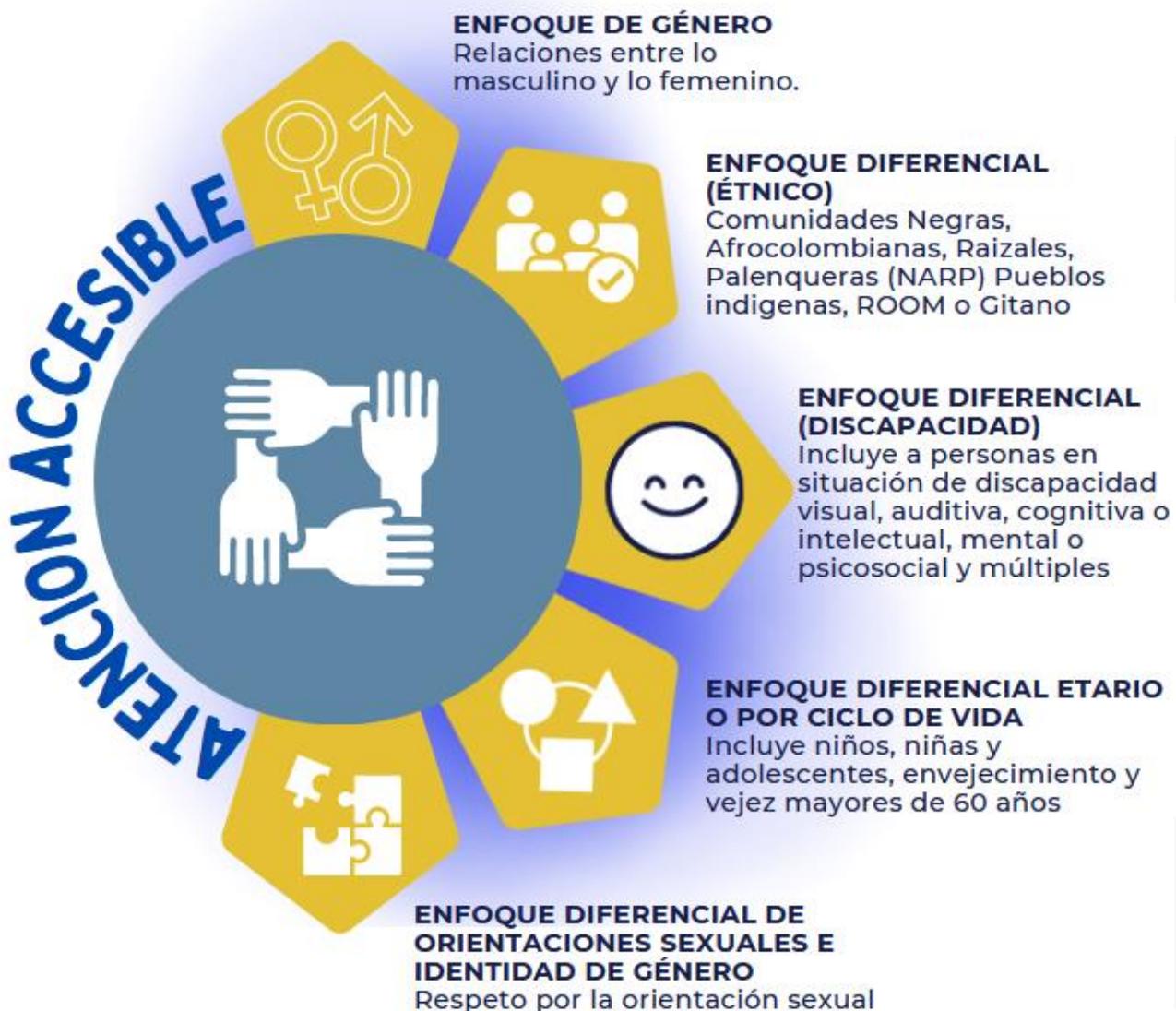


Fuente: Elaboración propia

## 8. Fortalecimiento de competencias de nuestros colaboradores

En el 2024 se continuará con la formación de los aspectos relevantes para una atención al usuario accesible, eficiente, efectiva, de calidad e integral, respondiendo a las expectativas de los usuarios considerando diferentes aspectos de su diversidad:

Figura 5. Propuestas de acción canales de atención



Fuente: Elaboración propia

El **enfoque diferencial** se entiende como la forma de analizar, actuar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad (DNP, 2016). Por lo anterior, se brindará capacitación en temas:

- Actividades de formación para la atención de personas en situación de discapacidad (visual, auditiva, múltiple, física o con movilidad reducida, psicosocial e intelectual).
- Actividades de formación en atención preferencial a niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños en brazos, o en situación de vulnerabilidad.

- Actividades de formación en atención a comunidades negras, afrodescendientes, raizales, y palenqueras.

Además, se programarán otras capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas en los canales de atención.

#### **Fortalecimiento de competencias en atención al usuario.**

En la atención al usuario, se fortalecerán las competencias comunicativas, técnicas, metodológicas, y participativas; para esto se implementará una oferta de formación a los colaboradores de los canales de atención en ítems como: atención al usuario presencial y telefónico bajo enfoque diferencial e incluyente a través de diferentes entidades estatales y/o educativas en pro de la inclusión social de la población.

Además, se fortalecerá la formación de los funcionarios, agentes y contratistas al diseñar e implementar cursos sobre servicio al ciudadano en el Campus Virtual de la Superservicios en colaboración con la Dirección de Talento Humano.

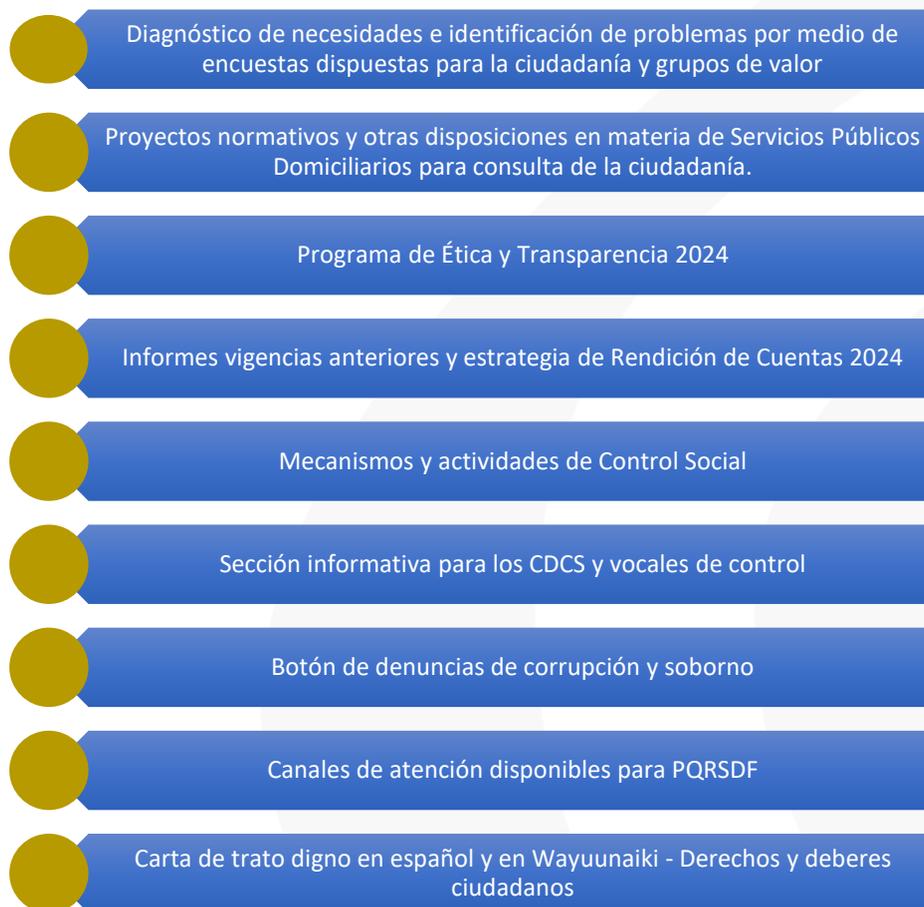
#### **Fortalecimiento de competencias en conocimiento del sector de servicios públicos domiciliarios.**

La entidad está en constantes actualizaciones sobre servicios público domiciliarios, los cuales, nuestros colaboradores pueden acceder a programas de inducción y reinducción.

## 9. Materiales a disposición de los usuarios en nuestros canales

Como parte del esfuerzo por brindar materiales de consulta, análisis, o amplia información a los ciudadanos para la protección de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, además, reconociendo sus características diferenciales, están a disposición:

Figura 6. Materiales a disposición



Fuente: Elaboración propia

## 10. Mediciones y Planeación:

Se aplicarán las siguientes mediciones para identificar acciones de mejora en nuestros canales de atención:

Figura 7. Mediciones



Fuente: Elaboración propia

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](http://www.superservicios.gov.co)

[superservicios@superservicios.gov.co](mailto:superservicios@superservicios.gov.co)