



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Cartilla para trámites de actuaciones disciplinarias bajo condiciones de emergencia sanitaria causada por el

Covid-19

Oficina de Control Disciplinario Interno

Agosto de 2020



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Natasha Avendaño García

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Magda Yaneth Castañeda Gutiérrez

Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

María Elena Cogollo Silva

Asesora Oficina de Control Disciplinario Interno

Geraldine Acosta Orjuela

Esther Cristina Gómez Melo

Agustín Bonilla Quiroz

Ana Elizabeth Zapata Muñoz

María Silvia Contreras Bossa

Colaboradores Oficina de Control Disciplinario Interno



Contenido

Introducción

1 Canales de atención

- 1.1 canal de atención al público
- 1.2 canal de atención a sujetos procesales

2. Compromisos

- 2.1 Compromisos de los sujetos procesales
- 2.2 Compromisos de los declarantes en los procesos disciplinarios
- 2.3 Compromisos de la oficina de control disciplinario interno de la superservicios

3. Facultades

- 3.1 Acceso a los expedientes
- 3.2 Rendir versión libre

4. Radicación de escritos, comunicaciones, solicitudes y recursos

5. Pautas para notificaciones y comunicaciones de las decisiones disciplinarias

6. Pautas para práctica de pruebas

- 6.1 Documentales
- 6.2 tTestimoniales

7. Pautas para práctica de audiencias o diligencias

- 7.1. Parámetros previos a la fecha de la audiencia o diligencia
- 7.2. Parámetros durante la audiencia o diligencia
- 7.3. Parámetros posteriores la audiencia o diligencia

Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el día 11 de marzo de 2020, declaró que el brote del coronavirus COVID-19 es una pandemia al haberse extendido por varios continentes y afectar un gran número de personas en razón a la velocidad de propagación y la escala de transmisión, instando a adoptar medidas preventivas que redunden en la mitigación del contagio.

Debido a esto, el Gobierno Nacional ha adoptado diferentes medidas entre ellas la declaratoria de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional con el fin de prevenir y controlar la propagación del COVID-19 y mitigar sus efectos a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social, e igualmente la Directiva Presidencial 02 de la misma fecha y 03 del 22 de mayo de 2020, que impartió directrices para dar prioridad a los medios digitales, para que los ciudadanos pueda realizar los trámites a su cargo y se adopten los mecanismos necesarios en pro de que los servidores públicos y contratistas cumplan con sus funciones y actividades mediante la modalidad de trabajo remoto.

Así mismo, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Presidente de la República, expidió el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en el cual, se adoptaron medidas de urgencia para garantizarla atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplen funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, procurando el uso de medios tecnológicos y de telecomunicación en la prestación de los servicios.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a su turno, adoptó las medidas de bioseguridad para mitigar y controlar la pandemia del Coronavirus COVID-19, a través de la resolución N.º 20201000018855 el 03 de junio de 2020.

Como máxima autoridad disciplinaria en el país, la Procuraduría General de la Nación profirió la Directiva N.º 020 del 24 de mayo de 2020 y la Resolución N.º 216 del 25 de mayo de 2020, donde propició el trabajo en casa de funcionarios y contratistas, como regla general, para evitar el contacto entre personas, ayudar al distanciamiento social, hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, también, estableció una serie de criterios para aplicar las tecnologías de la información y las comunicaciones al trámite de los procesos disciplinarios adelantados por dicho ente de control.

Cabe precisar que las actuaciones disciplinarias que adelanta la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se suspendieron desde el 16 de marzo de 2020 mediante la resolución N.º 20201000009485, situación que fue prorrogada con la expedición de varios actos administrativos adicionales hasta el 30 de junio de 2020 momento en el que se expidió la resolución N.º 20201000024185, ordenando a partir del 01 de julio del año en curso reanudar los términos de los procesos disciplinarios. Sin embargo, ante la necesidad de atender las directrices dadas por el Gobierno Nacional como las medidas de bioseguridad implementadas al interior de la Entidad para promover el bienestar de los sujetos intervinientes en el trámite disciplinario, se comparte con ustedes esta cartilla en la que se puntualiza y detalla parte de esas directrices y recomendaciones, a fin de dar continuidad a las actuaciones y preservar la salud de todos.

1. Canales de atención

1.1 Canal de atención al público

La Oficina de Control Disciplinario Interno puede ser contactada por público en general, para presentar peticiones, quejas disciplinarias o trasladar asuntos que sean competencia de la Oficina, así:



Para radicar correspondencia física podrá acercarse de lunes a viernes entre las 09:00 AM y las 03:00 PM a la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá, ubicada en la Carrera 18 N.º 84 – 35.



Para radicar correspondencia virtual o cuando se encuentre fuera de la ciudad de Bogotá, a través del correo electrónico institucional sspd@superservicios.gov.co.

En ambos casos se sugiere precisar que el asunto va dirigido a la Oficina de Control Disciplinario Interno, esto para facilitar que ante la gran cantidad de trámites que a diario son allegados a la Superservicios, el asunto sea trasladado internamente con prontitud a la dependencia de destino.

1.2 Canal de atención a sujetos procesales

La Oficina de Control Disciplinario Interno puede ser contactada por los disciplinados, apoderados de confianza, defensores de oficio, o la Procuraduría General de la Nación en ejercicio del poder de supervigilancia administrativa, a través del correo electrónico institucional:

asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co

A esta misma dirección electrónica podrán ser remitidas las pruebas y/o notificaciones practicadas por comisionado.



2. Compromisos

2.1 Compromisos de los sujetos procesales

- Informar la dirección de correo electrónico en el que autoriza le sean notificadas y comunicadas las decisiones tomadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- Comunicar cualquier cambio en la dirección de correo electrónico, so pena de que las notificaciones y comunicaciones se sigan surtiendo válidamente en el correo inicialmente suministrado.
- En aras de garantizar la autenticidad y veracidad de los elementos que se alleguen a las actuaciones disciplinarias, será necesario remitir las solicitudes, memoriales, escritos, pruebas documentales y recursos, al correo electrónico institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co desde la cuenta de correo informada, que repose en el proceso, o a través de la radicación de correspondencia física en la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá.
- Al realizar el envío de solicitudes, memoriales, escritos, pruebas documentales y recursos se deberá indicar en el asunto del mensaje el número del proceso y el tipo de documento que adjunta.
- Procurar el uso de medios electrónicos por sobre los físicos.
- Estar atento a la bandeja de entrada o la carpeta de correos no deseados de la dirección electrónica proporcionada al plenario.
- Guardar en todo momento la reserva de la actuación disciplinaria en los términos del artículo 95 de la Ley 734 de 2002.

2.2 Compromisos de los declarantes en los procesos disciplinarios

- Atender las citaciones dispuestas para rendir la declaración juramentada para la que fue requerido y el protocolo que acompaña a la misma establecido en el anexo 1 de la resolución N. ° 20201000024185 del 30 de junio de 2020.
- Seguir los lineamientos y directrices impartidas para el desarrollo de las diligencias virtuales de acuerdo con el protocolo establecido en el anexo 1 de la resolución N. ° 20201000024185 del 30 de junio de 2020.
- Guardar en todo momento la reserva de los hechos y circunstancias que conozca a raíz de la actuación disciplinaria, en los términos del artículo 95 de la Ley 734 de 2002.
- Mantenerse aislados de cualquier compañía ajena al proceso, durante la diligencia de declaración juramentada.

2.3 Compromisos de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Superservicios

- Surtir las notificaciones y comunicaciones de los autos y demás decisiones al correo electrónico suministrado por los sujetos procesales.
- Remitir en formato PDF o TIFF y al correo electrónico aportado por los sujetos procesales, las decisiones que se profieran en el curso de la actuación.
- Remitir en formato PDF o TIFF y al correo electrónico aportado por los sujetos procesales las pruebas documentales obrantes en el expediente que previamente estos soliciten.
- Facilitar y permitir la presencia y la intervención de los sujetos procesales dentro de las diligencias o audiencias programadas, las cuales serán previamente informadas.
- Realizar la grabación de las diligencias o audiencias en medios de audio, audiovisual o en cualquiera otro que ofrezca seguridad para el registro de lo actuado, a efectos de garantizar su preservación y el acceso a los sujetos procesales en caso de requerirlo.
- Levantar el acta de la diligencia o audiencia respectiva, en la que se exprese su tipo, número de proceso, fecha y hora de inicio y fin de su práctica, sujetos intervinientes, y que la misma constará en medio magnético. Este documento será suscrito por el servidor que

presidió la diligencia y el secretario ad-hoc si hubiere lugar a ello, quien dejará una copia en el expediente correspondiente y será remitido, si ello es solicitado, en formato PDF o TIFF a la dirección electrónica aportada por los sujetos procesales.

- Verificar que se cumplan los lineamientos establecidos para el desarrollo de las audiencias, diligencias y versiones libres, de acuerdo con el protocolo establecido en el anexo 1 de la resolución N.º 20201000024185 del 30 de junio de 2020.
- Brindar posibilidades para efectuar la práctica probatoria, garantizando el derecho a la defensa, contradicción y demás que le asisten a los sujetos procesales.
- Remitir con debida antelación a los intervinientes en la práctica de audiencias, diligencias o versiones libres, el protocolo establecido en el anexo 1 de la resolución N.º 20201000024185 del 30 de junio de 2020 para su conocimiento y acatamiento.

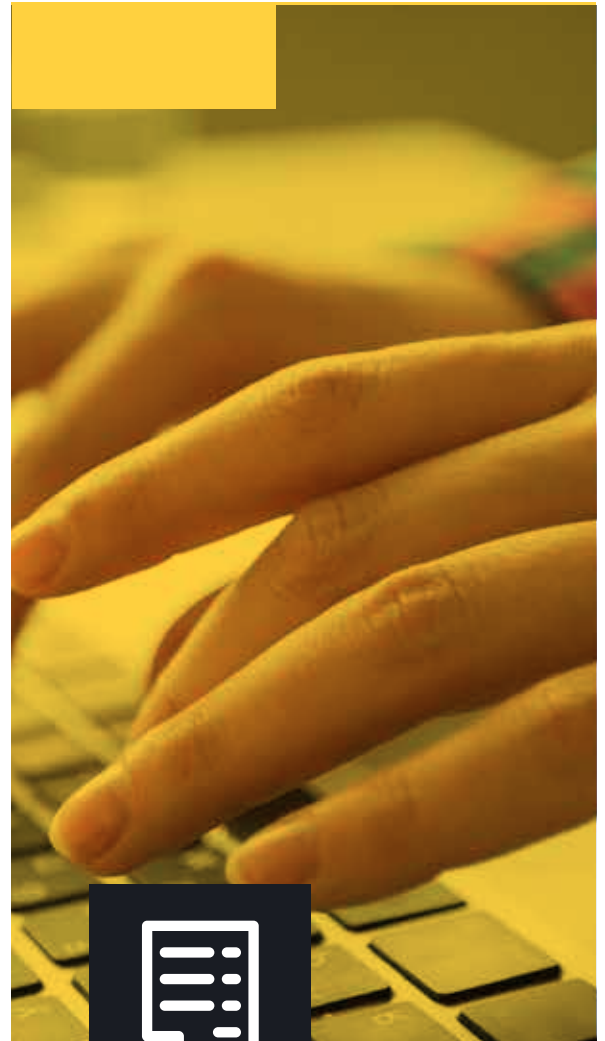
3. Facultades

3.1 Acceso a los expedientes

Cuando los disciplinados, apoderados de confianza, defensores de oficio, o la Procuraduría General de la Nación en ejercicio del poder de supervigilancia administrativa requieran acceder a un expediente disciplinario deberán realizar la solicitud desde la cuenta electrónica informada a esta dependencia dirigiendo su requerimiento a la cuenta de correo electrónico institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co, indicando:

- Nombre completo.
- Calidad en la que actúa dentro del proceso.
- Número del expediente.
- Identificar las piezas procesales que requiere o informar si se trata de la totalidad el expediente.

Conocida y evaluada la petición, se procederá a escanear los documentos solicitados en formato PDF o TIFF, para ser enviadas al correo electrónico indicado, dentro de los términos señalados en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, sin que ello interrumpa los términos para descargos, alegatos de conclusión o para recurrir las decisiones disciplinarias cuando a ello hubiere lugar, debido a que los términos son perentorios e improrrogables, conforme a la ley.



Documentos
en formato
PDF o TIFF

3.1 Rendir Versión Libre

Los disciplinados podrán rendir versión libre y espontánea sobre los hechos materia de averiguación, para lo cual podrán allegarla por escrito a través de la radicación de correspondencia física en la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá o remitiéndola desde la cuenta electrónica previamente informada a esta dependencia y dirigida al correo electrónico institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co.

También, podrán solicitar a esta oficina la asignación de fecha y hora según su conveniencia, para ser llevada a cabo la diligencia de forma virtual, advirtiéndole previamente sobre el derecho que tienen a estar asistido por un abogado que lo represente, con el fin de que ejerza sus derechos de contradicción y de defensa, en los términos señalados en los artículos 17 y 92 de la Ley 734 de 2002.



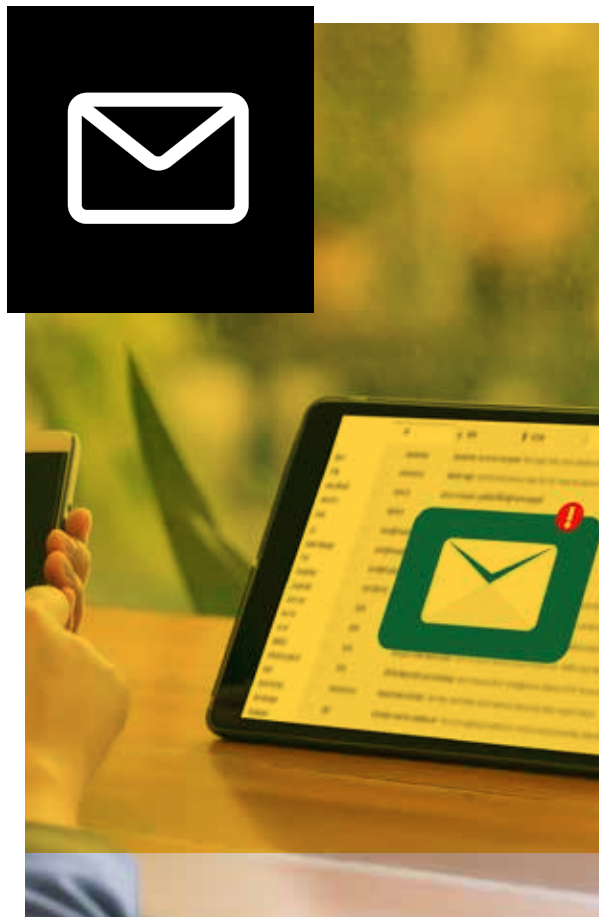
4. Radicación de escritos, comunicaciones, solicitudes y recursos

Los memoriales, escritos, solicitudes, recursos y comunicaciones podrán ser remitidos al correo electrónico institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co, atendiendo los términos señalados en la ley disciplinaria. De preferencia, los documentos adjuntos deberán ser enviados en formato PDF e indicar el número del proceso, así como la identificación del remitente o emisor de dicho documento.

La misma documentación también podrá ser allegada a través de la radicación de correspondencia física en la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá.

De tratarse de poderes especiales en favor de apoderados de confianza o para posesión de defensores de oficio, se podrán conferir mediante firma manuscrita escaneada, mecánica o digital, sin que ello exonere la necesidad de autenticación y presentación personal, cuando hubiere lugar a ello, en concordancia con el artículo 25 del Decreto 019 de 2012.

En el cuerpo de este, deberán indicarse los correos electrónicos del poderdante y del apoderado de confianza o de oficio, a los que autorizan les sean enviadas, comunicadas y/o notificadas las decisiones adoptadas por este órgano disciplinario, a través de este medio.



5. Pautas para notificaciones y comunicaciones de las decisiones disciplinarias

En cumplimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y la suspensión en la atención presencial ordenada por la Entidad, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por la pandemia generada por el coronavirus COVID-19 y de conformidad con el parágrafo 3 del artículo 1 de la parte resolutive de la resolución 20201000024185 del 30 de junio de 2020, se priorizará la notificación electrónica en aras de mantener el distanciamiento social, por lo cual, en virtud del artículo 102 de la Ley 734 de 2002, las decisiones disciplinarias podrán ser envia-

das a la dirección electrónica del implicado o su defensor, previa autorización por escrito, la cual se entenderá surtida en la fecha de envío del correo electrónico, mientras que, en el caso de las comunicaciones, atendiendo lo señalado en el inciso 2° del artículo 109 ibidem, estas se podrán realizar por el medio más eficaz, sin que para ello se requiera autorización alguna y anexándose la respectiva constancia al expedientes.

Por tanto, de manera escrita los sujetos procesales deberán indicar a esta Oficina en el momento en que conozcan de la actuación disciplinaria, o de la remisión de la citación respectiva para efectos de notificar la decisión proferida, la dirección de correo para el envío de comunicaciones, misma a la que autorizan que se envíen las notificaciones de las decisiones a que haya lugar.



Así, a partir de la fecha, toda decisión será debidamente remitida para los fines pertinentes de comunicación o notificación, a la dirección de correo electrónico reportada en el expediente, informada a esta oficina conforme el inciso anterior o en su defecto a la cuenta de correo electrónico institucional (para los funcionarios de la Superservicios) adjuntando copia en PDF o TIFF de la respectiva determinación, lo que tiene como fin que el sujeto procesal esté al tanto de la evolución de la actuación.

Las decisiones serán remitidas desde el correo electrónico institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co y se identificará en el asunto del mensaje, el número del proceso y la providencia que se notifica o comunica.

Las notificaciones que deban surtirse por estado o por edicto se publicarán en la página web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el link: https://www.superservicios.gov.co/notificaciones_disciplinarias, a través de los formatos CD-F-021- Notificación por edicto o CD-F-022- Notificación por estado obrantes en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME, dependiendo de la decisión de que se trate y en todo caso, dejando constancia de la notificación junto con su publicación en el expediente.



6. Pautas para práctica de pruebas

6.1 Documentales

Los sujetos procesales que deseen aportar pruebas documentales podrán hacerlo a través de la radicación de correspondencia física en la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá o de manera virtual, dirigiéndolas al correo electrónico institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co desde la dirección electrónica que repose en el proceso, identificando el remitente e indicando en el asunto del mensaje el número del proceso y el tipo de prueba del que se trata.

Estas mismas reglas aplicarán si alguno de los participantes en las audiencias, diligencias y versiones libres, requiere aportar documentos.

6.2 Testimoniales

La práctica de este tipo de pruebas se deberá ordenar en decisión previa proferida en la que se determinará fecha y hora de esta, los requerimientos técnicos necesarios para efectuarla y la información de que se hará conforme al anexo 1 de la resolución N.º 20201000024185 del 30 de junio de 2020.



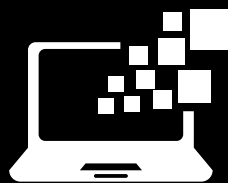
Las declaraciones bajo juramento se llevarán a cabo de manera virtual, a través de la plataforma HANGOUTS MEET. En este orden, con la debida antelación se informará a quienes van a intervenir en la diligencia, la fecha, hora de su práctica, enlace de acceso y parámetros para su desarrollo, anexando copia del protocolo obrante en la resolución N.º 20201000024185 del 30 de junio de 2020, citación que podrá ser enviada desde el correo asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co y/o desde la cuenta institucional del abogado designado dentro de la actuación.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando resulte imposible adelantar la diligencia por esta plataforma, inclusive sobre la marcha de la misma, es posible acudir a cualquier otro medio que garantice el derecho a la defensa y la contradicción, siempre que se asegure la participación de todos los sujetos e intervinientes.

Además del juramento que en ley corresponde, responderán bajo la gravedad de juramento en qué sitio se encuentra accediendo a la diligencia virtual, si hay más personas presentes en la misma, si participaran en ella y por qué motivos, si alguna de las personas que están con él es parte o tiene interés en el proceso y, además, se le prevendrá para que, en lo posible, se encuentre aislado de cualquier compañía al momento de su declaración. Si quien preside la diligencia autoriza de forma justificada la presencia de otras personas además de los intervinientes inicialmente convocados, se les prevendrá sobre la obligación de guardar la reserva de los hechos y circunstancias que conozca a raíz de la actuación disciplinaria, en los términos del artículo 95 de la Ley 734 de 2002.

Cuando sea materialmente imposible realizar la práctica de la diligencia en la modalidad virtual, se aplazará su práctica hasta nueva fecha, y se reprogramará una vez se supere la contingencia de Aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, en aplicación de los principios de debido proceso y de contradicción y defensa, dejando constancia de ello en el expediente.





7. Pautas para práctica de audiencias o diligencias

7.1 Parámetros previos a la fecha de la audiencia o diligencia

Los sujetos procesales y demás intervinientes deberán acceder al enlace de acceso previamente remitido de la plataforma HANGOUTS MEET o aquella seleccionada para llevar a cabo la audiencia o diligencia, mínimo con diez (10) minutos de antelación al inicio de la misma, con el fin de constatar el funcionamiento de los recursos de audio y video que requiere.

Para el desarrollo de las audiencias o diligencias, se deberá procurar contar con un espacio en el que no sea interrumpido, que cuente con buena iluminación y en el que pueda hacer uso de implementos como cámara, micrófono o auriculares que permitan tanto la entrada y salida del audio, como el aislamiento de la voz y de los sonidos externos.

Contar con una conexión de red adecuada para la realización de la audiencia o diligencia, procurando que el equipo de cómputo se encuentre cerca al dispositivo que proporciona la conectividad.

Cuando alguna de las partes o intervinientes no tenga la posibilidad de acudir a las audiencias o diligencias de manera virtual, o presente inconvenientes técnicos o de conexión, deberá informarlo a este Despacho a través del correo electrónico asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co, con un término de antelación no inferior a tres (3) días a la realización de la audiencia o diligencia, a fin de adoptar las medidas que correspondan.

7.2 Parámetros durante la audiencia o diligencia

Al inicio de la audiencia o diligencia quien la presida, deberá señalar la ciudad, lugar, fecha y hora de inicio, número de proceso e identificación del tipo de diligencia que se va a practicar y el nombre de quien ha sido citado a la diligencia. A continuación, solicitará a cada una de las personas presentes (sujetos procesales y demás intervinientes) suministrar la siguiente información:

- Nombre completo.
- Identificación.
- Tarjeta profesional o código estudiantil, si es el caso.
- Calidad en la que actúa dentro del proceso.

Al exhibir la documentación sobre la identificación personal y profesional, en formato original, al momento de la presentación en la audiencia o diligencia deberá acercar el documento por ambas caras a la cámara del dispositivo que se esté utilizando o, en su defecto, enviarlo en tiempo real al medio electrónico que sea indicado por el servidor que presida la audiencia o diligencia.



Durante el desarrollo de la audiencia o diligencia virtual, además de las reglas de respeto y decoro debidas, debe tenerse en cuenta las siguientes:

- Procurar ubicarse en un lugar que cuente con una iluminación óptima, y que no tenga interferencia de otras personas y sonidos exteriores.
- Dejar encendida la cámara y el micrófono cuando esté haciendo uso de la palabra.
- Mantener apagado el micrófono mientras otra persona esté interviniendo.
- Apagar la cámara solo cuando así se solicite por quien presida la audiencia o diligencia virtual.
- Solicitar la palabra, procurando no interrumpir a los demás bien sea levantando la mano ante la cámara o haciendo uso del chat de la video llamada en la que se desarrolla la audiencia o diligencia virtual.
- Hacer uso de la palabra una vez le sean concedida por el funcionario que esta adelantando la audiencia o diligencia so pena de ser silenciado.
- Imposibilidad de chat por teléfono o correo.

7.3 Parámetros posteriores la audiencia o diligencia

Culminada la audiencia o diligencia se dejará constancia de su práctica en el formato CD-F-020-Constancia, obrante en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora-SIGME y la grabación obtenida se preservará en medio magnético que se insertará en el expediente.

Sólo los sujetos procesales podrán solicitar al finalizar la audiencia o diligencia, o en escrito separado dirigido a la cuenta de correo institucional asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co, también a través de la radicación de correspondencia física en la sede principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá, copia de la grabación de la audiencia o diligencia y del acta de la misma, la que le será enviada de forma prevalente por medio del correo electrónico a la cuenta que hayan registrado para tal fin y de no ser posible por esta herramienta, en medio magnético a la dirección física de correspondencia que proporcione el solicitante, todo dentro de los términos previstos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

**Carrera 18 No. 84 – 35
Bogotá D.C, Colombia
(57 1) 691-3005
Línea gratuita nacional:
01-8000-910305
www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co**



www.teresuelvo.superservicios.gov.co



@superservicios



**[www.facebook.com/
SuperintendenciaSSPD](http://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD)**



Superservicios-SSPD



**El futuro
es de todos**

**DNP
Departamento
Nacional de Planeación**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios