

Lineamientos de **SERVICIO AL CIUDADANO 2023**

Servicio al Ciudadano SSPD

Atención y servicio a toda la ciudadanía, un objetivo institucional.

Ulver M. Triviño Hermida

Superintendente Delegado para Protección al Usuario y Gestión del Territorio



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	NUESTRAS DIRECCIONES TERRITORIALES	4
3.	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	5
4.	ELEMENTOS AL SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
5.	CANALES DE ATENCIÓN 2023	7
6.	ACCIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA EL 2023	8
7.	ACCIONES DE SERVICIO AL CIUDADANO 2023.....	9
8.	FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS A NUESTROS COLABORADORES.....	10
9.	NUEVAS PUBLICACIONES EN LA WEB SUPERSERVICIOS 2023.....	11
10.	MEDICIÓN DE NUESTROS CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	12

1. INTRODUCCIÓN

Con el **Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026**, el Gobierno Nacional, propone un diálogo permanente, que incluye al ciudadano como pieza fundamental de incidencia en la gestión de la administración pública; Como resultado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, propone el servicio al usuario como una meta institucional, implementando canales de atención destinados para que los usuarios que requieren sus servicios, puedan tener un acceso real y efectivo a las plataformas virtuales y presenciales.

Ahora bien, las oficinas digitales, son herramientas equipadas con tecnología, para realizar consultas y gestión de trámites, con un lenguaje claro y sencillo, de fácil comprensión, que satisfaga la necesidad y/o solicitud del usuario de los servicios públicos domiciliarios; así mismo, para las personas en situación de discapacidad, reciben un apoyo preferencial, y en los Puntos de Atención Superservicios, una atención personalizada con trato digno y respetuoso.

Desde la alta dirección, el servicio al ciudadano, es considerado como un compromiso que tiene la Entidad con la ciudadanía, para garantizar la defensa de los derechos de los usuarios en todo el país, ligado a la misión de la Superservicios, que es: *“Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”*.

2. NUESTRAS DIRECCIONES TERRITORIALES

Mapa de **Direcciones Territoriales**



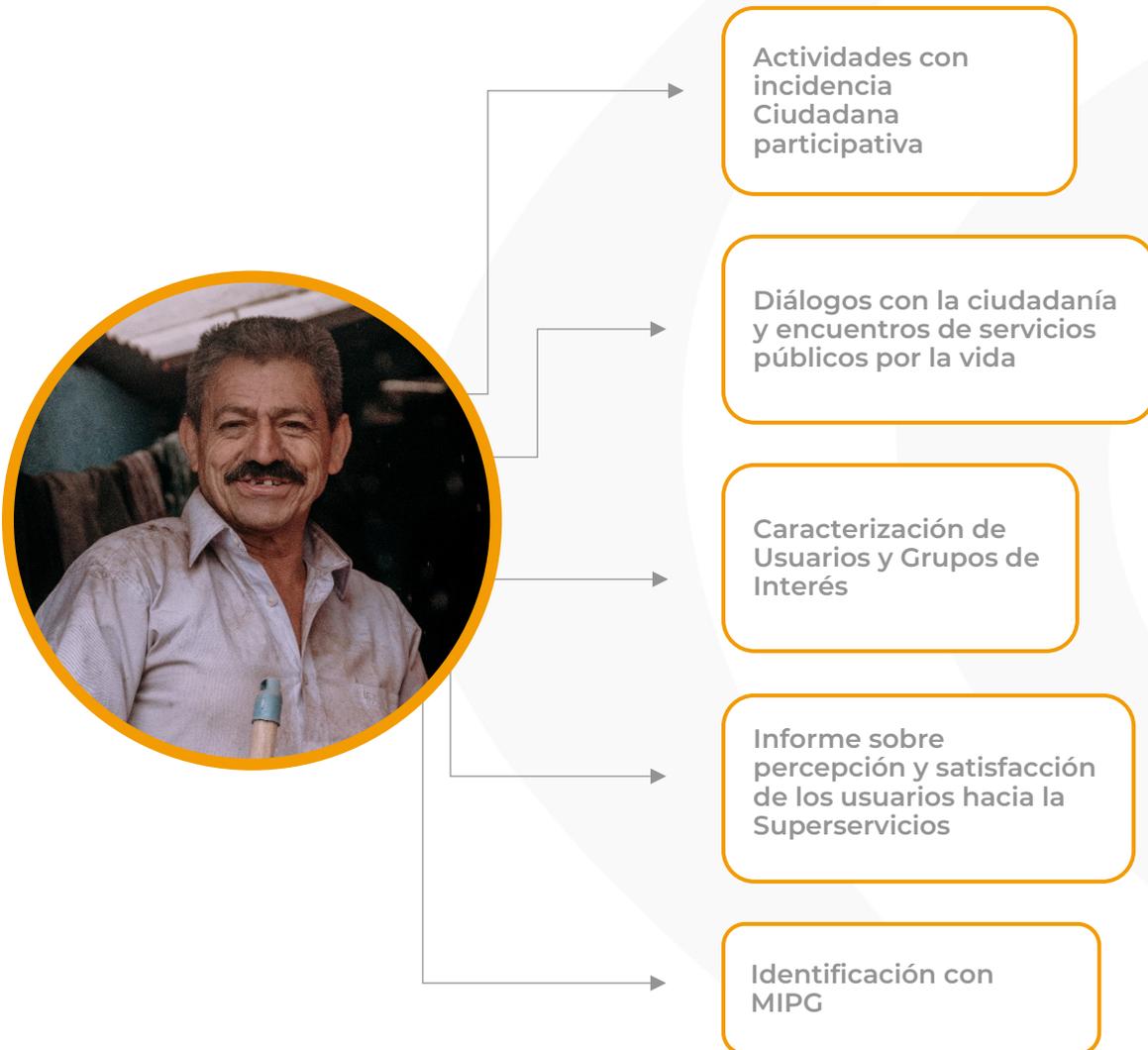
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

Los objetivos planteados en la siguiente gráfica, son el soporte de atención a todos los ciudadanos que acuden a la Superservicios ya sea en un punto de atención, virtual o presencial.



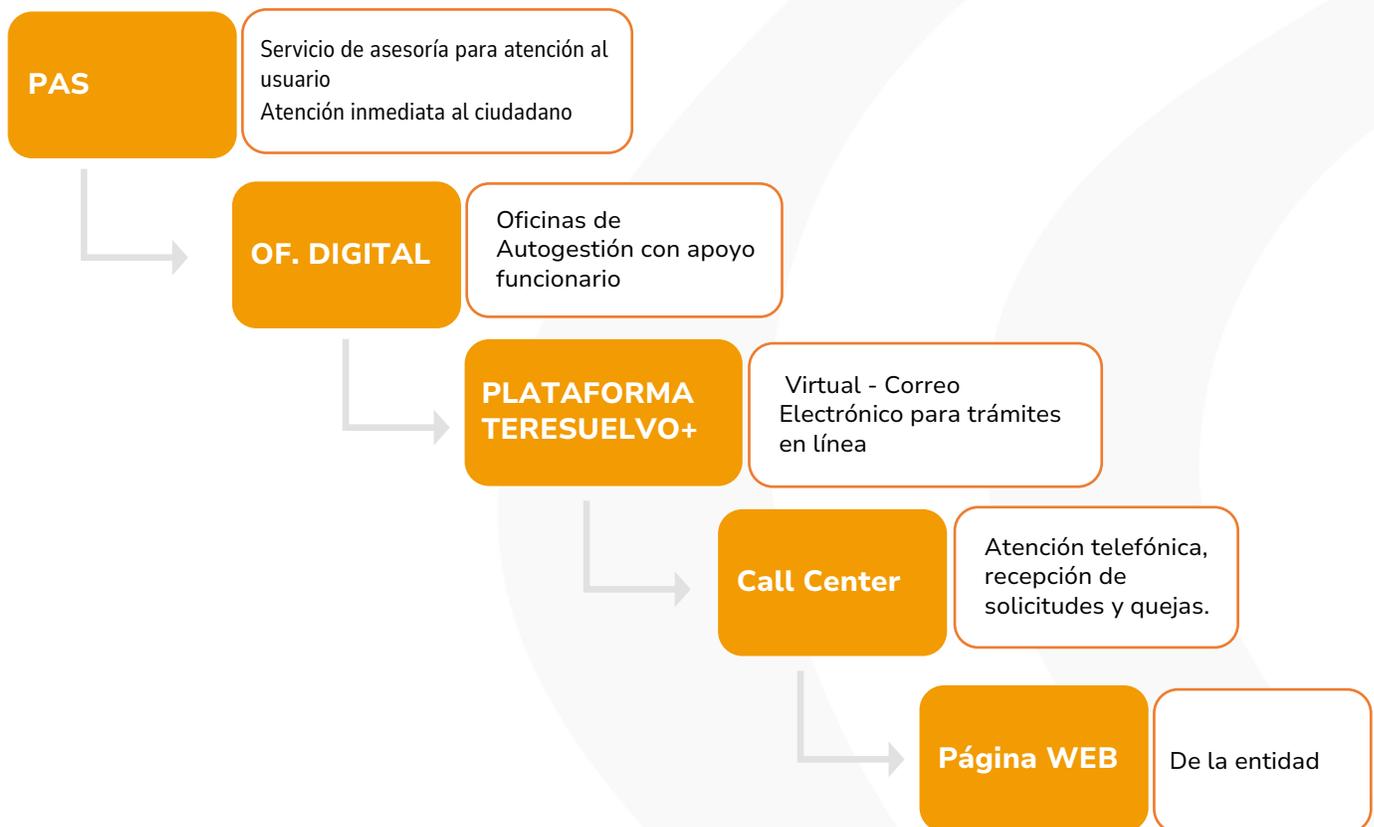
4. ELEMENTOS AL SERVICIO AL CIUDADANO.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de seguir promoviendo la confianza del usuario, contempla dentro de su estrategia los siguientes electos con participación Ciudadana:



5. CANALES DE ATENCIÓN 2023

Los canales de atención que ha dispuesto la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios, permite un acercamiento con el usuario de servicios públicos, y su uso, es destinado para ser escuchado, e involucrarse para fortalecer la gestión en lo públicos



6. ACCIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PARA EL 2023

- **PAS:** La entidad cuenta con 7 puntos de atención presencial en las principales ciudades del país Bogotá, Barranquilla, Montería, Medellín, Bucaramanga, Cali, Neiva.
 - Se contemplará las adecuaciones en temas de accesibilidad universal para todos los usuarios que acudan a los puntos.
- **OFICINA DIGITAL:** Se contará con oficinas digitales a nivel nacional dando prioridad a las zonas apartadas e interconectadas del país
- **PLATAFORMA TERESUELVO:** Se actualizará los instructivos de uso de la plataforma.
- **CALL CENTER:** Se realizará formación constante de los agentes en temas jurídicos y demás, necesarios para una atención eficiente y de calidad a partir del momento que comience su operación.
- **PÁGINA WEB:** La Superservicios pone a disposición de la ciudadanía, la página Web de la entidad con toda la información de interés público y de gestión.

7. ACCIONES DE SERVICIO AL CIUDADANO 2023.



En línea con el **Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026**, se realizarán 7 encuentros regionales en ciudades y subregiones funcionales, además de varios consejos comunitarios; esta actividad tiene como finalidad, atender la problemática en servicios públicos de los municipios, lograr una solución de primera mano con las Empresas de Servicios Públicos, y luego presentar a la comunidad, los resultados y/o soluciones.

Es importante mencionar que estos encuentros, son articuladas entre el Despacho del Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, y la participación activa de las siete (7) Direcciones Territoriales, para lograr la meta del presente Gobierno, como es: un diálogo permanente, con mayor cobertura e incidencia ciudadana dentro del territorio nacional.

8. FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS A NUESTROS COLABORADORES

Con el fin de ofrecer un trato digno a las personas en situación de discapacidad, el Gobierno Nacional, dispone en este cuatrienio, de un observatorio nacional de Inclusión social y productiva para personas con discapacidad, cuya meta será la universalización y atención al ciudadano.

De otra parte, con la participación de mujeres, comunidades étnicas y jóvenes, la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, fortalecerá a la ciudadanía y servidores públicos, con capacitaciones, diplomados, e información relevante para la comunidad acerca de los servicios públicos domiciliarios y el Control Social.

Por último, se promoverán espacios de diálogo, que permitan la incidencia de los ciudadanos, hacia una retroalimentación de sus integrantes, ya sea individual o colectiva, que reconozcan el fortalecimiento de la democracia participativa, y un desarrollo con justicia social, además de ser partícipes en la toma de decisiones del Estado en materia de servicios públicos domiciliarios.



Atención especializada con enfoque diferencial.



Capacitaciones y Diplomados - Servicios Públicos y Control Social.



Espacios de diálogo con Incidencia participativa.

9. NUEVAS PUBLICACIONES EN LA WEB SUPERSERVICIOS 2023



En el 2023 se dispondrá de un documento oficial en lengua nativa



Un documento oficial y de impacto a la ciudadanía en lenguaje claro



Socialización del documento ABC de reclamaciones en lengua NASA PAEZ a la comunidad del bajo Cauca

Propuestas para el 2023.

1. Se propone incluir dentro de nuestra página Web, un botón de acceso directo para los vocales de control, en donde puedan verificar de primera mano la información que reposa en la entidad y puedan actualizarla donde contenga toda la información actualizada de cada uno.
2. Como iniciativa adicional, se pretende realizar un documento en lenguaje y en lengua nativa, de los ya publicados, con el fin de dar a conocer a otras etnias, su contenido y conocimiento de la Superservicios.

10. MEDICIÓN DE NUESTROS CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Con el objetivo de medir nuestra gestión en términos de atención y percepción del usuario, en 2023, se aplicará un formato de atención, que permita conocer la satisfacción y conformidad de los usuarios que visitan las sedes y PAS de la Superservicios, al terminar la asesoría con el usuario (Nivel de satisfacción del usuario NSU)

De otra parte, los diplomados, y capacitaciones de formación sobre temas de interés de la ciudadanía, serán medidos en un sondeo que evalúe aspectos, tales como: Importancia y contenido del tema, experticia de los funcionarios para capacitar, dominio del tema, entre otros. Este será uno de los insumos, para la planeación estratégica del 2024.