

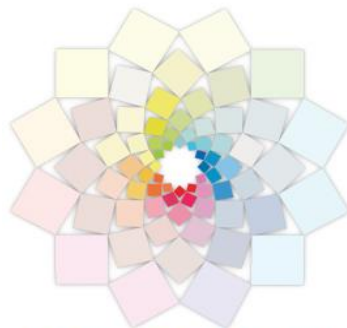


**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**MANUAL PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LAS POLÍTICAS DE  
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

---



**SIGME**

**Código PC-M-001 Versión 01  
NOVIEMBRE, 2017**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, establece el presente procedimiento con el fin de que los agentes del sector, usuarios, ciudadanos o interesados en todo el territorio Colombiano, puedan conocer la metodología y mecanismos de participación ciudadana en las políticas establecidas por la Superintendencia, para que puedan participar y hacer seguimiento, control y evaluación, respecto de la gestión pública desarrollada por la entidad.

Entendemos que la participación ciudadana es un ejercicio de la democracia, en que los diferentes actores (sociales, económicos, políticos), en función de intereses, necesidades y motivaciones; intervienen en el ámbito público, con el fin de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos de éstos y así mantener, reformar o transformar su propio entorno.

Así, aquella se refiere tanto a los mecanismos de participación y la forma en la que se conforma, ejerce y controla el poder político, como al control ciudadano de la gestión pública y los diferentes espacios en los que la ciudadanía interactúa con la función pública.

La Superintendencia de Servicios Públicos ha diseñado para 2017 la estrategia de Participación Ciudadana “*Tuyo, Mío, de Todos*” en la que se busca dar el paso de la participación unidireccional al empoderamiento de la ciudadanía en la toma de decisiones del sector. Para conocer el detalle de la estrategia ver <http://www.superservicios.gov.co/content/download/18974/138557/version/1/file/Estrategia+Tuyo%2C+Mi%CC%81o%2C+De+Todos+Mayo2017Copia4.pdf>

## 2. OBJETIVO

Establecer los mecanismos con los cuales la Superintendencia de Servicios Públicos permite a los ciudadanos y demás agentes del sector participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional.

## 3. ALCANCE

Esta herramienta va dirigida a los agentes del sector, grupos de interés, comunidades académicas y en general a todos los ciudadanos del territorio nacional interesados en las políticas institucionales de la Superservicios, en cuanto a su función de inspección, vigilancia

y control que se efectúa a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el ámbito del régimen de la Ley 142 de 1994.

#### **4. FUNDAMENTO LEGAL**

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

- Constitución Política de 1991, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "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".
- Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y sus decretos reglamentarios (Decretos 1081 y 103 de 2015)
- Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Texto legal que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, el cual incluye la participación de los usuarios y de los prestadores de dichos servicios.
- Decreto 1429 de 1995, por la 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.

#### **5. DEFINICIONES**

- **Gestión institucional:** Comprende el conjunto de acciones que se realizan a efectos de llevar a cabo la administración de la Entidad, desde las diferentes perspectivas y áreas que la conforman, con el fin de lograr los objetivos y el ejercicio de las funciones que por ley corresponden a la Superintendencia.
- **Mecanismos de participación ciudadana:** Son aquellas estrategias que abren espacios de interacción y trabajo colectivo, que pueden utilizar los agentes del sector y

todos los ciudadanos del territorio nacional interesados en participar en el control y evaluación de las políticas de gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- **Participación Ciudadana:** Es aquel principio consagrado en la Constitución Política por medio del cual se le garantiza a los habitantes del territorio nacional el ejercicio del control político y ciudadano respecto a la gestión pública, en este sentido para la Superintendencia de Servicios la participación ciudadana corresponde al espacio de interacción que tiene la entidad con los ciudadanos a efectos de interactuar frente a la gestión institucional que se desempeña, con el fin de construir conjuntamente planes y proyectos de la entidad y efectuar acciones correctivas en ejercicio de la función.
- **Rendición de cuentas:** Es la obligación integral de las entidades públicas de presentar a la ciudadanía sobre sus procesos, acciones y resultados, realizados y/o alcanzados durante lo corrido del año inmediatamente anterior, con el objetivo de que la ciudadanía ejerza el control social e incida en la toma de decisiones.

## 6. POLÍTICA OPERACIONAL

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios abre espacios orientados en los principios metodológicos de gobierno abierto.

Para ello ha implementado espacios de contacto y participación directa con los ciudadanos, espacios virtuales y presenciales a efectos de interactuar con la entidad respecto de sus políticas institucionales.

A efectos de llevar a cabo estos aforos, ésta Superintendencia realizará las convocatorias pertinentes a través de su página web, medios de comunicación de ser necesarios con el fin que los interesados conozcan y se involucren en la gestión pública que desempeña la entidad por medio de participación ciudadana ejerciendo control social.

En desarrollo de la política de operación en el presente documento se indicarán los mecanismos de participación, canales y procedimiento con el fin de surtir la participación ciudadana.

## 7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Además de la participación en el poder político y el control social que los ciudadanos pueden ejercer a través de diferentes instrumentos, otra manifestación de participación ciudadana corresponde a los diferentes escenarios que la Superintendencia dispone para que los ciudadanos interesados tengan un contacto más cercano con la Institución.

A continuación, se presentan aquellas acciones para promover el diálogo, definidas en el Manual de Rendición de Cuentas elaborado por la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

- **Foros:** Es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.
- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.
- **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación académica profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.
- **Encuentros regionales:** estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región. Otra diferencia sustancial es que los encuentros regionales también son mucho más abiertos en sus temáticas.
- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.
- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.
- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.
- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.
- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el

cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.

- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información:** Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones.

Adicionalmente, la Superservicios ha diseñado en conjunto con la ciudadanía cuatro estrategias específicas de participación para 2017, así:

- **Mesas de trabajo:** Proceso de orientación y sensibilización dirigido a autoridades locales, empresas prestadoras, ciudadanos y/o vocales de control, con el fin de fortalecer su capacidad de gestión en los asuntos relacionados con las reclamaciones de los usuarios en materia de servicios públicos domiciliarios.
- **Superservicios en Sintonía:** Este mecanismo de participación busca generar contacto con la comunidad de zonas estratégicas y principalmente las áreas apartadas o de difícil acceso a través de los medios radiales o televisivos comunitarios o locales del territorio, con el propósito de escuchar las quejas de los usuarios, responder las inquietudes planteadas e informar ampliamente a la comunidad sobre los derechos y deberes, así como los mecanismos que la ley prevé para protegerlos y efectivizarlos.
- **Jornadas todos con la Superservicios:** Este escenario de participación tiene por fin llevar a cabo actividades pedagógicas y capacitaciones creadas para el conocimiento y profundización en los derechos y deberes de los ciudadanos, así como las normativas de la entidad que son de utilidad para los usuarios en aras de hacer cumplir nuestra misionalidad.
- **E- Ciudadanía:** Foros e interacción con la ciudadanía a través de herramientas digitales y tecnológicas, que busquen la participación de la ciudadanía en temas y actividades Dirección General Territorial 2017 relacionadas con los servicios públicos domiciliarios y con gestión de la entidad. A través de esta estrategia se pondrá en consideración de la ciudadanía proyectos normativos de la Superintendencia y en los foros digitales se promoverá el debate de asuntos relacionados con el sector.

### **7.1. Participación en proyectos normativos**

La Superintendencia publicará los proyectos normativos en su página web durante un periodo de mínimo de 15 días, tiempo en el cual se espera que los interesados alleguen los comentarios u observaciones frente al documento sujeto a consulta.

### **Observaciones o comentarios:**

Serán exhortaciones, alertas, consejos, sugerencias o indicaciones que harán los interesados a los proyectos normativos u otros documentos propios de la política de gestión institucional que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vaya a expedir o que sean objeto de participación ciudadana, en los que los ciudadanos y usuarios interesados podrán manifestar las acotaciones que tengan respecto de un proyecto normativo que vaya a proferir la entidad, o del documento sometido a participación ciudadana.

Las observaciones serán recibidas a través de un correo electrónico establecido para cada proyecto normativo, o en físico en los puntos de atención establecidos por la entidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios revisará, a través de la dependencia responsable de la convocatoria de participación, las observaciones, que se hayan efectuado al proyecto objeto de participación ciudadana y los responderá a través de un documento único que será el resultado de una matriz que atenderá por bloques de temática cada observación o comentarios propuestos por los sujetos interesados.

El documento de respuesta a comentarios será publicado a través de la página web de la entidad – [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), en el enlace proyectos normativos. En este documento declarará en que caso acoge las recomendaciones realizadas por cada ciudadano, y en qué casos se aparta de las mismas.

Analizadas las observaciones, la dependencia correspondiente efectuará y adoptará en el proyecto de gestión convocado, las modificaciones o ajustes que sean pertinentes y procedentes.

Efectuados los pasos anteriores se procederá a emitir el documento definitivo y se publicará el acto administrativo que corresponda.