

INFORME DE  
**Participación  
Ciudadana 2023**

**SERVICIOS  
PÚBLICOS**  
POR LA *Vida*



## Contenido

<b>Presentación.....</b>	<b>5</b>
<b>Ejecución de actividades.....</b>	<b>7</b>
Conoce tus derechos y deberes.....	10
Superservicios escucha.....	13
Superservicios Cerca de Ti .....	15
Comunidades por el Control Social .....	16
Superservicios Cumple .....	21
Encuentros Públicos por la Vida.....	27
Superservicios En Vivo .....	30
Contribuir para mejorar .....	32
<b>Ejecución de actividades por Dirección Territorial.....</b>	<b>33</b>
Dirección Territorial Noroccidente.....	33
Dirección Territorial Nororiente .....	36
Dirección Territorial Occidente .....	39
Dirección Territorial Oriente.....	42
Dirección Territorial Centro .....	45
Dirección Territorial Suroccidente .....	48
Dirección Territorial Suroriente .....	52
<b>Conclusiones .....</b>	<b>55</b>



## Tabla de gráficos

Gráfica 1. Número de actividades ejecutadas a nivel nacional .....	7
Gráfica 2. Número de actividades ejecutadas por Dirección Territorial .....	8
Gráfica 3. Porcentaje de asistentes de acuerdo al Grupo de Valor .....	10
Gráfica 4. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Conocía la Superservicios antes de asistir al evento? Actividad Conoce tus Derechos y Deberes .....	11
Gráfica 5. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Conoce tus Derechos y Deberes" .....	12
Gráfica 6. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Estaría interesado en conformar un Comité de Desarrollo y Control Social? Actividad Conoce tus Derechos y Deberes ....	13
Gráfica 7. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Conocía la Superservicios antes de asistir al evento? Actividad Comunidades por el Control Social .....	17
Gráfica 8. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad " Comunidades por el Control Social" .....	18
Gráfica 9. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Estaría interesado en conformar un Comité de Desarrollo y Control Social? Actividad Comunidades por el Control Social.	19
Gráfica 10. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad Superservicios Cumple"...	22
Gráfica 11. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Conocía la Superservicios antes de asistir al evento? Actividad Encuentros Públicos por la Vida .....	27
Gráfica 12. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad " Encuentros Públicos por la Vida" .....	28
Gráfica 13. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Contribuir para mejorar".	32
Gráfica 14. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Noroccidente .....	34
Gráfica 15. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Nororiente	37
Gráfica 16. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Occidente.	40
Gráfica 17. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Oriente ....	43
Gráfica 18. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Centro ....	45
Gráfica 19. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Suroccidente .....	49
Gráfica 20. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Suroriente	53



## Tabla de figuras

Figura 1. Esquema Participación Ciudadana 2023 .....	5
Tabla 1. Municipios impactados por Departamento.....	9
Tabla 2. Municipios impactados Dirección Territorial Noroccidente.....	35
Tabla 3. Municipios impactados Dirección Territorial Nororiente .....	38
Tabla 4. Municipios impactados Dirección Territorial Occidente .....	41
Tabla 5. Municipios impactados Dirección Territorial Oriente.....	44
Tabla 6. Municipios impactados Dirección Territorial Centro.....	47
Tabla 7. Municipios impactados Dirección Territorial Suroccidente .....	51
Tabla 8. Municipios impactados Dirección Territorial Suroriente .....	54

## Presentación

El propósito de este documento es rendir informe del desarrollo de las actividades de la vigencia 2023 en el marco de la estrategia de participación ciudadana “Servicios Públicos por la Vida”, la cual considera como objetivo general:

“Generar espacios de participación ciudadana y control social para fortalecer la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario con incidencia ciudadana.”

El cumplimiento de este objetivo tuvo como base tres objetivos específicos y el lineamiento de ocho actividades de participación ciudadana, relacionadas de la siguiente manera:

**Figura 1. Esquema Participación Ciudadana 2023**



**Fuente:** Estrategia de Participación Ciudadana 2023. Pág. 39

El anterior planteamiento se definió y ejecutó de acuerdo con los planes estratégicos de la Superservicios y con la finalidad de efectuar las metas estratégicas se establecieron las actividades y sus objetivos, a saber:

✓ **Superservicios En Vivo**

A través de medios radiales o televisivos regionales, el director territorial



brindará información relevante a la ciudadanía con relación a la protección de los derechos de los usuarios y la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional.

✓ **Conoce tus Derechos y Deberes**

Capacitaciones participativas, en temas relevantes para los usuarios, funcionarios y personal de entidades territoriales con el objetivo de adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

✓ **Superservicios Cerca de Ti**

Brindar atención personalizada a los usuarios de diferentes municipios del país donde la presencia de la Superservicios es menos frecuente, priorizando las zonas apartadas de Colombia, a través de la organización de los Puntos de Atención Superservicios PAS en barrios, comunas, localidades, veredas y zonas apartadas no frecuentadas por la Superservicios, así mismo, hará pedagogía del control social y la participación ciudadana.

✓ **Superservicios Cumple**

Espacio para compartir un diálogo donde se muestren los resultados de la gestión a la ciudadanía, y los indicadores a cargo de las Direcciones Territoriales con el objetivo de generar un diálogo con la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por cada Dirección Territorial.

✓ **Comunidades por el control social**

Actividad de carácter académico y pedagógico que abordan las temáticas necesarias para fortalecer y conformar Comités de Desarrollo y Control Social con el objetivo de fortalecer la promoción y conformación de estos en todo el territorio nacional con acompañamiento de las Alcaldías Municipales.

✓ **Superservicios Escucha**

Espacio de diálogo y construcción de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

✓ **Encuentros Servicios Públicos Por la Vida**

Se planteó el desarrollo de Diálogos Regionales 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.



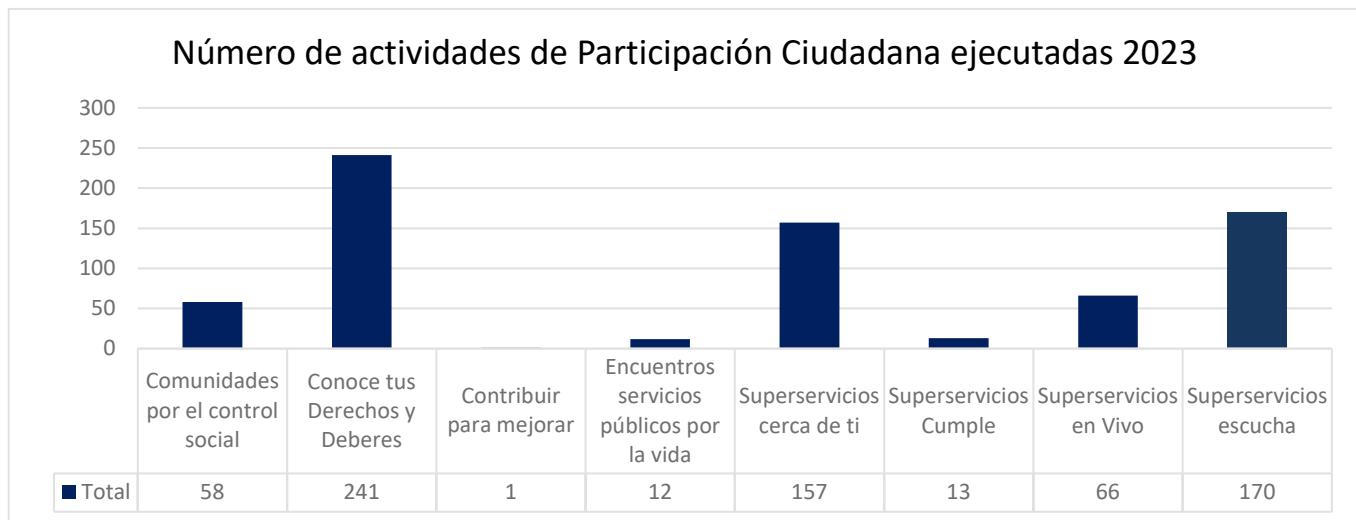
✓ **Contribuir para Mejorar**

Promover la participación ciudadana y el control social a través de estímulos a iniciativas ciudadanas que contribuyan a mejorar la generación, prestación, o acceso a los servicios públicos domiciliarios y los recursos naturales en los territorios, a partir de unas líneas base o temáticas definidas previamente

## Ejecución de actividades

Para la vigencia 2023, se ejecutaron **719 actividades** de participación ciudadana teniendo mayor incidencia “conoce tus derechos y deberes” seguido de las mesas de articulación “Superservicios escucha” así como la ejecución de cada actividad formulada en la Estrategia de Participación Ciudadana 2023, como se evidencia en la gráfica:

**Gráfica 1. Número de actividades ejecutadas a nivel nacional**

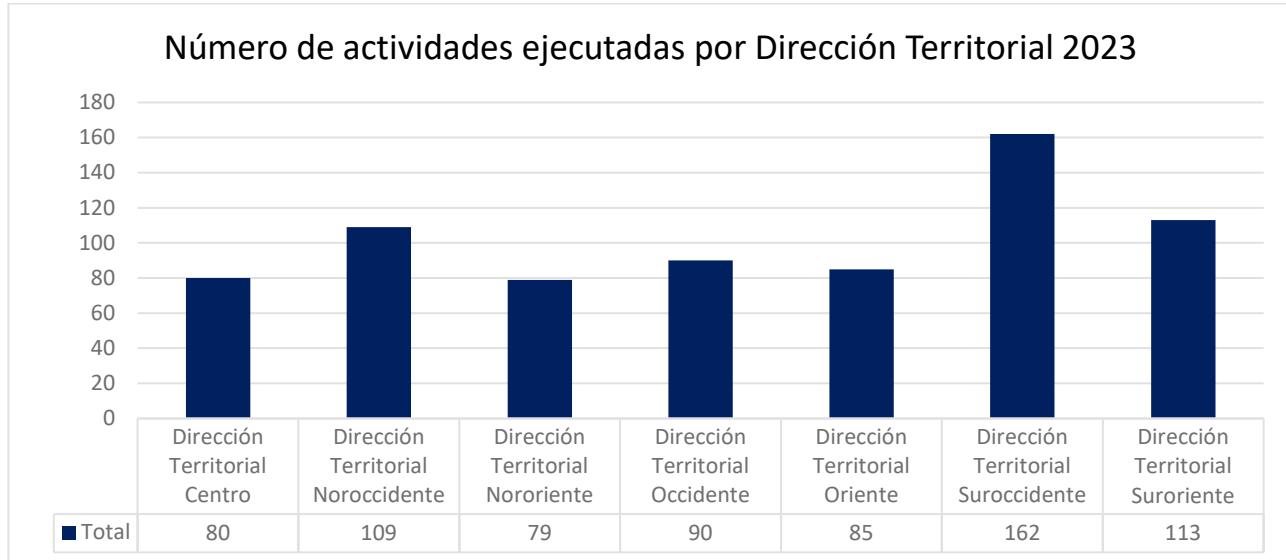


**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005

Las actividades descritas fueron ejecutadas por medio de las siete (7) Direcciones Territoriales donde se observa que, la Dirección Territorial Suroccidente gestionó 162 actividades, seguida de la Dirección Territorial Suroriente con 113 actividades, la Dirección Territorial Noroccidente realizó 109 actividades, y así, de acuerdo con las metas estratégicas de cada una, como se relaciona en el grafico 2.



Gráfica 2. Número de actividades ejecutadas por Dirección Territorial



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Las Direcciones Territoriales se encuentran distribuidas de tal forma que, abarcan todo el territorio nacional, garantizando la presencia de la Superservicios en el territorio priorizando las zonas apartadas del país, es así que, para la vigencia 2023 se realizó presencia institucional por medio de las actividades de participación ciudadana en 266 municipios del territorio nacional distribuidos en cada uno de los departamentos comprendidos por:



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



**Tabla 1. Municipios impactados por Departamento**

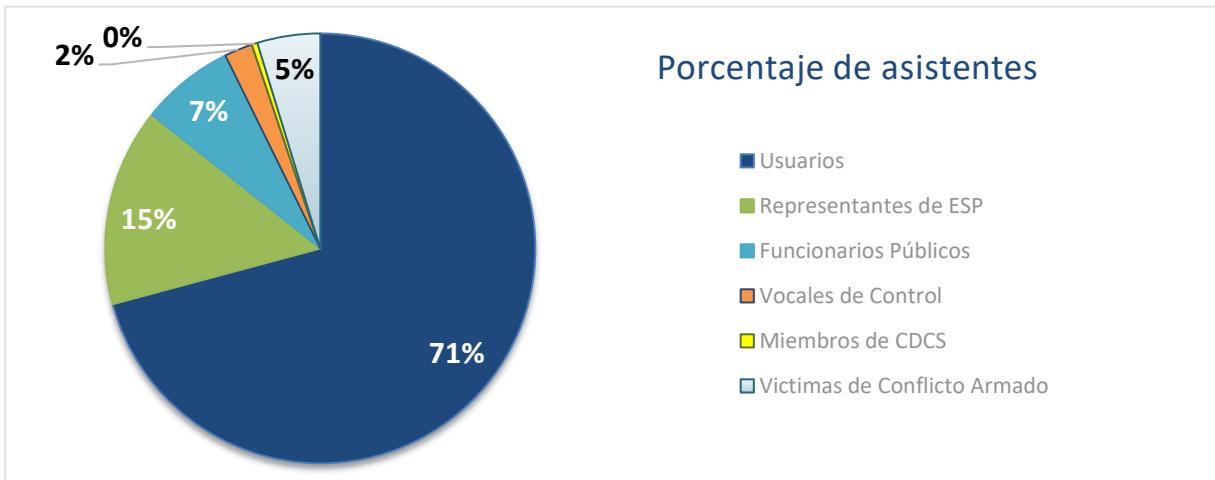
Departamento	No. Municipios Impactados
Antioquia	20
Arauca	1
Atlántico	12
Bolívar	9
Boyacá	1
Caldas	12
Caquetá	2
Casanare	5
Cauca	6
Cesar	8
Chocó	6
Córdoba	21
Cundinamarca	39
Guainía	1
Guaviare	2
Huila	14
La Guajira	10
Magdalena	12
Meta	1
Nariño	9
Norte de Santander	7
Putumayo	1
Quindío	7
Risaralda	5
San Andrés y Providencia	1
Santander	13
Sucre	5
Tolima	8
Valle del Cauca	26
Vaupés	1
Vichada	1
<b>Total municipios</b>	<b>266</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

De esta manera se impactó a 15.028 ciudadanos distribuidos en nuestros grupos de valor en: 11.143 usuarios, 2.337 representantes de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, 1.108 funcionarios públicos, 333 vocales de control, 68 miembros de comités de desarrollo y control social y 744 víctimas de conflicto armado. Lo anterior basado en enfoque diferencial, en este orden de ideas asistieron 326 indígenas, 456 afros, 7 raizales, 1 Rom y 97 personas en situación de discapacidad.



Gráfica 3. Porcentaje de asistentes de acuerdo al Grupo de Valor



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

A continuación, se describe la gestión e impacto de cada una de las actividades ejecutadas:

### Conoce tus derechos y deberes

Con 241 eventos en el territorio nacional ésta actividad impactó a 4.867 asistentes de todos los estratos socioeconómicos, además se contó con el apoyo de las alcaldías municipales, personerías, juntas de acción comunal, empresas prestadoras, asociaciones civiles, instituciones educativas y universitarias.

En la ejecución de la actividad se registraron seis alertas de PeticIÓN de Riesgo Inminente (PRI) (radicados 20238101818872, 20238104006502, 20238104006962, 20238104007182, 20238104007382, 20235294613792).

De acuerdo con la encuesta de satisfacción diligenciada por 1.851 asistentes se puede concluir que el 49% (901 personas) de los asistentes conocían la entidad previamente al evento, el 39% no la conocían (725 personas) y el 12% no respondieron (225 asistentes).



**Gráfica 4. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Conocía la Superservicios antes de asistir al evento? Actividad Conoce tus Derechos y Deberes**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

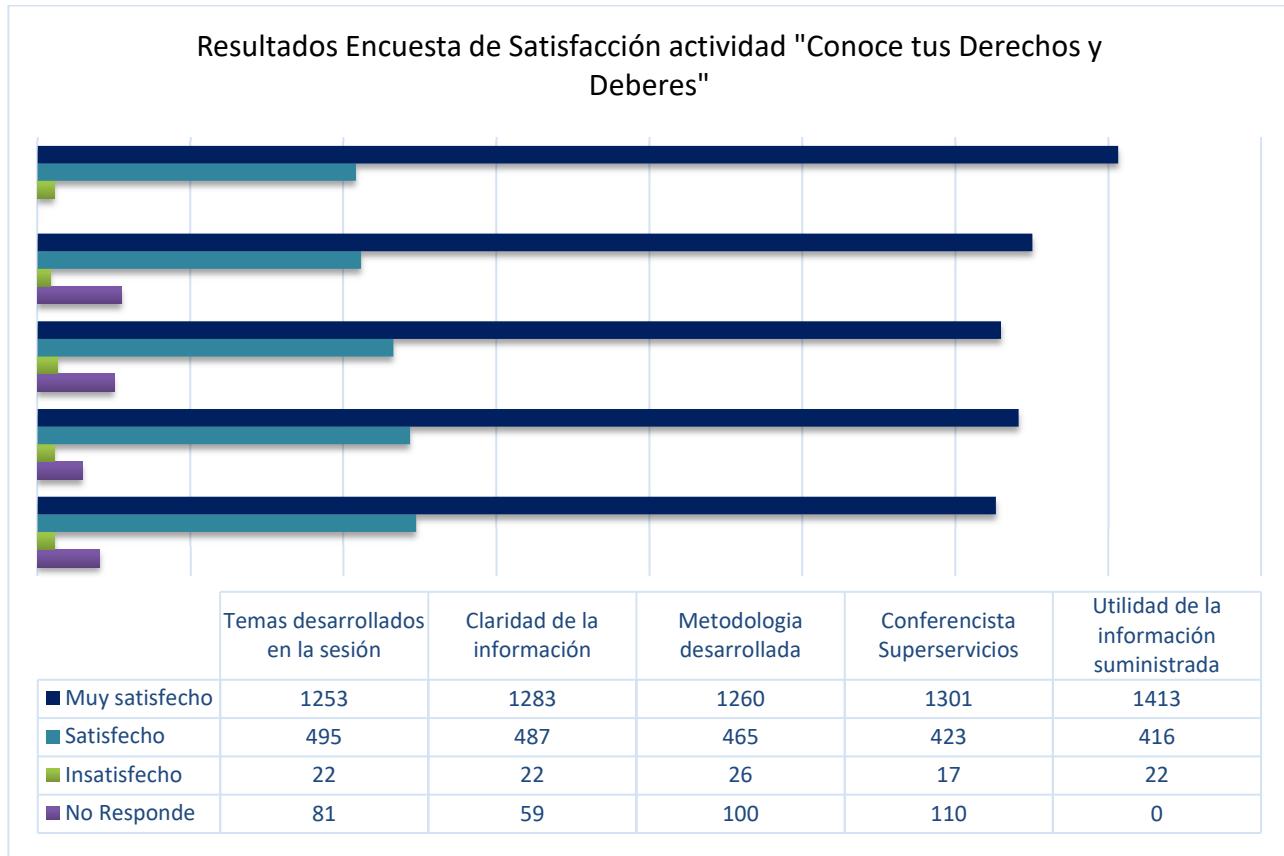
Asimismo, se registra una buena percepción en general para los criterios evaluados:

- *Temas desarrollados en la sesión*, el 67,69% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 26,74% satisfecho y 1,19% insatisfecho, el 4.38% no responde.
- *Claridad de la información*, el 69,31% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 26,31% satisfecho y 1,19% insatisfecho, el 3,19% no responde.
- *Metodología desarrollada*, el 68,07% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 25,12% satisfecho y 1,40% insatisfecho, el 5,40% no responde.
- *Conferencista Superservicios*, el 70,29% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 22,85% satisfecho y 1% insatisfecho, el 5,94% no responde.
- *Utilidad de la información suministrada* el 76,34% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 22,47% satisfecho y 1,19% insatisfecho.

Estos resultados se pueden evidenciar en la gráfica 5. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Conoce tus Derechos y Deberes"



Gráfica 5. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Conoce tus Derechos y Deberes"

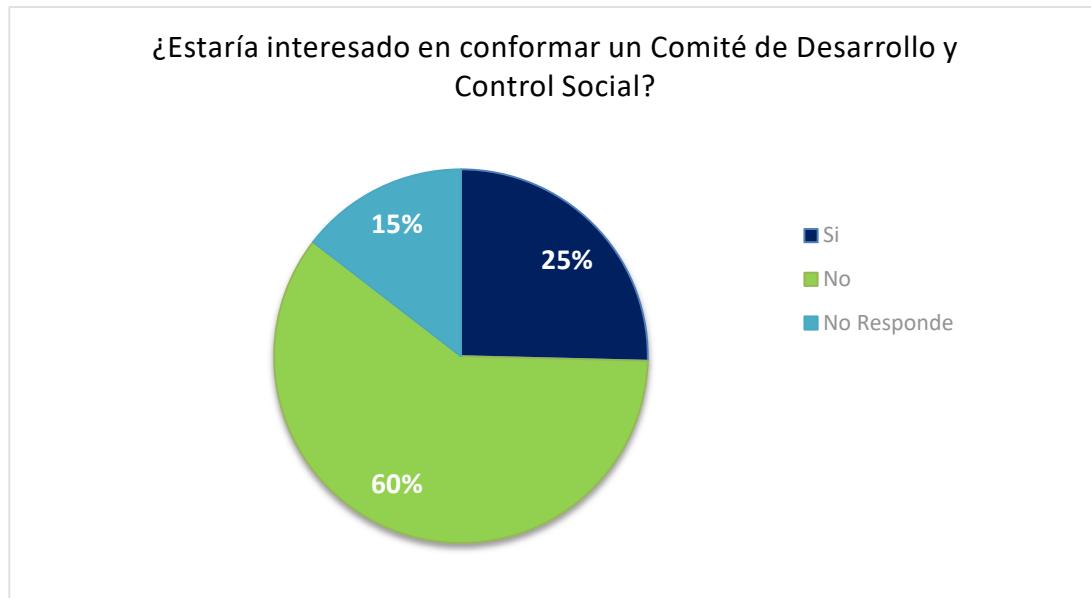


**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Por último, se registra que la comunidad objeto de las jornadas pedagógicas en su mayoría no estarían interesadas en conformar un Comité de Desarrollo y Control Social CDSC correspondientes al 60% de los encuestados (equivalente a 1.112 respuestas) un 25% de los encuestados (equivalente a 470 respuestas) si se encontrarían interesados y un 15% no respondió a la inquietud.



**Gráfica 6. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Estaría interesado en conformar un Comité de Desarrollo y Control Social? Actividad Conoce tus Derechos y Deberes**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

### Superservicios escucha

Gestionando 170 mesas de solución con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, ésta actividad impactó a 4.578 asistentes de todos los estratos socioeconómicos, además se contó con el apoyo de las alcaldías municipales, personerías, gobernaciones, juntas de acción comunal, empresas prestadoras, asociaciones civiles, instituciones educativas y universitarias, cámaras de comercio y concejos municipales.

En la ejecución de la actividad se acordaron 262 compromisos con los representantes de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, usuarios y las direcciones territoriales con la finalidad de solucionar las problemáticas identificadas en el territorio para los todos los servicios públicos objeto de vigilancia e inspección de la Superservicios (Acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible).



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Superservicios Escucha-Zarzal, Valle-31 de julio de 2023



Superservicios Escucha – Puerto Carreño, Vichada - 14 de mayo de 2023



Superservicios Escucha – Albán, Cundinamarca - 5 de junio de 2023





## Superservicios Cerca de Ti

Se ejecutaron 157 jornadas de atención a la comunidad en barrios, comunas, localidades, veredas y zonas apartadas no frecuentadas por la Superservicios impactando a 3.809 usuarios de todos los estratos socioeconómicos en cumplimiento del Convenio Interadministrativo No. 2032 de 2023 celebrado con la Superintendencia de Industria y Comercio, asimismo se presentó apoyo por parte de las alcaldías municipales, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y juntas de acción comunal.

En la ejecución de las jornadas se registraron dos alertas de Petición de Riesgo Inminente (PRI) (radicados 20238702804972, 20238702805222) con respecto al servicio de gas.

Superservicios Cerca de Ti – Aguachica, Cesar - 10 de octubre de 2023



Superservicios Cerca de Ti – Floridablanca, Santander - 14 de noviembre de 2023





## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Superservicios Cerca de Ti – El Cerrito, Valle - 20 de junio de 2023



Superservicios Cerca de Ti – Istmina, Chocó - 24 de mayo de 2023



Superservicios Cerca de Ti – Mompox, Bolívar - 13 de diciembre de 2023



### Comunidades por el Control Social

Se realizaron 58 jornadas de fomento y fortalecimiento para la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social en el territorio nacional con apoyo de alcaldías municipales, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, asociaciones civiles y vocales de control que impactaron a 1.291 asistentes de todos los estratos socioeconómicos.

De acuerdo con la encuesta de satisfacción diligenciada por 422 asistentes se puede concluir que el 65% (272 personas) de los asistentes conocían la entidad previamente al evento, el 25% no la conocían (106 personas) y el 10% no respondieron (44 asistentes).

**Gráfica 7. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Conocía la Superservicios antes de asistir al evento? Actividad Comunidades por el Control Social**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Asimismo, se registra una buena percepción en general para los criterios evaluados:

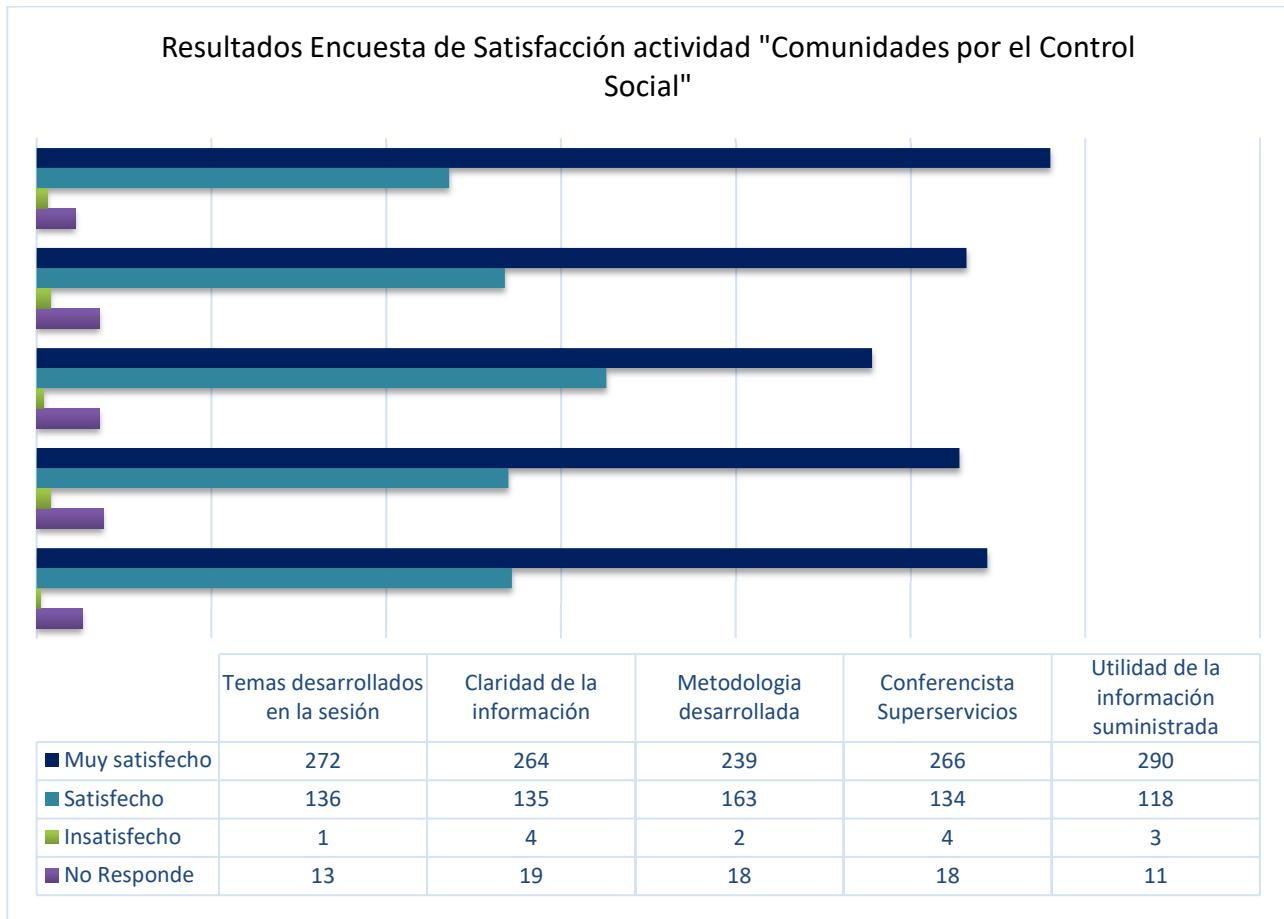
- *Temas desarrollados en la sesión*, el 64,45% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 32,23% satisfecho y 0,24% insatisfecho, el 3,08% no responde.
- *Claridad de la información*, el 62,56% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 31,99% satisfecho y 0,95% insatisfecho, el 4,5% no responde.
- *Metodología desarrollada*, el 56,64% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 38,63% satisfecho y 0,47% insatisfecho, el 4,27% no responde.
- *Conferencista Superservicios*, el 63,06% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 31,75% satisfecho y 0,95% insatisfecho, el 4,27% no responde.
- *Utilidad de la información suministrada* el 68,72% de los asistentes evaluaron



en muy satisfecho, el 27,96% satisfecho y 0,71% insatisfecho.

Estos resultados se pueden evidenciar en la gráfica 8. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Comunidades por el Control Social"

**Gráfica 8. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Comunidades por el Control Social"**

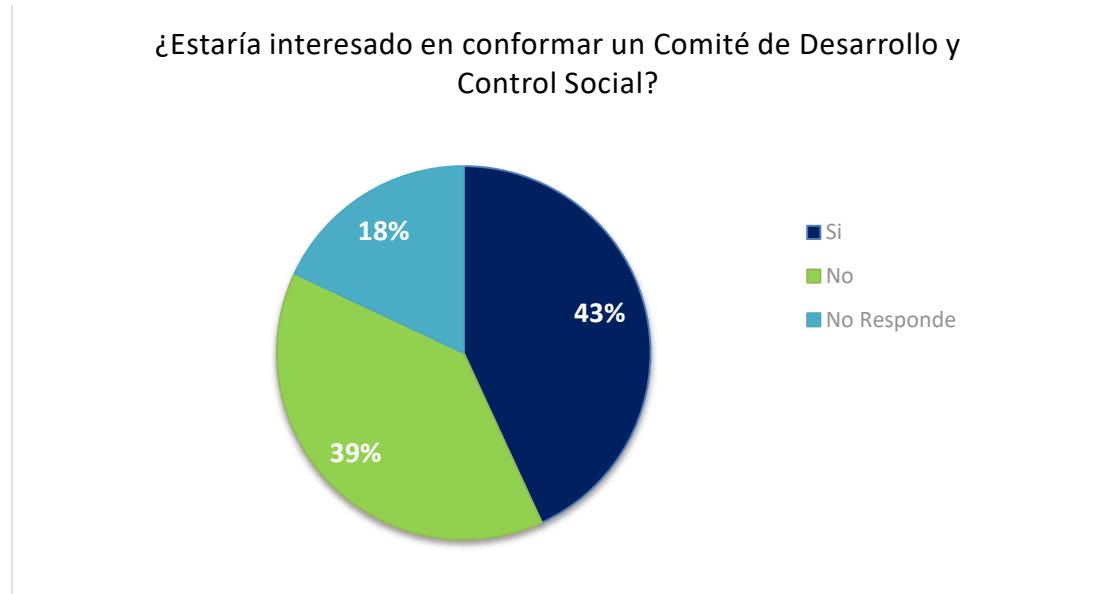


**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Por último, se registra que la comunidad objeto de las jornadas pedagógicas en su mayoría estarían interesadas en conformar un Comité de Desarrollo y Control Social CDSCS correspondientes al 43% de los encuestados (equivalente a 182 respuestas) un 39% de los encuestados (equivalente a 164 respuestas) no se encontrarían interesados y un 18% no respondió a la inquietud.



**Gráfica 9. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Estaría interesado en conformar un Comité de Desarrollo y Control Social? Actividad Comunidades por el Control Social**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Además de prestar capacitación en los temas de conformación de comités de desarrollo y control social CDCS, elección de los vocales de control su alcance, funciones y prohibiciones; se trataron problemáticas e inquietudes de la comunidad como el proceso de reclamación, términos para resolver recursos, facturación, estratificación y otros temas para el mejoramiento del control social sobre los servicios públicos domiciliarios.

Comunidades por el Control Social - Guepsa, Santander





## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Comunidades por el Control Social - Pasto, Nariño – 8 de junio de 2023



Comunidades por el Control Social - Samaná, Caldas – 13 de octubre de 2023



20

Comunidades por el Control Social - Fonseca, La Guajira – 13 de julio de 2023





Comunidades por el Control Social - Algarrobo, Magdalena – 24 de mayo de 2023



### Superservicios Cumple

Se crearon 13 espacios de rendición de cuentas con la finalidad de generar un espacio de dialogo y presentar la gestión institucional y los resultados de las Direcciones Territoriales en materia de participación ciudadana y control social, adicionalmente, presentaron la gestión frente a temas como: balance de las actividades de participación ciudadana, la gestión de peticiones y reclamaciones en rezago, la gestión de PQRS, RAP, REQ, lineamientos y avances del plan de acción, lineamientos y avances del proyecto de inversión.

En estas jornadas se logró impactar a 423 ciudadanos entre usuarios, funcionarios públicos, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, líderes sociales, representantes de juntas de acción comunal, vocales de control, miembros de CDSC, alcaldías municipales, y asociaciones civiles.

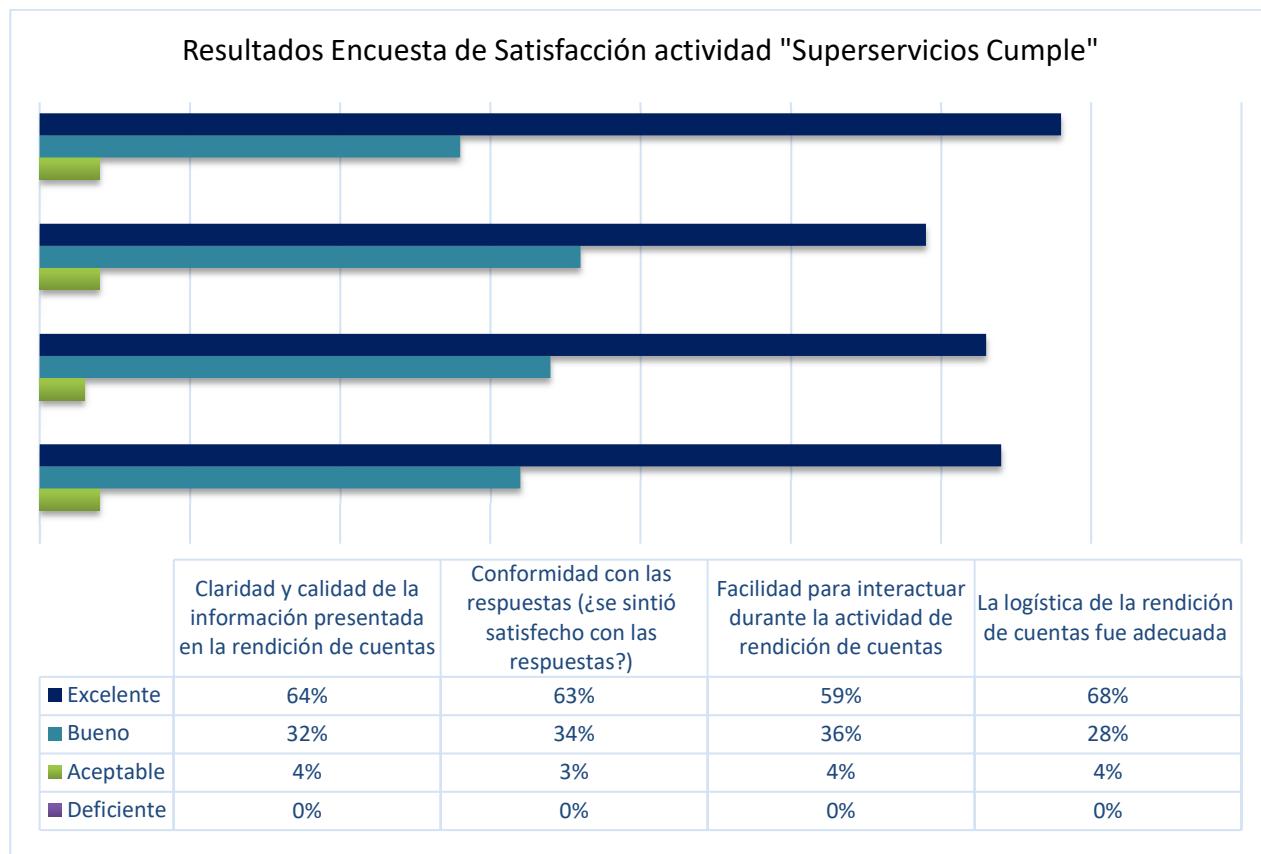
De acuerdo con la evaluación para actividades de rendición de cuentas, se registra una buena percepción en general para los criterios evaluados:

- *Claridad y calidad de la información presentada en la rendición de cuentas*, el 64% de los asistentes evaluaron en excelente, el 32% en bueno y 4% en aceptable.
- *Conformidad con las respuestas (¿se sintió satisfecho con las respuestas?)*, el 63% de los asistentes evaluaron en excelente, el 34% en bueno y 3% en aceptable.
- *Facilidad para interactuar durante la actividad de rendición de cuentas*, el 59%

- de los asistentes evaluaron en excelente, el 36% en bueno y 4% en aceptable.
- *La logística de la rendición de cuentas fue adecuada* el 68% de los asistentes evaluaron en excelente, el 28% en bueno y 4% en aceptable.

Estos resultados se pueden evidenciar en la gráfica 10. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Superservicios Cumple".

**Gráfica 10. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad Superservicios Cumple"**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de evaluación para actividades de rendición de cuentas  
Formato SM-F-003 V2.

Estas jornadas contribuyeron al reto de la Superservicios contemplado en la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 al “Fortalecer el vínculo Estado-Ciudadanía en actividades de Rendición de Cuentas con información pertinente, diálogo en doble vía y responsabilidad frente a los compromisos adquiridos”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Superservicios (2023). *Estrategia de Rendición de Cuentas*.

<https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia-de-Rendicion-de-Cuentas-2023.pdf>



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Superservicios Cumple – Dirección Territorial Centro – 31 de julio de 2023

The image shows a video conference interface. On the left, a sidebar lists participants: 'Tú' (you), 'M' (Ingrid Katherine Ortega Medina), and 'A' (Augusto Torres Rodriguez). A message from 'Tú' says: 'Tú y A pueden verse durante la llamada y los demás que participen en ella. Augu+40'. Below this, a message from 'Ingrid Katherine Ortega Medina' says: 'Ingrid Katherine Ortega Medina 3 mins los invitamos a realizar la Evaluación actividades de rendición de cuentas de la Superservicios en 2023 <https://forms.gle/dwQxAg4Cue96BDE39>'. Other messages from various participants are listed, including Paola Zipacon, María Angelica Guzman Tovar, servicios publicos guayabetal-cundinamar, PABLO EMILIO, Edgar Edilson Castañeda Rodriguez, and Paola Zipacon.

The main screen shows a 3x3 grid of participants. The first row contains 'A' (Augusto Torres Rodriguez), 'Jackson Eliana Guemero Ossorio', and 'Teresa Monroy'. The second row contains 'C' (Claudia Terceria Torres Martinez), 'H' (Henry Callejas), and 'Rep Terceraria'. The third row contains 'A' (Paola Zipacon) and a video feed of 'Edgar Gomez Garsuch'.

Superservicios Cumple – Dirección Territorial Suroriente - 29 agosto de 2023 - 22 de diciembre de 2023

The image contains two promotional banners for the Superservicios Cumple events in the Suroriente region.

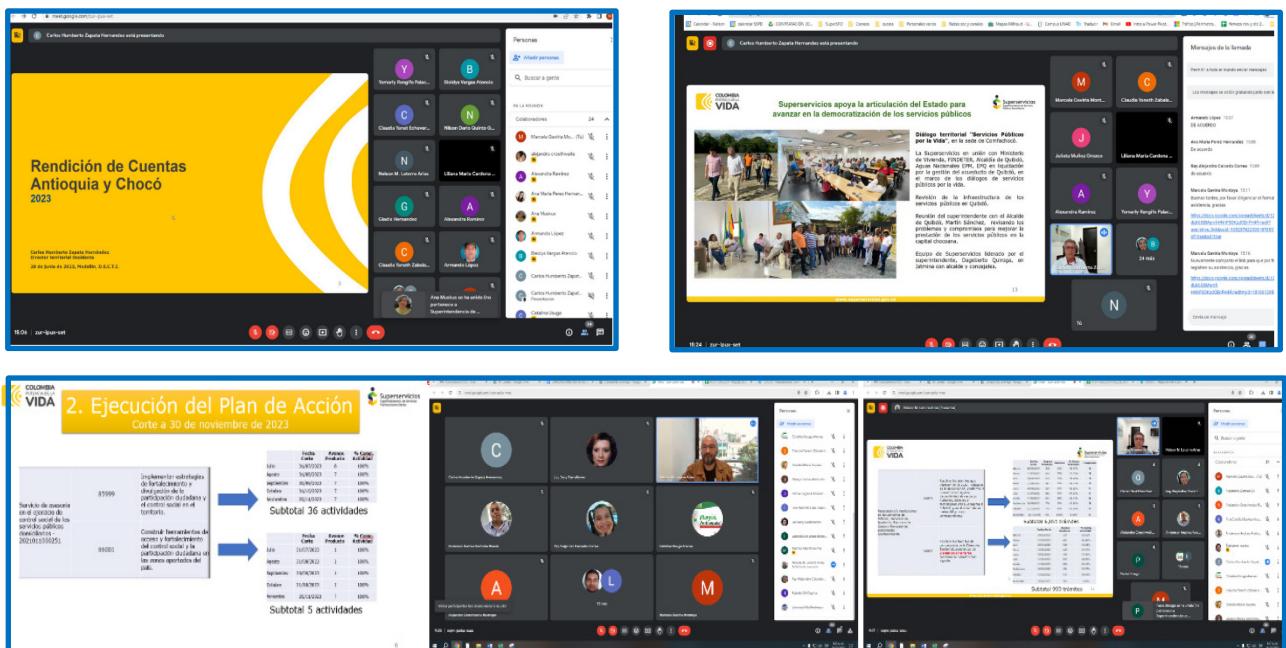
**Banner 1 (Left):** Features two women smiling. Text: 'La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Invita a toda la ciudadanía a la Rendición de cuentas Dirección Territorial Suroriente Primer Semestre 2023'. Details: 'Martes 29 de agosto 10:00 a.m. a 12:00 m. Auditorio, Dirección Territorial Suroriente Calle 11 No.5-62 piso 3. Neiva, Huila' and 'www.superservicios.gov.co'. Logos: 'COLOMBIA VIDA SERVICIOS PÚBLICOS POR LA Vida' and 'Gobierno del Cambio'. A map of the Suroriente region is shown.

**Banner 2 (Right):** Features a crowd of people. Text: 'La Dirección Territorial Suroriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Invita a toda la ciudadanía a la Segunda Rendición de cuentas SUPERSERVICIOS CUMPLE Neiva - Huila'. Details: '22 de diciembre 2023 10:00 a. m.' and 'TE INVITAMOS A INGRESAR AQUÍ'. Logos: 'COLOMBIA VIDA SERVICIOS PÚBLICOS POR LA Vida' and 'Gobierno del Cambio'. A map of the Suroriente region is shown.

**Superservicios Cumple – Dirección Territorial Oriente - 27 de julio de 2023 - 15 de noviembre de 2023**

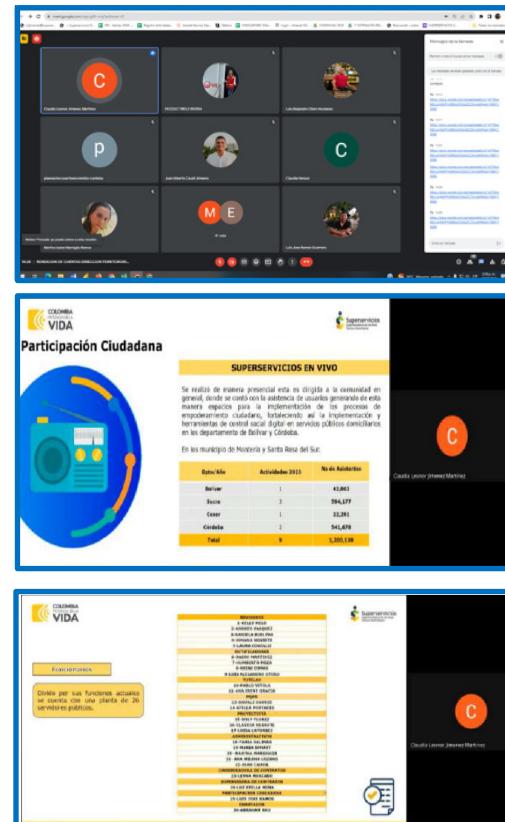


**Superservicios Cumple – Dirección Territorial Occidente - 20 de junio de 2023 - 20 de diciembre de 2023**

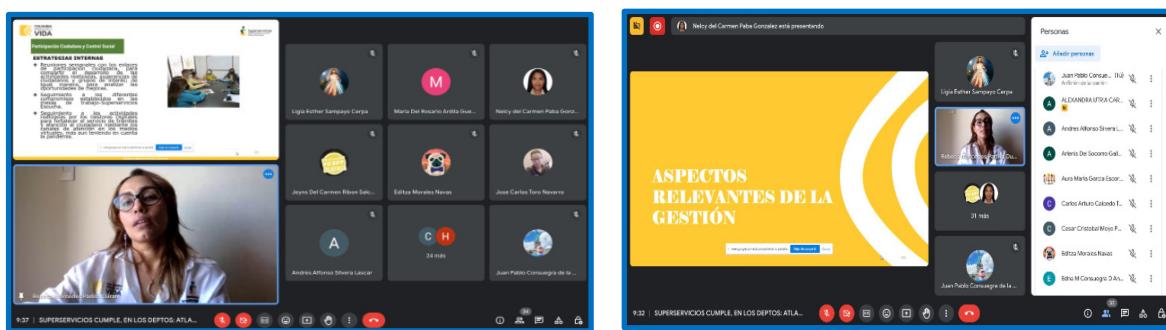


Superservicios Cumple – Dirección Territorial Nororiente – 28 de septiembre 2023  
- 22 de diciembre de 2023





Superservicios Cumple – Dirección Territorial Noroccidente – 30 de junio de 2023  
- 27 de diciembre de 2023





## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Superservicios Cumple – Dirección Territorial Suroccidente 18 de julio de 2023 - 30 de noviembre de 2023





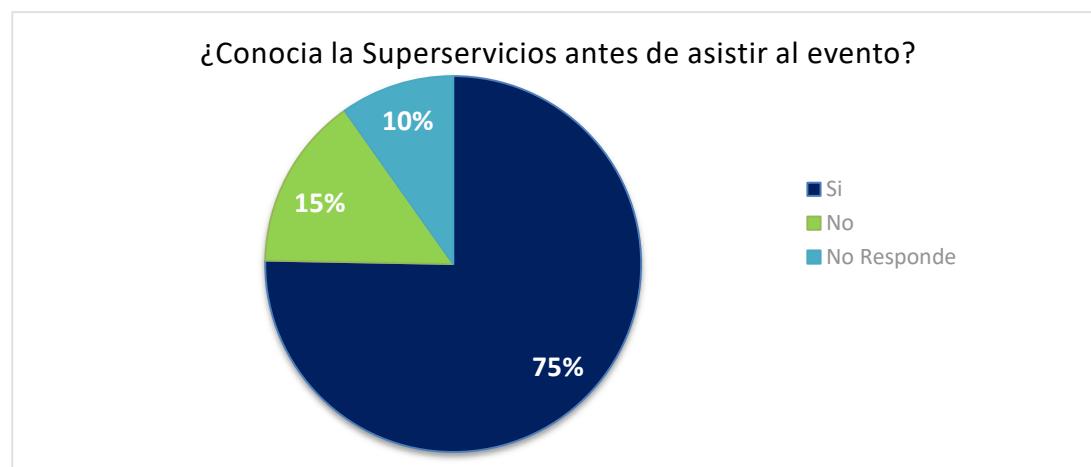
## Encuentros Públicos por la Vida

Dirigiendo 12 Encuentros públicos por la vida en el territorio nacional por medio de las Direcciones Territoriales se impactaron a 895 ciudadanos entre usuarios, representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos, vocales de control y miembros de CDCS de todos los estratos socioeconómicos. Para estas jornadas se presentó el apoyo de organizaciones civiles, alcaldías municipales, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, instituciones universitarias y otras entidades estatales.

Los Encuentros se realizaron en municipios estratégicos de país como lo son: Pereira, Quibdó, Bucaramanga, Suárez, Cartago, Ipiales, El Tablón de Gómez, Candelaria, Ibagué y Villavicencio, municipios en lo que se evidencian problemáticas en los servicios públicos domiciliarios los cuales fueron objeto de dialogo participativo y búsqueda de soluciones por el equipo directivo de la Superservicios, las empresas prestadoras de servicios públicos presentes y la comunidad.

De acuerdo con la encuesta de satisfacción diligenciada por 255 asistentes se puede concluir que el 75% (192 personas) de los asistentes conocían la entidad previamente al evento, el 15% no la conocían (38 personas) y el 10% no respondieron (25 asistentes).

**Gráfica 11. Porcentaje asistentes que contestaron: ¿Conocía la Superservicios antes de asistir al evento? Actividad Encuentros Públicos por la Vida**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.



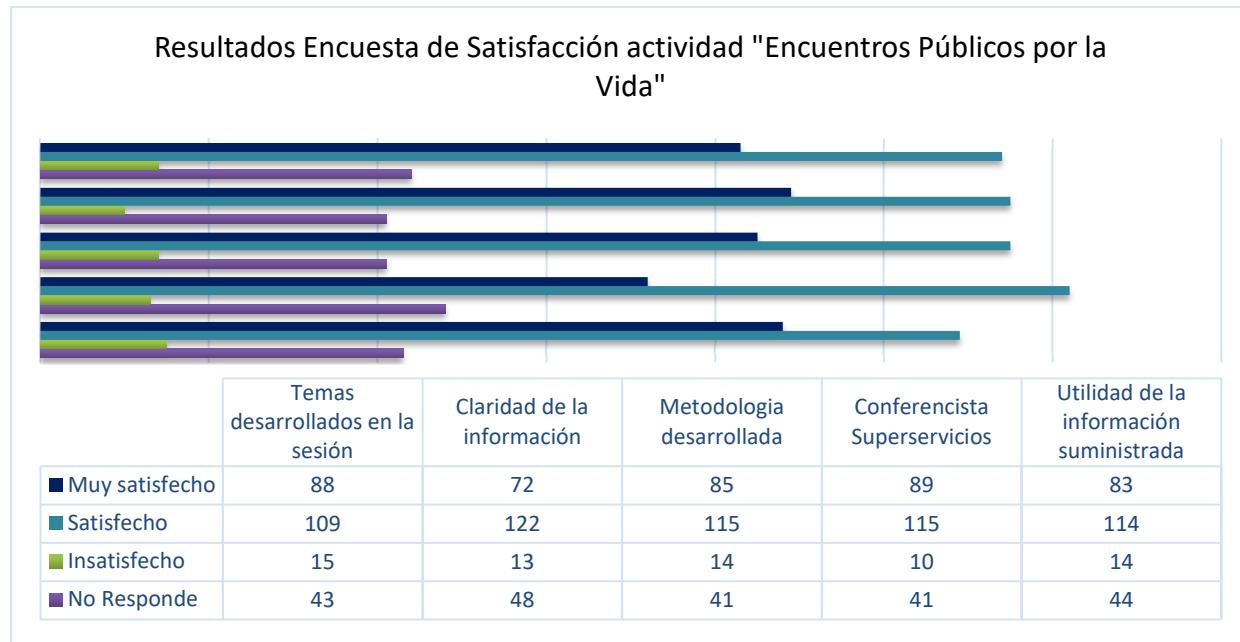
## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Asimismo, se registra una buena percepción en general para los criterios evaluados:

- *Temas desarrollados en la sesión*, el 34,51% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 42,75% satisfecho y 5,88% insatisfecho, el 16,86% no responde.
- *Claridad de la información*, el 28,24% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 47,84% satisfecho y 5,10% insatisfecho, el 18,82% no responde.
- *Metodología desarrollada*, el 33,33% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 45,10% satisfecho y 5,49% insatisfecho, el 16,08% no responde.
- *Conferencista Superservicios*, el 34,90% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 45,10% satisfecho y 3,92% insatisfecho, el 16,08% no responde.
- *Utilidad de la información suministrada* el 17,25% de los asistentes evaluaron en muy satisfecho, el 44,71% satisfecho y 5,49% insatisfecho, el 17,25% no responde.

Estos resultados se pueden evidenciar en la gráfica 12. Resultados Encuesta de Satisfacción actividad " Encuentros Públicos por la Vida ".

**Gráfica 12.Resultados Encuesta de Satisfacción actividad " Encuentros Públicos por la Vida"**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Encuentros Públicos por la Vida - Suarez, Cauca - 24 de abril 2023



Encuentros Públicos por la Vida - Cartago, Valle - 20 de abril 2023



Encuentros Públicos por la Vida - Bucaramanga, Santander - 20 de abril 2023





## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Encuentros Públicos por la Vida - Ipiales, Nariño - 24 de abril 2023



Encuentros Públicos por la Vida – San Juan de Ríoseco, Cundinamarca - 24 de abril 2023



### Superservicios En Vivo

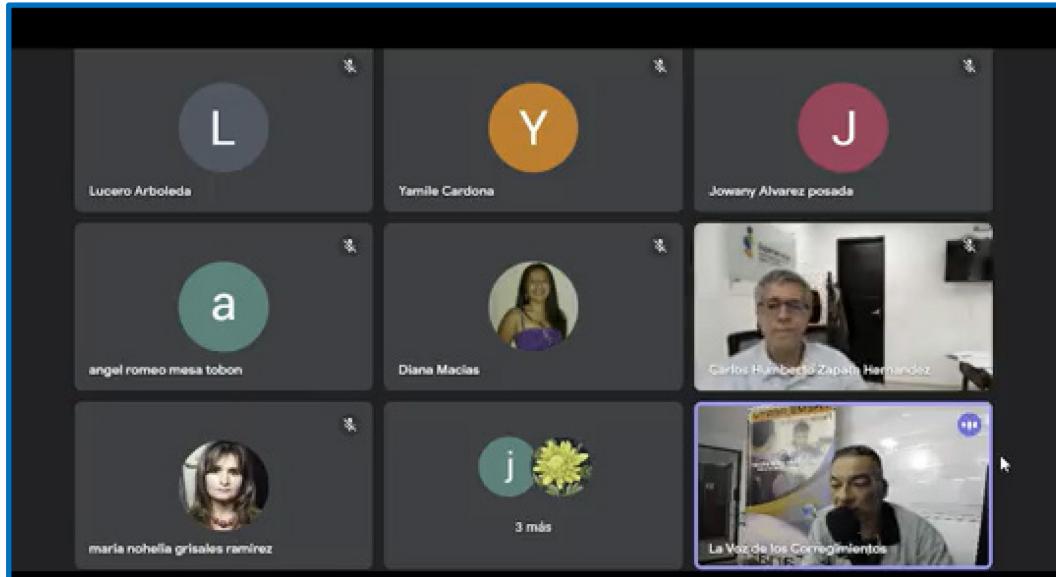
En la vigencia, se realizaron 66 jornadas de Superservicios En Vivo en emisoras regionales y municipales abarcando a 18 departamentos. Los temas tratados en la entrevista se relacionan a: generalidades de la Superservicios, canales de atención, interposición de peticiones y quejas en primera instancia, conformación de comités de desarrollo y control social, funciones y servicios vigilados por la Superservicios, protección de derechos de los usuarios.

Así mismo se recibieron llamadas por parte de los 18 usuarios con inquietudes que fueron contestadas en el momento.



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Superservicios en Vivo-Medellín, Antioquia- Emisora La Voz De Los Corregimientos



Superservicios en Vivo- Barranquilla, Atlántico- EMISORA RADIO YA



Superservicios en Vivo- Hato Corozal, Casanare- EMISORA Capivara Sterio





## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

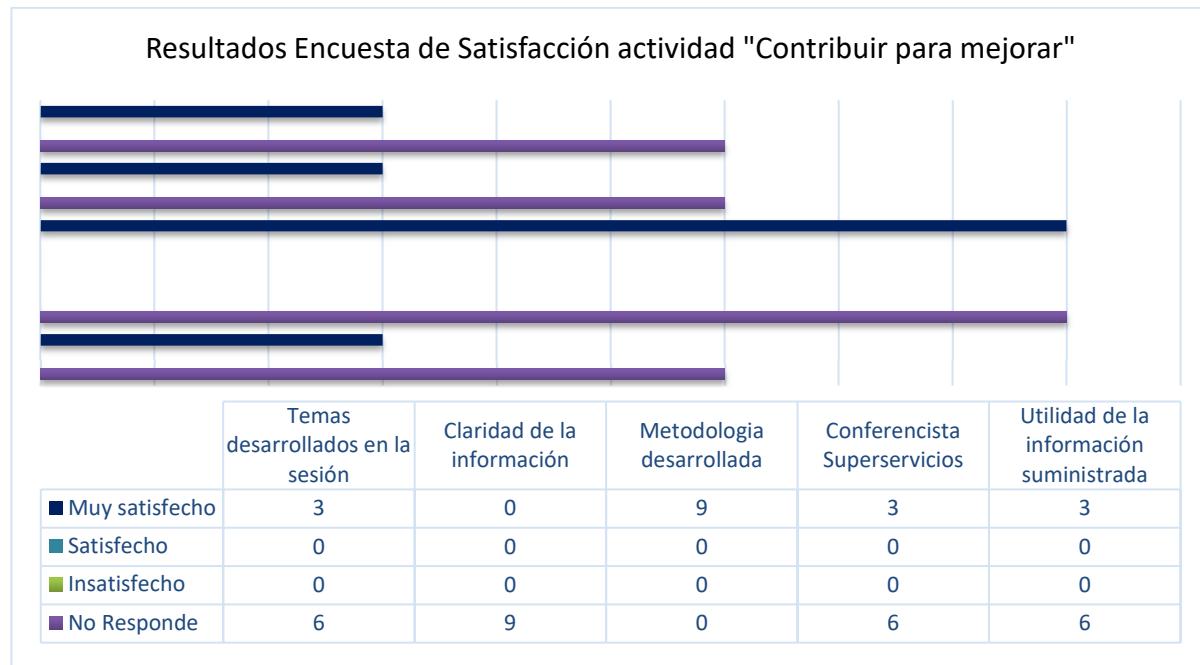
Superservicios en Vivo- Popayán, Cauca- Unicauca Estéreo 104.1 FM, programa "Unicauca al Día Radio"



### Contribuir para mejorar

Esta actividad fue gestionada por la Dirección Territorial Nororiente, en el municipio de Arjona, Bolívar con un total de 9 asistentes de estrato 1, de los cuales, 3 contestaron la Encuesta de Satisfacción de Actividades de Participación Ciudadana obteniendo los siguientes resultados:

**Gráfica 13.Resultados Encuesta de Satisfacción actividad "Contribuir para mejorar"**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.



Esta actividad se realizó en cumplimiento al cronograma con el propósito de continuar extendiendo la cobertura de la entidad, atendiendo la priorización para el desarrollo de las actividades de participación ciudadana. Se complementaron las actividades de participación ciudadana reconociendo las problemáticas y las causas de inconformidad de los usuarios. Se logró sensibilizar a los asistentes sobre la importante labor que desempeña la entidad en cuanto a las funciones de inspección, vigilancia y control en calidad de aliado para proteger sus derechos como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Contribuir para mejorar – Arjona, Bolívar – 5 de octubre de 2023



## Ejecución de actividades por Dirección Territorial

### Dirección Territorial Noroccidente

La Dirección Territorial Noroccidente, ejecutó un total de 109 actividades en la vigencia 2023 impactando a 1.982 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

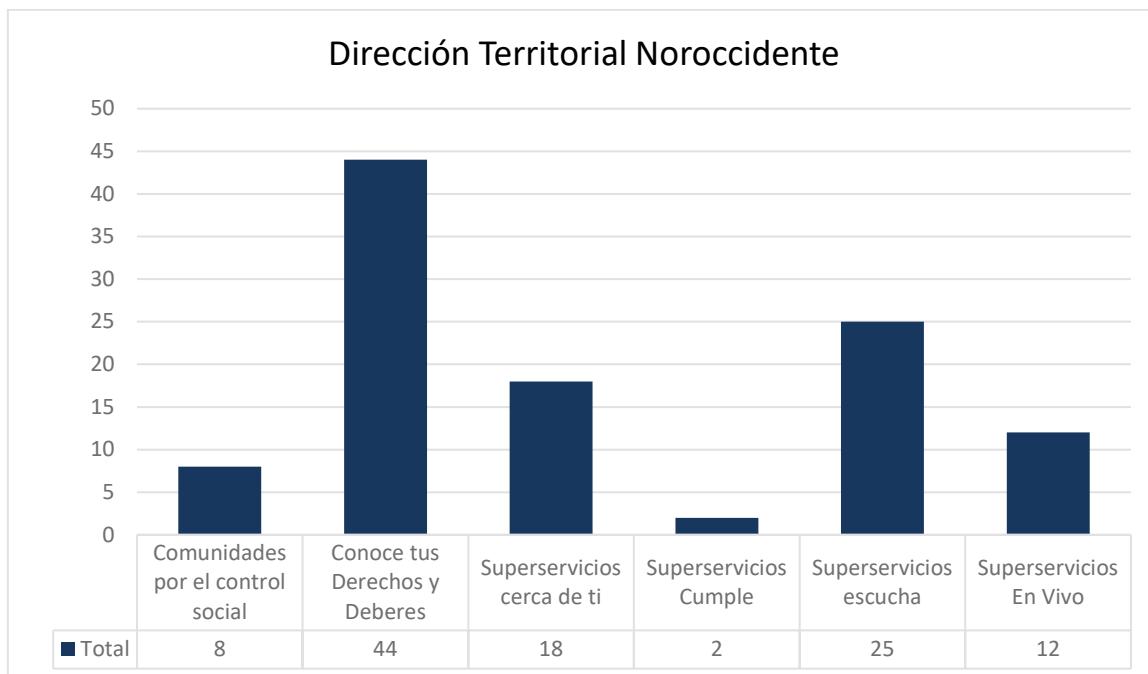
Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de capacitación denominadas "Conoce tus Derechos y



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Deberes”, seguido de las mesas de articulación “Superservicios escucha” y en menor medida realizó jornadas de “Superservicios Cerca de Ti” seguido de “Comunidades por el control social” y por último realizó dos “Superservicios Cumple” correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:

**Gráfica 14. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Noroccidente**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 20 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como VEOLIA S.A. ESP, AIR-E, AAA S.A.S. entre otras, pertenecientes a los sectores de acueducto y energía con la finalidad de mejorar el servicio en aspectos relevantes como:

- Gestión de visitas técnicas a sectores con alto número de interrupciones y bajo voltaje o fluctuación.
- Instalación de mesas de trabajo con usuarios y suscriptores.
- Ejecución de diagnósticos de predios con la finalidad de garantizar el servicio.
- Revisión de elementos en mal estado en la prestación de los servicios.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



Las actividades en mención se realizaron en 35 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 2.

**Tabla 2. Municipios impactados Dirección Territorial Noroccidente**

Departamento	Municipio	No. Actividades por Municipio
<b>Atlántico</b>	Barranquilla	26
	Candelaria	1
	Galapa	3
	Malambo	1
	Polonuevo	1
	Ponedera	1
	Sabanagrande	4
	Sabanalarga	2
	Santa lucía	1
	Soledad	4
	Tubará	1
	Usiacurí	1
<b>La Guajira</b>	Ábrego	1
	Fonseca	3
	Hatonuevo	6
	Maicao	1
	Manaure	4
	Riohacha	6
	San Juan del Cesar	3
	Uribia	1
	Urumita	2
	Villanueva	2
<b>Magdalena</b>	Algarrobo	1
	Aracataca	1
	Ariguaní	1
	Ciénaga	3
	Concordia	1
	El Reten	1
	Fundación	3
	Guamal	1
	Palermo	1
	Plato	2
	Santa Ana	1
	Santa Marta	4
<b>San Andrés y Providencia</b>	San Andrés	2

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **1.982** ciudadanos, de los cuales asistieron 1.030 mujeres en su mayoría entre el rango de 41 a 60 años (470 mujeres), seguido del rango entre 19 a 40 años (348 mujeres);



asimismo, asistieron 952 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango de 41 a 60 años (358 hombres) seguido del rango de 19 a 40 años (291 hombres).

Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 1.359 asistentes de Estrato 1, 318 asistentes de Estrato 2, 142 asistentes de Estrato 3, 38 asistentes de Estrato 4, 7 asistentes de Estrato 5, 5 asistentes de Estrato 6 y 1 asistente de Estrato Comercial.

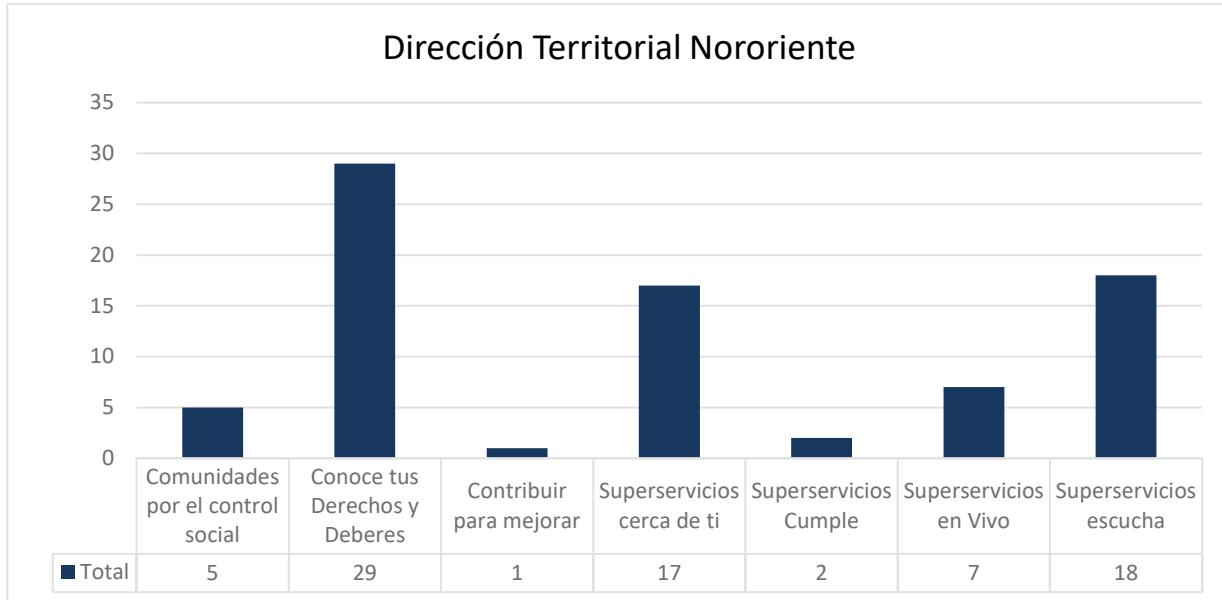
## Dirección Territorial Nororiente

La Dirección Territorial Nororiente, ejecutó un total de 79 actividades en la vigencia 2023 impactando a 1.974 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de capacitación denominadas “Conoce tus Derechos y Deberes”, seguido de las mesas de articulación “Superservicios escucha” y en menor medida realizó jornadas de “Contribuir para mejorar” seguido de “Superservicios En Vivo” y por último realizó dos “Superservicios Cumple” correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:



**Gráfica 15. Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Nororiente**



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 24 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como AFINIA, VEOLIA S.A. ESP., Urbaser, Serviaseo entre otras, pertenecientes a los sectores de acueducto, alcantarillado, aseo y energía con la finalidad de mejorar el servicio en temas relevantes como:

- Verificación de casos concretos de usuarios y sectores con repetidas quejas.
- Realización de mesas de trabajo con autoridades locales, usuarios y suscriptores.
- Gestión de visitas técnicas para revisar problemáticas del servicio.
- Revisión de estructuras y elementos en mal estado para garantizar la prestación de los servicios.
- Realización de jornadas pedagógicas de capacitación por parte de la empresa prestadora.

Las actividades en mención se realizaron en 34 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 3.



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



**Tabla 3.** Municipios impactados Dirección Territorial Nororiente

Departamento	Municipio	No. Actividades ejecutadas por Municipio
<b>Bolívar</b>	Arjona	1
	Carmen de Apicalá	1
	Cartagena de Indias	5
	Cicuco	1
	El Carmen de Bolívar	1
	Mompós	2
	Talaigua Nuevo	1
	Turbaco	2
	Turbaná	1
<b>Cesar</b>	Aguachica	2
	Chimichagua	2
	La Jagua de Ibirico	1
	Pailitas	1
	Río de Oro	1
	San Martín	2
	Tamalameque	2
	Valledupar	4
<b>Chocó</b>	Chinú	1
<b>Córdoba</b>	Ayapel	1
	Buenavista	2
	Cereté	3
	Chimá	1
	Chinú	1
	La Apartada	1
	Lorica	5
	Momil	1
	Montería	10
	Pelaya	1
	Planeta Rica	1
	Puerto Escondido	1
	Puerto Libertador	1
	Sahagún	1
	San Andrés de Sotavento	1
	San Antero	1
	San Bernardo del Viento	1
	San Carlos	1
	San Pelayo	1
	Tierralta	1
	Tuchín	1
<b>Sucre</b>	Coveñas	1
	La Unión	1
	San Antonio de Palmito	1
	San Benito Abad	1
	San Pedro	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### ESTADÍSTICAS Y DATOS

En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **1.974** ciudadanos, de los cuales asistieron 1.037 mujeres en su mayoría entre el rango de 19 a 40 años (514 mujeres), seguido del rango entre 41 a 60 años (401 mujeres); asimismo, asistieron 937 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango de 41 a 60 años (430 hombres) seguido del rango de 19 a 40 años (317 hombres).

Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 1.449 asistentes de Estrato 1, 380 asistentes de Estrato 2, 115 asistentes de Estrato 3, 24 asistentes de Estrato 4, 7 asistentes de Estrato 5, y 1 asistente de Estrato 6.

### Dirección Territorial Occidente

La Dirección Territorial Occidente, ejecutó un total de 90 actividades en la vigencia 2023 impactando a 1.615 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

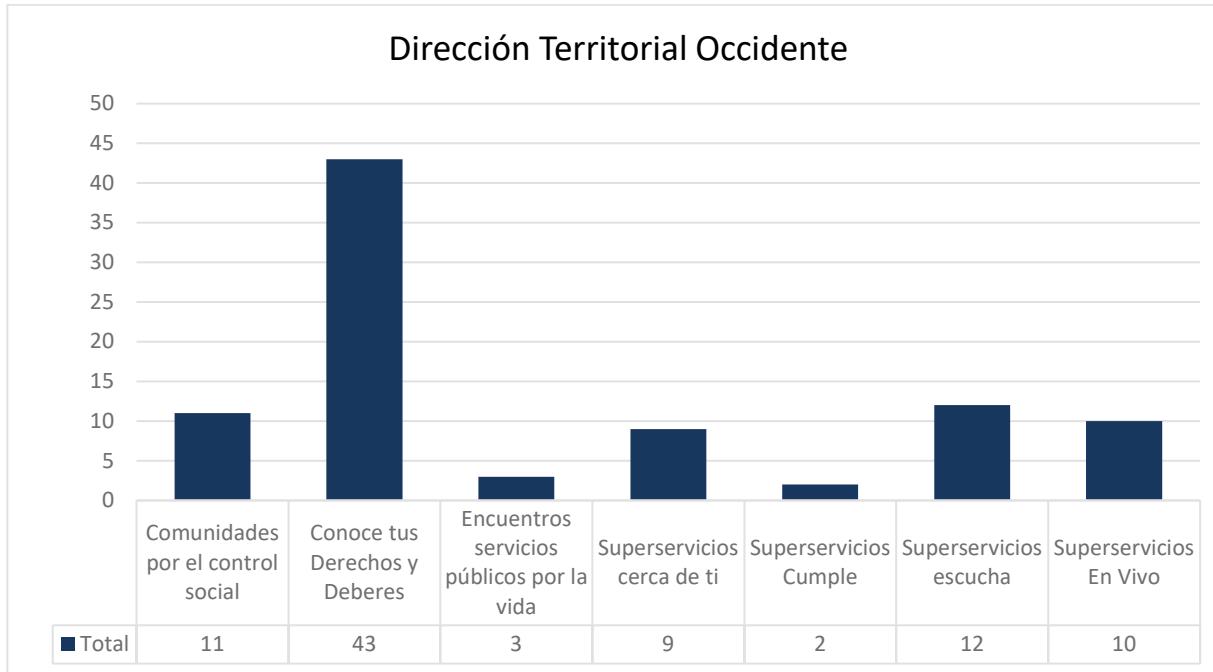
Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de capacitación denominadas "Conoce tus Derechos y Deberes", seguido de las mesas de articulación "Superservicios escucha" y en menor medida realizó jornadas de "Encuentros servicios públicos por la vida" seguido de "Superservicios Cerca de Ti" y por último realizó dos "Superservicios Cumple" correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



**Gráfica 16.** Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Occidente



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 28 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como Empresa Madigas, Aguas y aguas, Efigas entre otras, pertenecientes a los sectores de acueducto, alcantarillado, aseo, gas combustible y energía con la finalidad de mejorar el servicio en temas relevantes como:

- Envío de informes de gestión de instalaciones de elementos, estado actualizado, mantenimientos, diagnósticos de la prestación del servicio domiciliario, y acuerdos con usuarios a la Dirección Territorial.
- Revisión de casos concretos de usuarios o sectores con alto número de quejas.

Las actividades en mención se realizaron en 49 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 4.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



**Tabla 4.** Municipios impactados Dirección Territorial Occidente

Departamento	Municipio	No. Actividades ejecutadas por Municipio
Antioquia	Andes	1
	Apartadó	3
	Barbosa	2
	Bello	3
	Carepa	1
	Copacabana	1
	Envigado	1
	Girardota	1
	Itagüí	3
	La Estrella	1
	La Pintada	1
	Medellín	10
	Puerto Triunfo	1
	Remedios	1
	Sabaneta	3
	San Jerónimo	1
	San Juan de Urabá	1
	Turbo	1
	Vegachí	3
	Yarumal	1
Caldas	Aguada	1
	Aranzazu	1
	Chinchiná	1
	Dosquebradas	1
	La Dorada	2
	La Merced	1
	Manizales	3
	Marquetalia	1
	Norcasia	1
	Samaná	1
	Victoria	1
	Viterbo	1
	Chocó	1
Quindío	Alto Baudó	1
	Cértegui	1
	Istmina	2
	Nuquí	1
	Quibdó	1
	Armenia	2
	Buenavista	1
Risaralda	Calarcá	1
	Circasia	2
	Córdoba	1
	La Tebaida	2
	Montenegro	1
Risaralda	Marsella	1
	Mistrató	1
	Pereira	5
	Pueblo Rico	1
	Santa Rosa de Cabal	1



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **1.615** ciudadanos, de los cuales asistieron 816 mujeres en su mayoría entre el rango de 41 a 60 años (347 mujeres), seguido del rango entre 19 a 40 años (254 mujeres); asimismo, asistieron 782 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango de 41 a 60 años (350 hombres) seguido del rango de 61 años en adelante (220 hombres).

Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 384 asistentes de Estrato 1, 473 asistentes de Estrato 2, 315 asistentes de Estrato 3, 91 asistentes de Estrato 4, 41 asistentes de Estrato 5, 17 asistentes de Estrato 6 y 6 asistentes de Estrato Comercial.

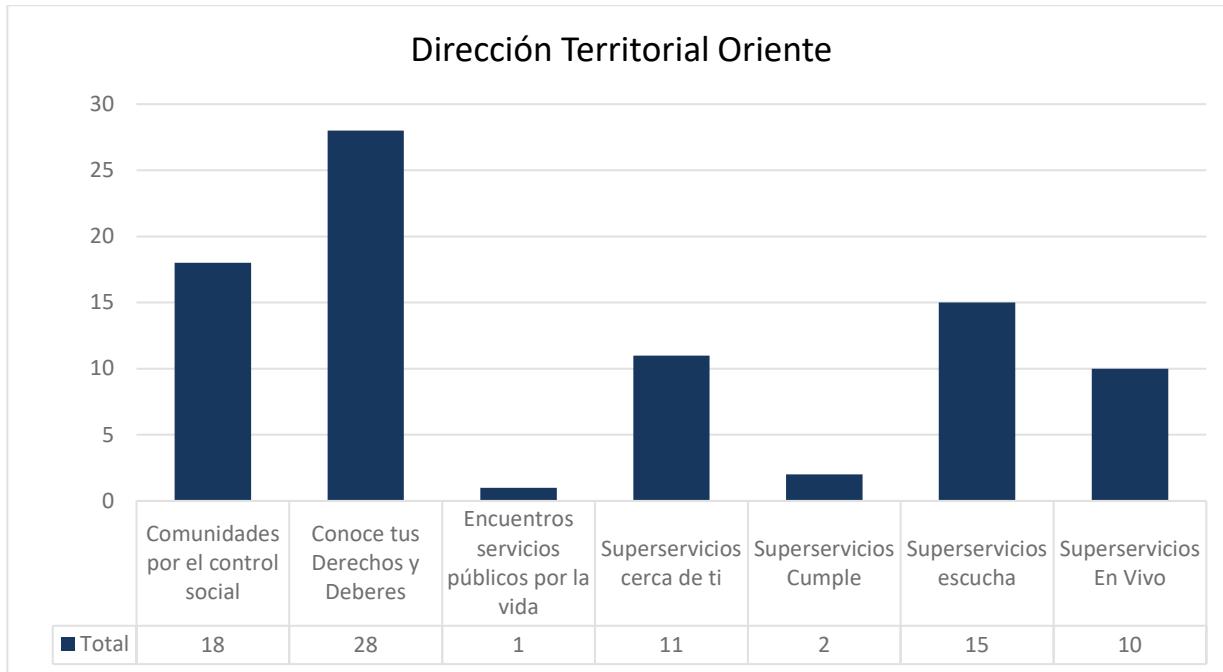
### Dirección Territorial Oriente

La Dirección Territorial Oriente, ejecutó un total de 85 actividades en la vigencia 2023 impactando a 2.308 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de capacitación denominadas "Conoce tus Derechos y Deberes", seguido de "Comunidades por el control social" y en menor medida realizó jornadas de "Encuentros servicios públicos por la vida" seguido de "Superservicios Cerca de Ti" y por último realizó dos "Superservicios Cumple" correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:



**Gráfica 17.** Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Oriente



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 26 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como AQUALIA VILLA DEL ROSARIO S.A.S ESP, Aguas Kpital SA ESP, Metro limpia, Empresa santandereana de aseo, Limpieza urbana SA ESP. entre otras, pertenecientes a los sectores de acueducto, alcantarillado, aseo y energía con la finalidad de mejorar el servicio en temas relevantes como:

- Revisión de casos concretos de usuarios o sectores con alto número de reclamaciones.
- Verificación de facturas.
- Envío de informe de gestión a la Dirección Territorial.
- Realización de visitas técnicas a sectores con problemáticas en la prestación de los servicios públicos.
- Realizar socializaciones y capacitaciones en temas de inquietud a la comunidad.



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Las actividades en mención se realizaron en 22 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 5.

**Tabla 5.** Municipios impactados Dirección Territorial Oriente

Departamento	Municipio	No. Actividades ejecutadas por Municipio
<b>Arauca</b>	Arauca	12
<b>Boyacá</b>	Tunja	4
<b>Norte de Santander</b>	Ábrego	1
	Cúcuta	10
	Los Patios	2
	Mutiscua	1
	Ocaña	2
	Pamplona	1
	Villa del Rosario	4
	Bucaramanga	15
	Cimitarra	2
	Cúcuta	1
	Curití	1
	Floridablanca	2
	Girón	3
	Güepsa	1
	Mogotes	1
	Páramo	2
	San Gil	3
	Socorro	2
	Tona	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **2.308** ciudadanos, de los cuales asistieron 1.284 mujeres en su mayoría entre el rango de 19 a 40 años (417 mujeres), seguido del rango entre 41 a 60 años (300 mujeres); asimismo, asistieron 963 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango de 41 a 60 años (312 hombres) seguido del rango de 19 a 40 años (268 hombres) y en otros, un total de 61 asistentes.

Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 524 asistentes de Estrato 1, 1.035 asistentes de Estrato 2, 288 asistentes de Estrato 3, 163 asistentes de Estrato 4, 7 asistentes de Estrato 5, y 11 asistentes de Estrato 6.

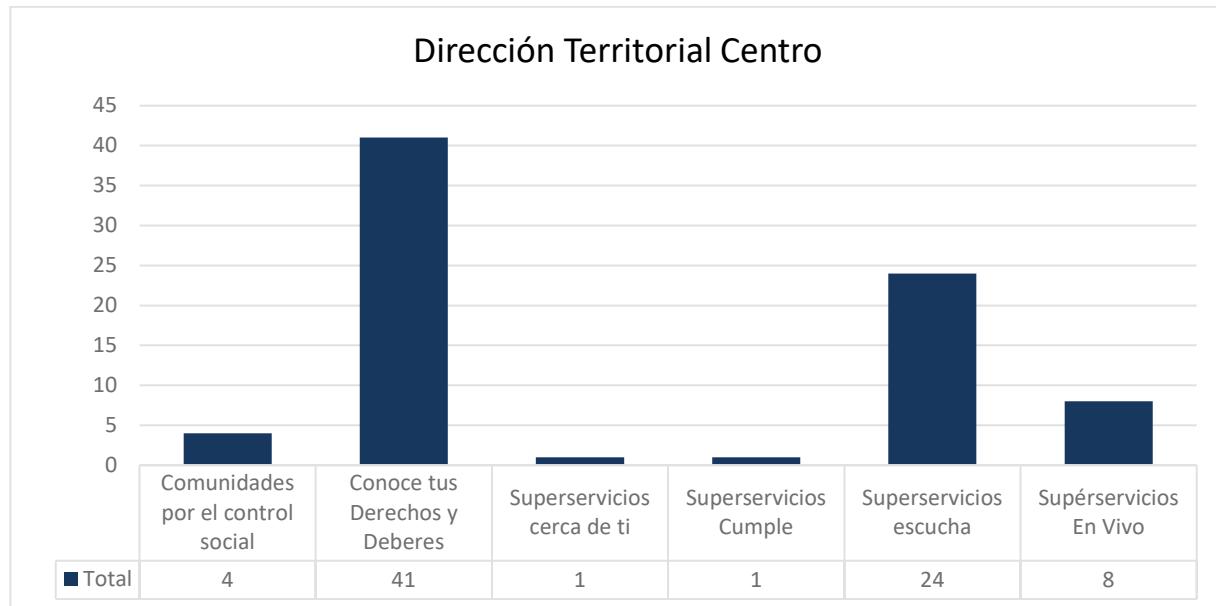


## **Dirección Territorial Centro**

La Dirección Territorial Centro, ejecutó un total de 79 actividades en la vigencia 2023 impactando a 1.879 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de capacitación denominadas “Conoce tus Derechos y Deberes”, seguido de las mesas de articulación “Superservicios Escucha” y en menor medida realizó jornadas de “Superservicios Cerca de Ti” seguido de “Comunidades por el Control Social” y por último realizó dos “Superservicios Cumple” correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:

**Gráfica 18.** Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Centro



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 49 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como ENEL Colombia, CELSIA S.A., Vanti S.A., Urbaser S.A., entre otras, pertenecientes a los sectores de aseo, gas combustible y energía con la finalidad de mejorar el servicio en temas relevantes como:

- Envío de informes de gestión en cuanto a proyectos de inversión, operatividad, seguimiento a casos concretos, diagnóstico de elementos, visitas técnicas, a la Dirección Territorial.
- Realización de visitas técnicas a sectores con reporte de fallas en la prestación del servicio.
- Realización de jornadas de capacitación y socialización de temas técnicos a la comunidad.
- Realización de visitas técnicas a sectores con problemáticas en el servicio.
- Revisión de casos concretos de usuarios.
- Mejorar la atención de los usuarios al crear un canal de comunicación con los vocales de control, mejorar la calidad de atención y respuesta de reclamaciones, instalar nuevos puntos de atención, ampliar los horarios de atención, y otros aspectos de mejora.

Las actividades en mención se realizaron en 38 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 6.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



**Tabla 6.** Municipios impactados Dirección Territorial Centro

Departamento	Municipio	No. Actividades ejecutadas por Municipio
Cundinamarca	Albán	2
	Anolaima	1
	Bogotá	16
	Cabrera	1
	Cajicá	1
	Chocontá	2
	Facatativá	4
	Fómeque	1
	Funza	1
	Fusagasugá	1
	Gachetá	2
	Girardot	1
	Guaduas	1
	Guasca	1
	Guataquí	1
	Guayabetal	1
	La Mesa	3
	Medina	1
	Mosquera	1
	Nilo	1
	Nocaima	1
	Pacho	1
	Paratebueno	2
	Quetame	1
	Ricaurte	1
	San Francisco	1
	San Juan de Rioseco	2
	Sesquilé	2
	Soacha	6
	Sopó	2
	Suesca	1
	Tenjo	1
	Tocaima	2
	Tocancipá	1
	Ubaque	2
	Une	1
	Zipacón	1
	Zipaquirá	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **1.879** ciudadanos, de los cuales asistieron 986 mujeres en su mayoría entre el rango de



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

41 a 60 años (341 mujeres), seguido del rango entre 19 a 40 años (268 mujeres); asimismo, asistieron 873 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango de 41 a 60 años (281 hombres) seguido del rango de 60 años en adelante (231 hombres) y en otros, un total de 20 asistentes.

Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 266 asistentes de Estrato 1, 572 asistentes de Estrato 2, 371 asistentes de Estrato 3, 66 asistentes de Estrato 4, 4 asistentes de Estrato 5, 9 asistentes de Estrato 6 y 5 asistentes pertenecientes al Estrato Comercial.

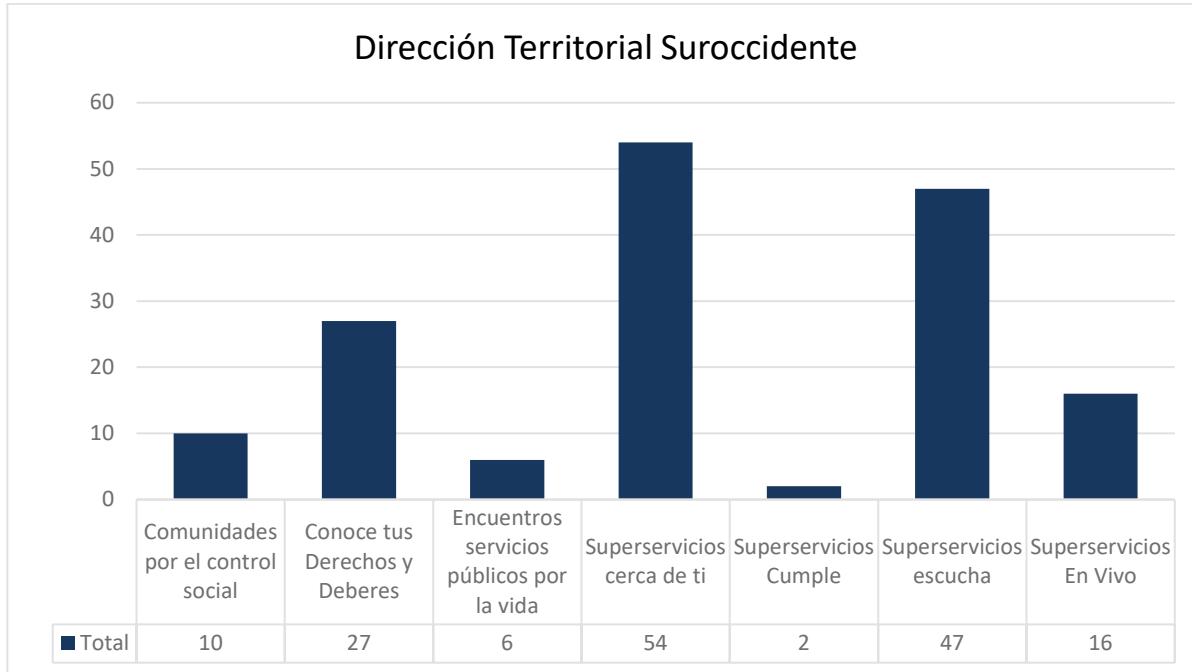
### Dirección Territorial Suroccidente

La Dirección Territorial Suroccidente, ejecutó un total de 162 actividades en la vigencia 2023 impactando a 3.502 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de atención móviles denominadas "Superservicios Cerca de Ti", seguido de las mesas de articulación "Superservicios Escucha" y en menor medida realizó jornadas de "Encuentros Servicios Públicos por la Vida" seguido de "Comunidades por el Control Social" y por último realizó dos "Superservicios Cumple" correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:



**Gráfica 19.** Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Suroccidente



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 73 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como Celsia Colombia, Gases de Occidente, Emcali ESP E.I.C.E., Acuavalle ESP, Alcanos de Colombia E.S.P. S.A., Promoambiental entre otras, pertenecientes a los sectores de acueducto, alcantarillado, aseo, gas combustible y energía con la finalidad de mejorar el servicio en temas relevantes como:

- Fortalecimiento de la atención a los usuarios gestionando nuevas oficinas en municipios donde no tiene atención, campañas de información de los canales de atención y pago, atenciones personalizadas, entre otros.
- Entrega de informes de gestión en cuanto a diagnóstico de infraestructura para el servicio de energía, estado de los proyectos de inversión, la calidad en la prestación del servicio, estudios de viabilidad, resultados de inspección y gestión presupuestal.
- Instalación de mesas de trabajo entre la empresa prestadora, autoridades locales y usuarios para tratar las problemáticas en el servicio.
- Gestión de evaluaciones técnicas a la infraestructura de los servicios, y visitas



## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



técnicas verificando el estado de la prestación del servicio en compañía de autoridades locales y la Dirección Territorial.

- Vigilar que las actuaciones administrativas de las empresas prestadoras se generen el marco del debido proceso y protección al usuario.
- Programación de encuentros y jornadas pedagógicas con la comunidad.

Las actividades en mención se realizaron en 42 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 7.



**Tabla 7.** Municipios impactados Dirección Territorial Suroccidente

Departamento	Municipio	No. Actividades ejecutadas por Municipio
<b>Cauca</b>	Piendamó	1
	Popayán	4
	Puerto Tejada	4
	Santander de Quilichao	2
	Suárez	1
	Totoró	2
<b>Huila</b>	Campoalegre	1
<b>Nariño</b>	Buesaco	1
	Chachagüí	1
	El Rosario	1
	El Tablón de Gómez	1
	Ipiales	2
	Nariño	1
	Pasto	6
	San Andrés de Tumaco	6
	Tangua	1
<b>Valle del Cauca</b>	Andalucía	1
	Ansermanuevo	1
	Argelia	2
	Bolívar	2
	Buenaventura	1
	Bugalagrande	1
	Cali	55
	Candelaria	5
	Cartago	3
	Dagua	1
	El Cerrito	3
	Florida	4
	Guacarí	4
	Guadalajara de Buga	1
	Jamundí	4
	La Cumbre	2
	Palmira	6
	Pradera	2
	Restrepo	1
	Riofrío	1
	San Pedro	3
	Tuluá	1
	Vijes	2
	Yotoco	2
	Yumbo	2
	Zarzal	1

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **3.502** ciudadanos, de los cuales asistieron 1.856 mujeres en su mayoría entre el rango de 41 a 60 años (856 mujeres), seguido del rango entre 19 a 40 años (566 mujeres); asimismo, asistieron 1.647 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango



de 41 a 60 años (750 hombres) seguido del rango de 60 años en adelante (446 hombres) y en otros, un total de 2 asistentes.

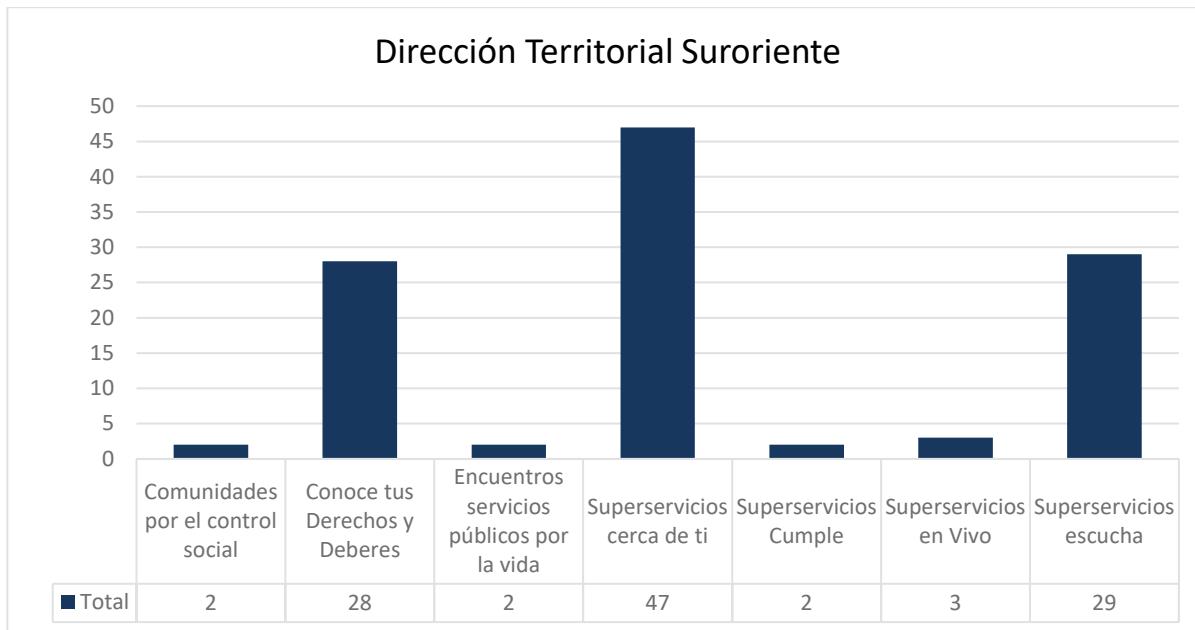
Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 1.000 asistentes de Estrato 1, 1.391 asistentes de Estrato 2, 737 asistentes de Estrato 3, 239 asistentes de Estrato 4, 86 asistentes de Estrato 5, 7 asistentes de Estrato 6 y 1 asistente perteneciente al Estrato Comercial.

## Dirección Territorial Suroriente

La Dirección Territorial Suroriente, ejecutó un total de 113 actividades en la vigencia 2023 impactando a 2.813 ciudadanos de los grupos de valor entre usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, funcionarios públicos, vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, víctimas de conflicto armado, y poblaciones étnicas y en situación de discapacidad.

Del total de actividades ejecutadas se registra que la Dirección Territorial realizó en mayor proporción jornadas de atención móviles denominadas "Superservicios Cerca de Ti", seguido de las mesas de articulación "Superservicios Escucha" y en menor medida realizó jornadas de "Encuentros Servicios Públicos por la Vida", "Comunidades por el Control Social" y "Superservicios en Vivo" y por último realizó dos "Superservicios Cumple" correspondientes a la rendición de cuentas semestral. El número de cada una de estas actividades se relaciona en la siguiente gráfica:

**Gráfica 20.** Número de actividades ejecutadas por la Dirección Territorial Suroriente



**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.

Como resultado de las mesas de articulación “Superservicios Escucha”, se acordaron alrededor de 44 compromisos con empresas prestadoras de servicios públicos como EMPCA S. A E.S.P., Gases Del Llano S.A.. E.S.P, LLANOGAS SA ESP, empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio S.A. E.S.P., Empresa Energuaviare SA ESP Electrificadora del Meta S.A. E.P.S., entre otras, pertenecientes a los sectores de acueducto, alcantarillado, aseo, gas combustible y energía con la finalidad de mejorar el servicio en temas relevantes como:

- Fortalecimiento en la atención a los usuarios gestionando nuevos puntos de atención.
- Envío de informes de gestión en cuanto a proyectos de inversión, la calidad en la prestación del servicio, tarifas y otros temas de gestión.
- Gestión de visitas técnicas para verificar la calidad de la prestación de los servicios.
- Programación de capacitaciones y jornadas pedagógicas sobre la reglamentación, sistema tarifario facturación, proceso de reclamación y normatividad de los servicios públicos domiciliarios.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



- Aplicar de manera rigurosa que las actuaciones administrativas de las empresas prestadoras se generen el marco del debido proceso y protección al usuario.

Las actividades en mención se realizaron en 37 municipios de los departamentos donde la Dirección Territorial tiene presencia, distribuidos como se relaciona en la tabla 8.

**Tabla 8.** Municipios impactados Dirección Territorial Suroriente

Departamento	Municipio	No. Actividades ejecutadas por Municipio
<b>Caquetá</b>	El Doncello	1
	Florencia	10
<b>Casanare</b>	Aguazul	<b>2</b>
	Hato Corozal	2
	Paz de Ariporo	2
	Villanueva	1
	Yopal	4
<b>Guainía</b>	Inírida	1
<b>Guaviare</b>	El Retorno	1
	San José del Guaviare	1
<b>Huila</b>	Acevedo	3
	Aipe	3
	Algeciras	2
	Campoalegre	3
	El Pital	2
	Garzón	1
	Neiva	5
	Palermo	2
	Pitalito	12
	Puerto Carreño	2
	Rivera	1
	Santa María	3
	Suaza	2
	Villavieja	2
<b>Meta</b>	Villavicencio	19
<b>Putumayo</b>	Mocoa	1
<b>Tolima</b>	Armero	2
	El Espinal	1
	Flandes	3
	Honda	1
	Ibagué	2
	Líbano	1
	Mariquita	1
	Melgar	5
<b>Vichada</b>	Puerto Carreño	7

**Fuente:** Elaboración propia a partir del registro de actividades 2023 formato 005.



En cuanto a la caracterización de los asistentes, se registra un total de **2.813** ciudadanos, de los cuales asistieron 1.444 mujeres en su mayoría entre el rango de 19 a 40 años (590 mujeres), seguido del rango entre 41 a 60 años (412 mujeres); asimismo, asistieron 1.322 hombres, entre ellos su mayoría estuvieron en el rango de 41 a 60 años (416 hombres) seguido del rango de 60 años en adelante (330 hombres) y en otros, un total de 47 asistentes.

Concerniente a la caracterización socioeconómica, se reconocen a 1.270 asistentes de Estrato 1, 857 asistentes de Estrato 2, 392 asistentes de Estrato 3, 51 asistentes de Estrato 4, 30 asistentes de Estrato 5, 11 asistentes de Estrato 6 y 17 asistentes pertenecientes al Estrato Comercial.

## Conclusiones

A partir de la gestión de las Direcciones Territoriales en la implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana 2023, se puede concluir:

- La Superservicios tuvo presencia en todo el territorio nacional abarcando 31 departamentos y 266 municipios, lo que permitió fortalecer la misión de la entidad evidenciando problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y, por ende, gestionar soluciones integrales y articuladas con la comunidad y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- Se cumplió con el objetivo trazado en la Estrategia de Participación Ciudadana 2023 en cuanto a que se implementaron 719 espacios de participación y control social en búsqueda del mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Para la vigencia se enfatizó en otorgar a la ciudadanía conocimientos y herramientas sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios, mecanismos de defensa y reclamación, canales de atención de la Superservicios y mecanismos de control social en el marco de la actividad “Conoce tus derechos y deberes”.



- Se evidenció por medio de la Encuesta de Satisfacción de Actividades de Participación Ciudadana, que, la mayoría de asistentes a las actividades ya conocían previamente la Superservicios demostrando un reto para llegar a aquellos ciudadanos que desconocen a la entidad para las próximas vigencias.
- Igualmente será un reto para las próximas vigencias incentivar a la ciudadanía en la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social CDSC, puesto que, se evidenció una disposición limitada en los resultados de la encuesta de satisfacción.
- Se concertaron soluciones significativas a las problemáticas en el territorio y las comunidades de manera articulada con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, usuarios y autoridades municipales y locales en el marco de la actividad “Superservicios Escucha” dando como resultado 264 compromisos.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



# INFORME DE Participación Ciudadana 2023

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

**SERVICIOS  
PÚBLICOS**  
POR LA *Vida*

