

RESOLUCIÓN SSPD - 20151300052415 DE 2015

(noviembre 27)

Diario Oficial No. 49.714 de 2 de diciembre de 2015

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por la cual se implementa y reglamenta el Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios.

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos [65](#).3 y [80](#) de la Ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [2o](#) de la Constitución Política de Colombia, dispone que uno de los fines esenciales del Estado, es facilitar la participación ciudadana de todos, en las decisiones que afectan la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación.

Que el inciso 2 del artículo [78](#) constitucional, señala que es deber del Estado, garantizar la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen, siempre que dichas organizaciones sean representativas y observen procedimientos democráticos internos, mientras que el numeral 5 del artículo [95](#) ibídem, dispone que uno de los deberes del ciudadano es participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Que por su parte, los artículos [270](#) y [369](#) constitucionales, reservaron a la ley, la organización de 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, e igualmente, la determinación de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, el régimen de protección aplicable y las formas de participación, la gestión y fiscalización de las empresas estatales que los presten.

Que a su vez, el legislador estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios, a través de la expedición de la Ley [142](#) de 1994, la cual contiene el desarrollo de los preceptos constitucionales atinentes a los servicios públicos domiciliarios, indicando en su artículo [27](#).8, que uno de los fines de la intervención estatal en dichos servicios, es el de establecer mecanismos que garanticen al usuario su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

Que el artículo [62](#) de la citada ley dispuso que en desarrollo de lo señalado en el artículo [369](#) de la Carta, en todos los municipios deberán existir Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el artículo [63](#) ibídem y el artículo [8o](#) del Decreto 1429 de 1995^[1], consagran las funciones de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el numeral 3 del artículo [65](#) y el numeral 1o del artículo [80](#) de la ley de servicios públicos, señalan que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene a su cargo, la creación

y la puesta en funcionamiento del Sistema de Vigilancia y Control, cuyo objetivo principal es el de apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Que por su parte, el numeral 4 del artículo [18](#) del Decreto 990 de 2002, dispuso que la Dirección General Territorial tendrá a cargo el diseño y la supervisión del Sistema de Vigilancia y Control aludido, mientras que el numeral 8o del artículo [20](#) ibídem, señala como función de los Directores Territoriales, la implementación y puesta en funcionamiento de dicho Sistema de Vigilancia y Control.

Que mediante Resolución SSPD 201413000[41115](#) del 22 de septiembre de 2014, se creó el Sistema de Vigilancia y Control - Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, el cual se define como el Conjunto de Componentes Normativos, de Información, de Comunicación Interinstitucional, de Capacitación y de Seguimiento y Evaluación, orientados a apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. ACCESO AL SISTEMA. El Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, será una herramienta tecnológica a la cual se accederá a través de la página web de la Superservicios, así: (i) (<http://www.superservicios.gov.co>) y (ii) dando clic en el menú desplegable “Participación ciudadana”, luego clic en “Vocales de Control”, se despliega un menú al costado izquierdo y se da clic en “Registro de Vocales”.

PARÁGRAFO. El acceso al Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, solo pueden efectuarlo los Vocales de Control.



ARTÍCULO 2o. MANUAL DE USO DEL SISTEMA. El aplicativo del Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, contendrá un manual, en el cual se incluye la descripción, los requisitos necesarios del sistema, las generalidades y la forma de utilizar el aplicativo para su correcto funcionamiento. De igual forma, el Sistema contendrá la explicación completa de cada definición, acrónimo y abreviatura relacionada con el uso del sistema.



ARTÍCULO 3o. APlicATIVO. El aplicativo del Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, permitirá (i) el fácil registro de los Vocales de Control; (ii) obtención del nombre de usuario y contraseña de acceso a la aplicación vía electrónica (E-mail); (iii) acceder a la información relacionada con el Sistema de Vigilancia y Control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; (iv) radicar informes de gestión y (v) radicar denuncias.



ARTÍCULO 4o. INFORMACIÓN DEL SISTEMA. El Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, dispondrá de unos formularios de registros de informes de gestión y de denuncias, para que los Vocales de Control radiquen información que le permita a la Superservicios, tener control y conocimiento de la cantidad de vocales que se han inscrito, las labores realizadas por los mismos y las denuncias reportadas en todo el país, información que además ayudará a la entidad a conocer de primera mano, la problemática que aqueja a la comunidad con relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



— ARTÍCULO 5o. OTRA INFORMACIÓN. El Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, mantendrá informados a los vocales de control, sobre la normativa vigente y demás información relevante, para que puedan ejercer en debida forma su función legal de vigilancia y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



ARTÍCULO 6o. COMPONENTES. La aplicación del Sistema de Vigilancia y Control - Vocales de Control al ser una herramienta tecnológica ofrecerá de manera práctica y sencilla, la integración de los componentes normativo, de información, de comunicación interinstitucional, de capacitación y de seguimiento y evaluación, necesarios para que la Superservicios ayude a los Comités de Desarrollo y Control Social, a nivel nacional, a través de su representante el vocal de control, a efectuar el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, generando un contacto más directo con la comunidad, por medio de un instrumento de fácil acceso a estas figuras legales como son los vocales de control.



ARTÍCULO 7o. ADMINISTRACIÓN. El Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, será administrado por la Dirección General Territorial de la Superservicios.



ARTÍCULO 8o. DIRECCIONES TERRITORIALES. Cada Dirección Territorial lo pondrá en funcionamiento, para apoyar las tareas legales de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios de su jurisdicción, siguiendo las directrices fijadas por la Dirección General Territorial. De igual forma, promocionarán el Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, en todas las actividades de participación y servicio al ciudadano de su jurisdicción, para incentivar la inscripción de los vocales de control a través de esta herramienta tecnológica, consultar información necesaria para poder ejercer en debida forma su función fiscalizadora y radicar sus informes de gestión y denuncias.



ARTÍCULO 9o. PUBLICACIONES. La Dirección General Territorial, semestralmente, dentro de los primeros 15 días hábiles de enero y junio, solicitará a las diferentes dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la información que se requiera y que no sea reservada, con el fin de publicarla y mantener actualizado el Sistema de Vigilancia y Control.



ARTÍCULO 10. CARGUE DE INFORMACIÓN. El almacenamiento y consulta de la información para apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social y sus vocales de control, será efectuada por la Dirección General Territorial, a través del Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control.



ARTÍCULO 11. MATERIAL DE CONSULTA. A través del aplicativo del Sistema de Vigilancia y Control se podrá consultar el material pedagógico, bibliográfico, ayudas audiovisuales y didácticas, dirigidas a los vocales de control, para permitirles el adecuado ejercicio de sus funciones, derechos y deberes.



ARTÍCULO 12. INFORMACIÓN DE JORNADAS. A través del aplicativo del Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, se les informará a los vocales de control sobre la agenda de jornadas virtuales y presenciales, donde se analizarán temas del régimen de los

servicios públicos domiciliarios. La actualización de esta información deberá realizarse mínimo una vez al año, y estará a cargo de las Direcciones Territoriales, previa revisión efectuada por la Dirección General Territorial, antes de su publicación en el Sistema de Vigilancia y Control.



ARTÍCULO 13. CRONOGRAMA E INFORME DE ACTIVIDADES. Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de febrero y julio de cada año, las Direcciones Territoriales enviarán un informe a la Dirección General Territorial, a través del cual comunicarán las actividades ejecutadas con los vocales de control durante el período anterior, e igualmente las actividades planeadas para el siguiente período, en el marco de la puesta en funcionamiento del Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control.



ARTÍCULO 14. EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL SISTEMA. Dentro de los primeros quince (15) días hábiles de enero de cada año, la Dirección General Territorial evaluará la calidad y efectividad con la que se está implementando el Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, y se medirá el cumplimiento de los objetivos propuestos, de esta evaluación se elaborará el informe pertinente.



ARTÍCULO 15. CAPACITACIÓN. Invitar por lo menos dos (2) veces al año, a entidades privadas o entes territoriales directamente involucrados con el control social de los servicios públicos, para que a través de mesas de trabajo, talleres o reuniones, se intercambie información y se brinde el apoyo necesario a los miembros de los Comités de Desarrollo y Control de los servicios públicos domiciliarios, para el correcto desempeño de sus funciones.



ARTÍCULO 16. REUNIONES DE APOYO. Con el propósito de mantener vigente el Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control, se efectuarán mínimo dos (2) veces al año, reuniones en las que participarán las dependencias de la Superservicios que se considere pertinente, para discutir temas relacionados con el apoyo a las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social, desde el ámbito de sus competencias. Estas reuniones serán organizadas y lideradas por la Dirección General Territorial.



ARTÍCULO 17. CONVENIOS. Como resultado de las reuniones de apoyo, la Dirección General Territorial gestionará la celebración de los convenios que se requieran, con entidades públicas o privadas, en el marco del apoyo a las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.



ARTÍCULO 18. La Dirección General Territorial organizará eventos de participación ciudadana, con el fin de que asistan los miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.



ARTÍCULO 19. En el Plan de Acción de cada año, se planeará el número de capacitaciones, la entrega de material bibliográfico y las ayudas audiovisuales que se dictarán y entregará a los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios, por parte de las Direcciones Territoriales, y las demás actividades que deban ser ejecutadas, a través del Sistema de Vigilancia y Control - vocales de control.

La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios,

PATRICIA DUQUE CRUZ.

* * *

1. “Por el 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”.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

n.d.

Última actualización: 28 de febrero de 2022

