



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Estrategia de Servicio al
Ciudadano
2024



**SERVICIOS
PÚBLICOS**
POR LA *Vida*

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. NUESTRAS DIRECCIONES TERRITORIALES	4
3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	5
4. PROTOCOLOS	5
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.....	10
10. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
11. MEDICIONES Y PLANEACIÓN:	13

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.

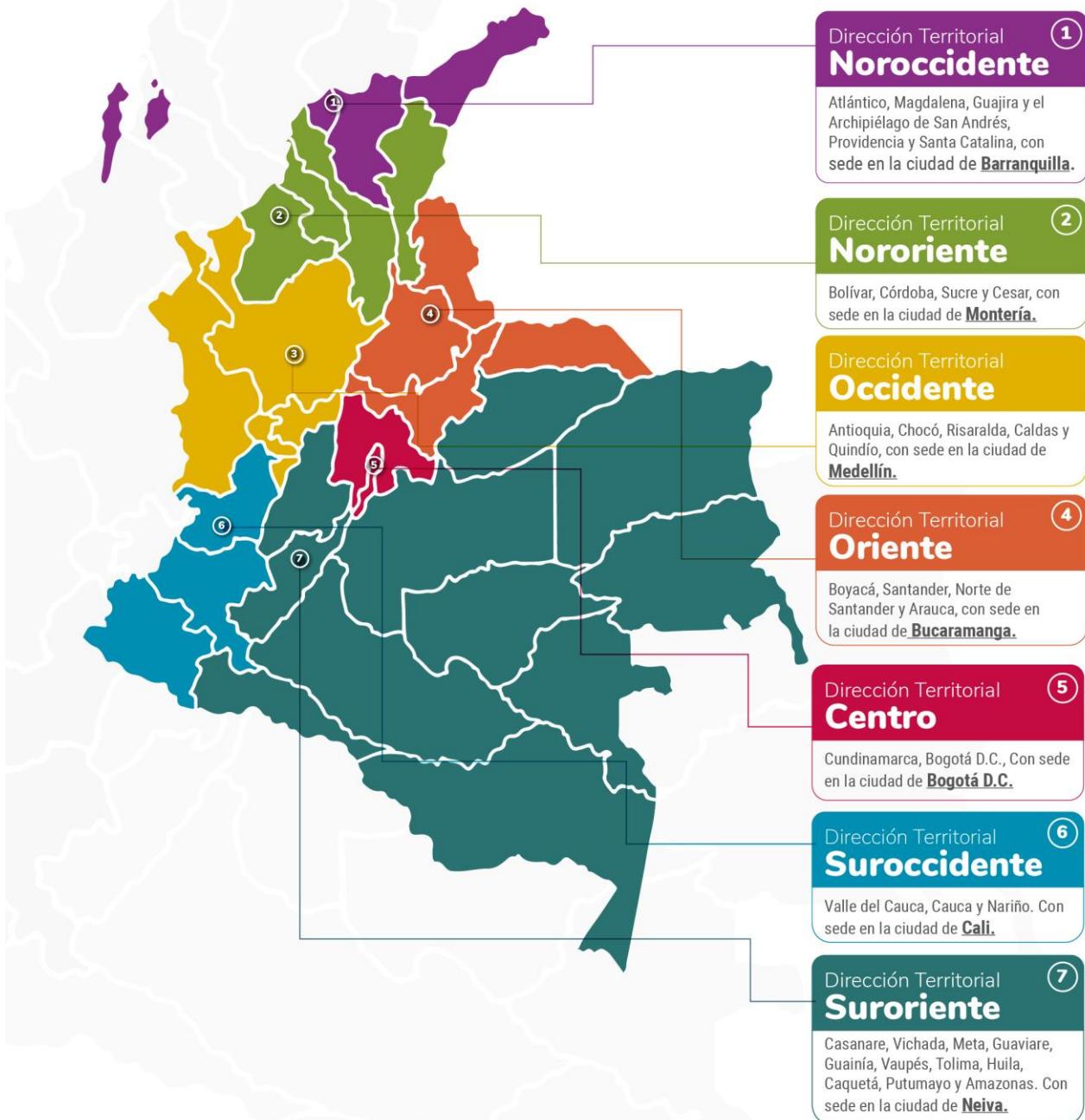
La premisa anterior se encuentra consagrada en los artículos 2, 365 y 369 de la Constitución Política de Colombia 1991, a saber; el artículo 2 precisa como fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, (...); garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; 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

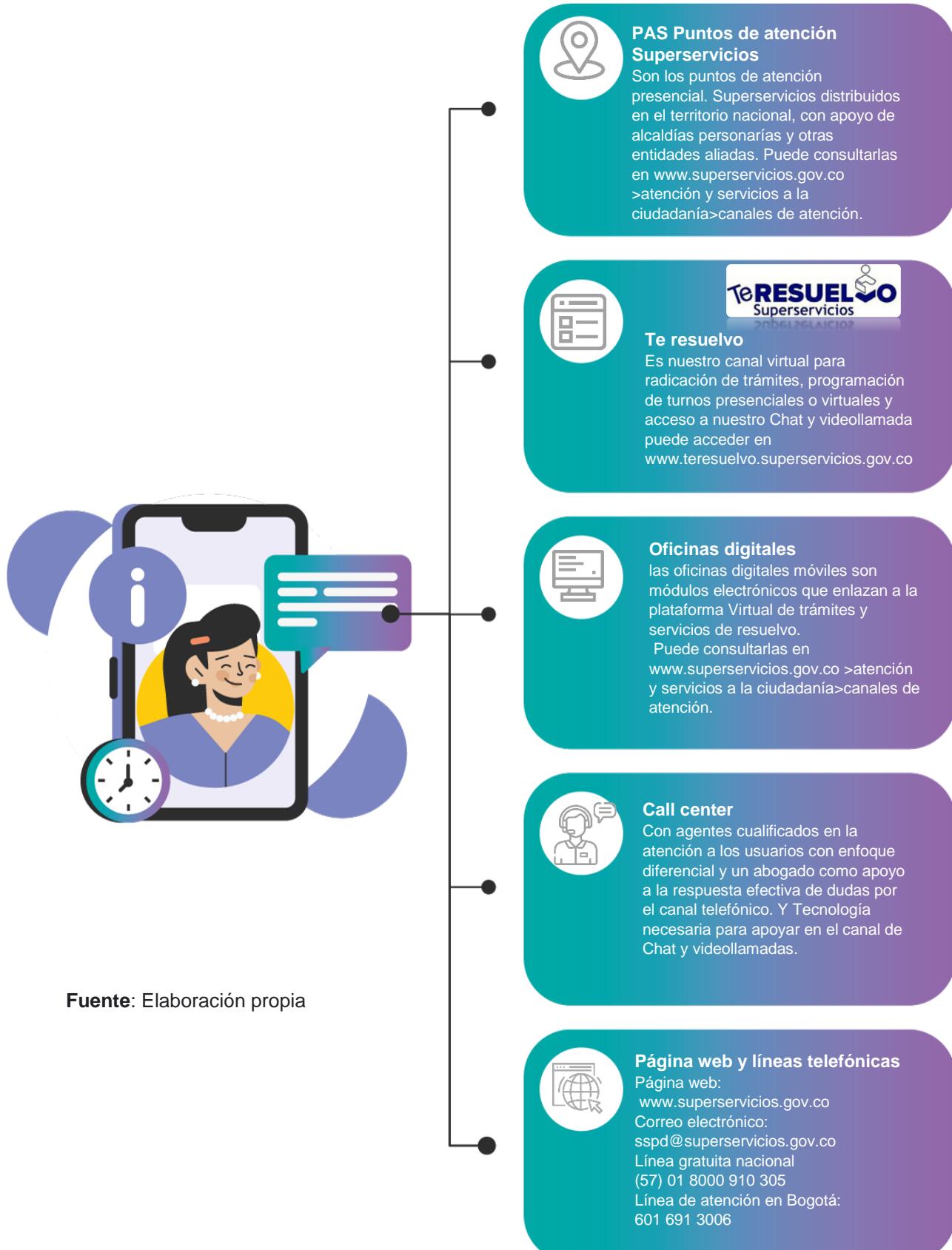


Fuente: Elaboración propia

6. Canales de Atención

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

Figura 3. Canales de atención

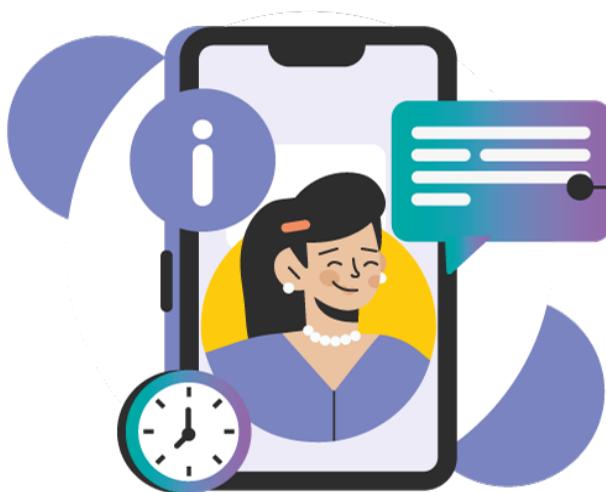


Fuente: Elaboración propia

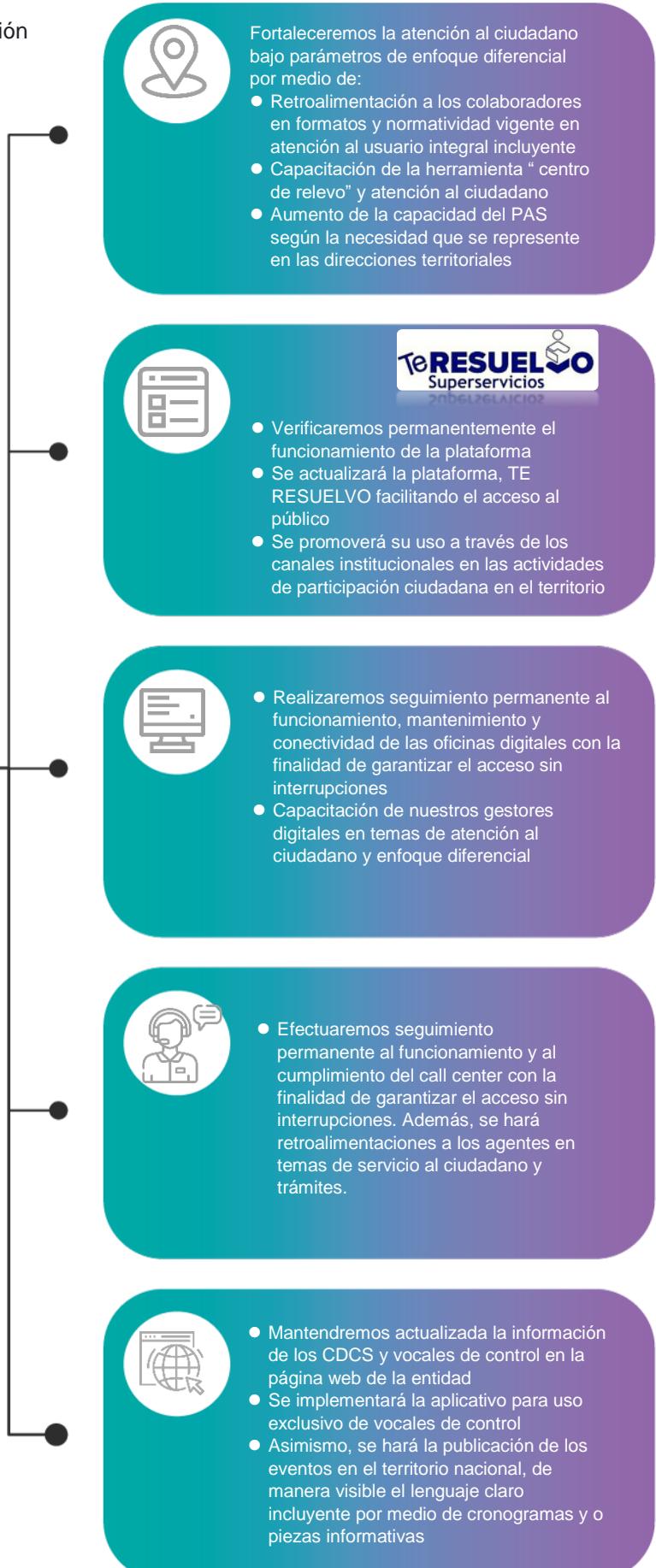
7. Acciones en nuestros canales 2024

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



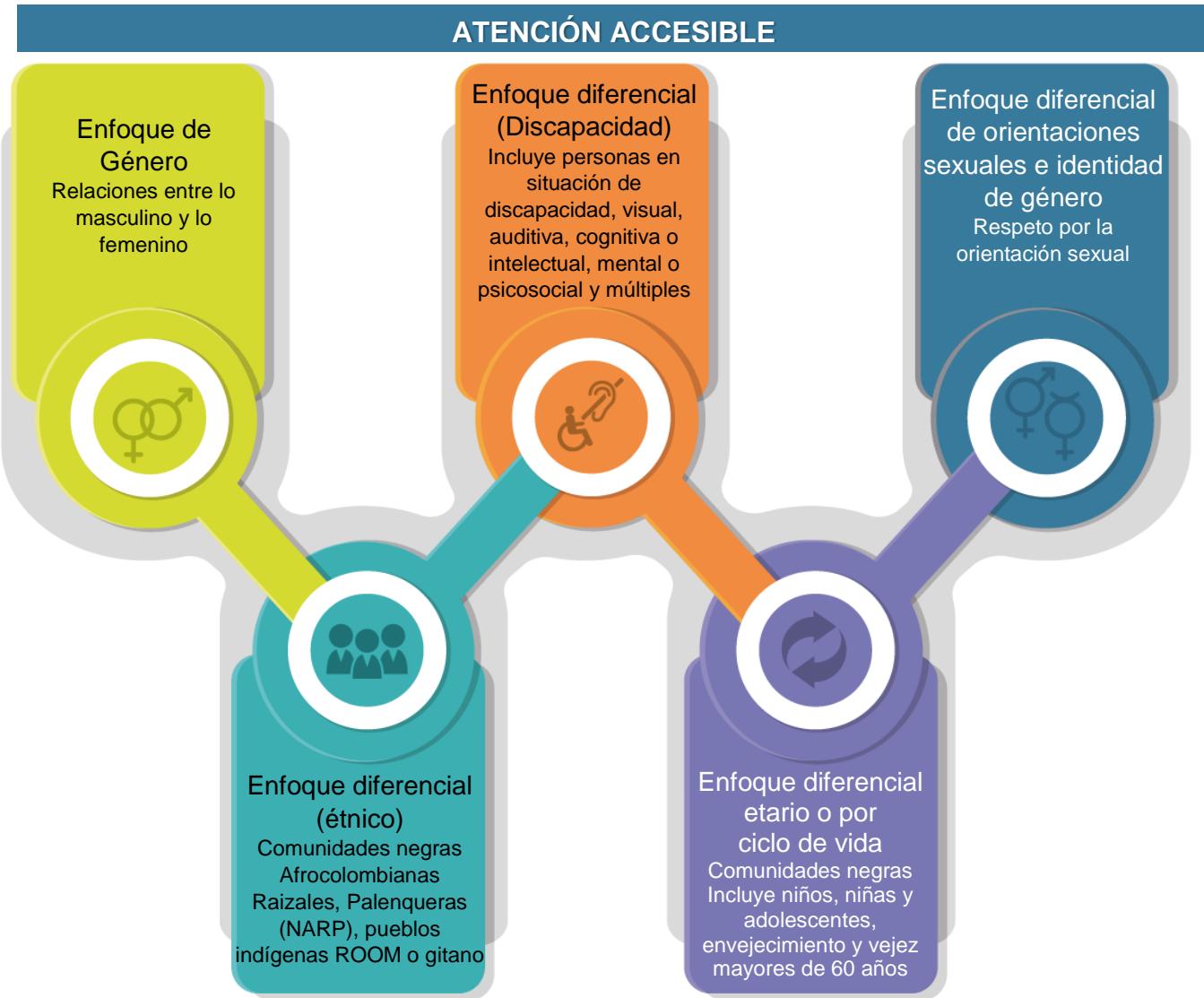
Fuente: Elaboración propia



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

-  Diagnóstico de necesidades e identificación de problemas por medio de encuestas dispuestas para la ciudadanía y grupos de valor
-  Proyectos normativos y otras disposiciones en materia de Servicios Públicos Domiciliarios para consulta de la ciudadanía.
-  Programa de Ética y Transparencia 2024
-  Informes vigencias anteriores y estrategia de Rendición de Cuentas 2024
-  Mecanismos y actividades de Control Social
-  Sección informativa para los CDCS y vocales de control
-  Botón de denuncias de corrupción y soborno
-  Canales de atención disponibles para PQRSDP
-  Carta de trato digno en español y en Wayuunaiki - Derechos y deberes ciudadanos

Fuente: Elaboración propia



10. Rendición De Cuentas



La concepción de Rendición de Cuentas está respaldada jurídicamente en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y, define la rendición de cuentas como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del

nivel nacional (...), explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

La rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos¹



Para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se constituye en un compromiso rendir cuentas a la ciudadanía de manera constante y en diálogo abierto con sus grupos de interés como son los usuarios, los vocales de control, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y en general toda la sociedad. En este sentido la Rendición de Cuentas Social es el tipo de rendición de cuentas que desarrollara la Superservicios “...toda vez que guarda relación con la organización y funcionamiento de la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional (...) Además son los ciudadanos tienen derecho a pedir información y explicaciones de los gobernantes porque la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público. En la práctica, las asimetrías de poder entre los dos tipos de actores generan una necesidad especial de fortalecer la capacidad de petición de cuentas de los ciudadanos y la obligación de rendir cuentas de los gobernantes. En cuanto a la sanción, en este caso los ciudadanos pueden imponer una censura moral o mostrar su desaprobación a través de los medios de comunicación o de manifestaciones simbólicas; acudir a las autoridades competentes para solicitar que se investigue o castigue un acto.”²

¹ CONPES 3654 2010. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS

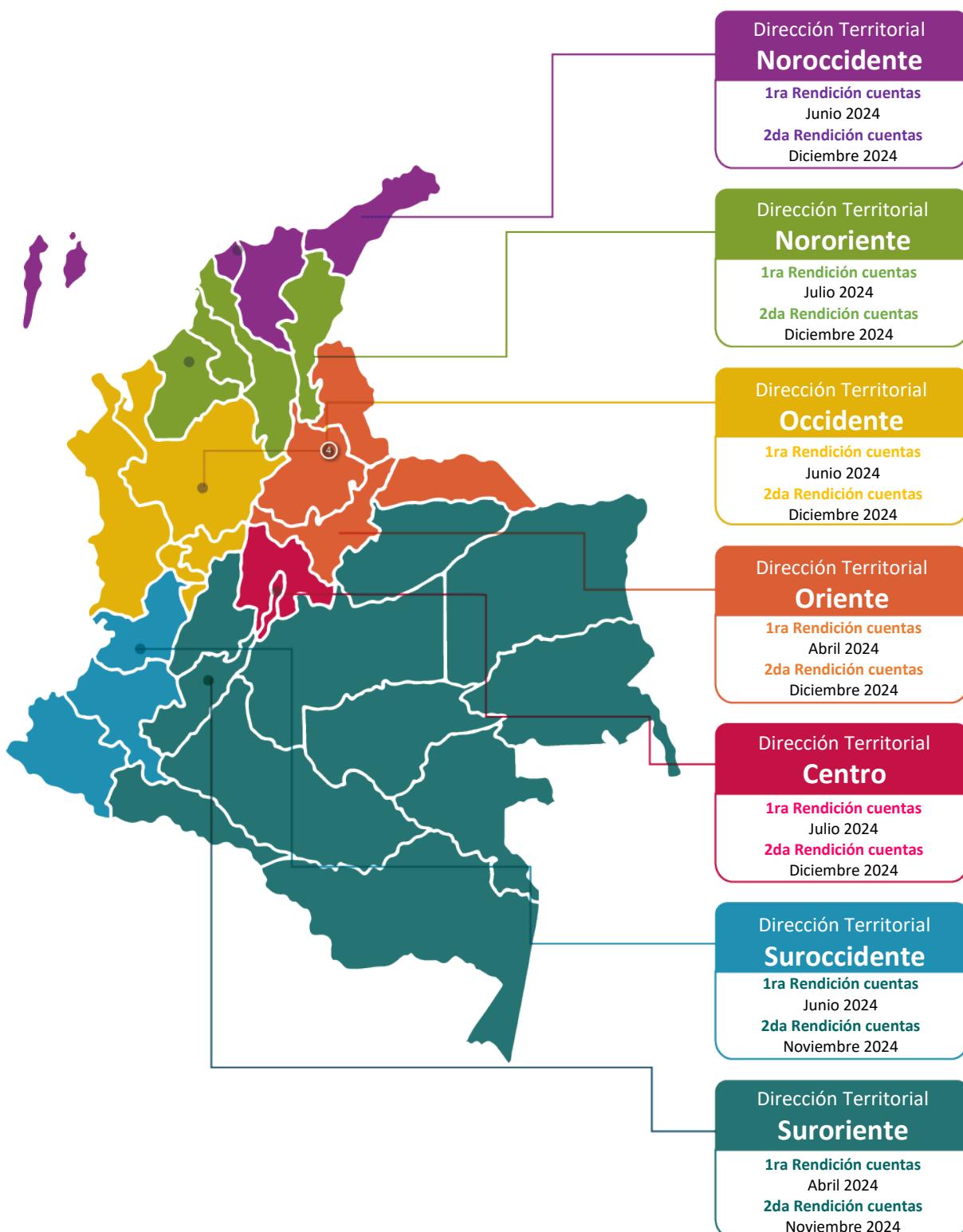
² Ibídem. Página 17.



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Los eventos de rendición de cuentas para la vigencia 2024 se desarrollarán de la siguiente manera:

CRONOGRAMA RENDICIONES DE CUENTAS DIRECCIONES TERRITORIALES SUPERSERVICIOS - 2024



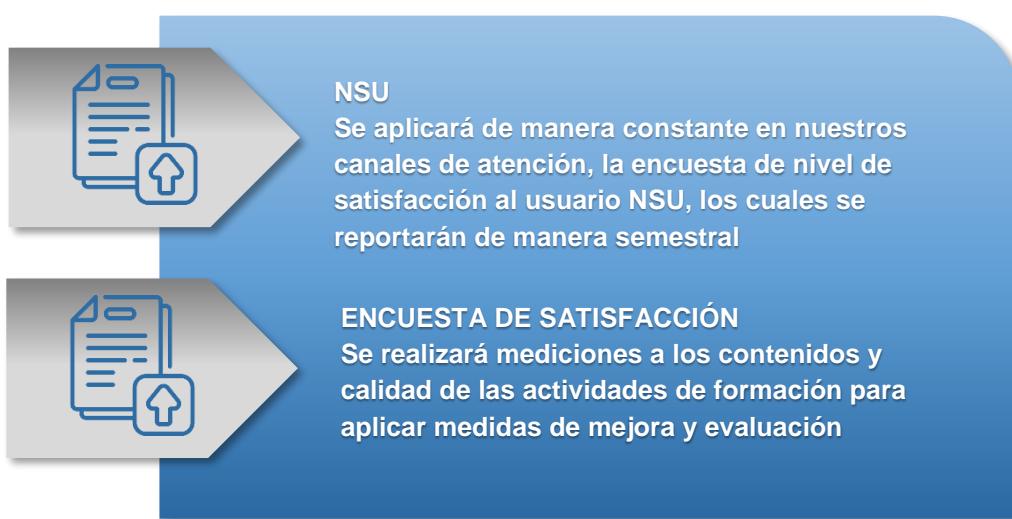
La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en coordinación y siguiendo los lineamientos que el Despacho del Superintendente establezca.

CRONOGRAMA RENDICIONES DE CUENTAS SUPERSERVICIOS - 2024	
DEPENDENCIA	Rendición de cuentas anual
Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios	Se realizará en el último cuatrimestre del 2024 (Septiembre a diciembre)

11. 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 COLAZOS
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