



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

PORTAFOLIO DE SERVICIOS



 **Superservicios**
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
2020**

Natasha Avendaño García

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Marina Montes Álvarez

Secretaria General

Diego Ossa Urrea

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Milton Bayona Bonilla

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Lucía Hernández Restrepo

Directora de Entidades Intervenidas y en liquidación

Bibiana Guerrero Peñarete

Directora General Territorial

Walter Romero Álvarez

Director Territorial Centro

Keidy Milena Díaz Plaza

Directora Territorial Norte

Efigenia Suescún Vega

Directora Territorial Occidente

Herman Rodríguez Guerrero

Director Territorial Oriente

David Andrade Córdoba

Director Territorial Suroccidente

www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co

Diseño y contenido
Grupo de Comunicaciones

CONTENIDO

5.....	MARCO CONSTITUCIONAL
	Artículo 365
6.....	MARCO ESTATAL
	Sector de servicios públicos domiciliarios
7.....	1. LA ENTIDAD
7.....	1.1. ¿Quiénes somos?
8.....	Misión
8.....	Visión
9.....	Objetivos Estratégicos
10.....	1.2. Nuestro quehacer
11.....	FRENTE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS
11.....	Inspección, vigilancia y control
12.....	Intervención para administrar o liquidar
13.....	FRENTE A LOS USUARIOS
14.....	FRENTE AL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD
14.....	Secretaría General
14.....	Oficina Asesora de Planeación
14.....	Oficina Asesora Jurídica
15.....	Oficina de Informática
15.....	Oficina de Control Interno

15.....	Oficina de Control Disciplinario Interno
16.....	1.3. Nuestra estructura organizacional
17.....	2. NUESTROS TRÁMITES
18.....	2.1. Trámites ciudadanos
19.....	Ten en cuenta estas definiciones
20.....	2.2. Trámites prestadores
21.....	3. CANALES DE ATENCIÓN
22.....	Canales telefónicos
22.....	Canales electrónicos
23.....	Oficinas digitales móviles
23.....	Otros canales electrónicos
24.....	Canales presenciales
25.....	LÍNEA DE TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN
26.....	4. CARTA DE TRATO DIGNO
27.....	Derechos ciudadanos
28.....	Deberes ciudadanos
29.....	Deberes de la entidad
30.....	5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA
31.....	6. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS – SUI

MARCO CONSTITUCIONAL

Artículo 365

- Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado.
- Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.
- Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares.
- En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

MARCO
ESTATAL
Sector de servicios
públicos domiciliarios



*Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)
Comisiones de regulación de Energía y Gas (CREG)

1. LA ENTIDAD

1.1. ¿Quiénes somos?

Somos una entidad descentralizada, de la rama ejecutiva, de carácter técnico con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Nacional de Planeación.

Ejercemos las funciones de inspección, vigilancia y control a las entidades y empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Nuestro origen se remonta a la **Constitución Política de Colombia** que en su artículo 370 señala:

“*Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.*”

Años más tarde, la Ley 142 de 1994, que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, define los alcances de la entidad, así:

Artículo 2. Intervención del estado en los servicios públicos.
El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 al 370 de la Constitución Política.

Artículo 3. Instrumentos de la intervención estatal. ... *“Todos los prestadores quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley, a todo lo que esta Ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, (...) al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos” ...*

Misión

Promovemos y protegemos los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, a la competitividad del sector y al desarrollo económico y social del país.

Visión

Aportamos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos en Colombia, usando técnicas de vanguardia y siendo soporte para su planeación, regulación y desarrollo, con ello logramos la articulación de los diferentes actores institucionales, posicionando a los usuarios como eje central de los servicios.


Objetivos Estratégicos

1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.
2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos.
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna.
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos.
5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones.
6. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos.
7. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios.
8. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas.
9. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones.
10. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad.
11. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional.
12. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector.
13. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión.

1.2. Nuestro quehacer

Nuestras funciones están definidas en el Decreto 990 de 2002, que en su artículo 1, señala:

“ *Funciones por delegación presidencial. El Presidente de la República ejercerá el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios públicos a los que se aplican las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y demás leyes que las adicionen, modifiquen o sustituyan, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ...* **”**



En el marco de estas atribuciones, la entidad encamina su quehacer a dos grandes segmentos:

FRENTE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS

Aseguramos que los servicios públicos supervisados sean prestados con calidad, continuidad y conforme a la regulación expedida por el Gobierno Nacional.

Inspección, vigilancia y control

- Vigilamos el cumplimiento de los contratos suscritos entre empresas y usuarios.
 - Evaluamos la gestión técnica, operativa, administrativa y financiera de las empresas.
 - Requerimos solución a las fallas en la prestación de los servicios.
 - Vigilamos que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a lo establecido por las comisiones de regulación.
 - Investigamos y sancionamos a las empresas, gerentes y miembros de sus juntas directivas, cuando violan las normas.
- Estas funciones son realizadas por las superintendencias delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y Energía y Gas Combustible.

Intervención para administrar o liquidar

- Desarrollamos los procesos de toma de posesión para administrar y/o liquidar empresas en riesgo.
- Coordinamos las actividades asociadas a los procesos de solución empresarial para crear condiciones sostenibles orientadas a preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida.
- Controlamos y hacemos seguimiento a la gestión de los agentes especiales, liquidadores y contralores de las empresas intervenidas.

Estas funciones están a cargo de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.



FRENTE A LOS USUARIOS

Protegemos los derechos y promovemos los deberes de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

- Atendemos sus consultas sobre la prestación y facturación de los servicios públicos domiciliarios.
- Orientamos la presentación de peticiones, quejas y reclamos ante las empresas prestadoras.
- Resolvemos los recursos de apelación que presentan los usuarios ante las empresas prestadoras.
- Investigamos y sancionamos a las empresas que no dan respuesta adecuada ni a tiempo, a sus reclamos.
- Informamos a la comunidad sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos.
- Apoyamos a los comités de Desarrollo y Control Social, en su labor de fiscalización de las empresas de servicios públicos.

Estas funciones corresponden a la Dirección General Territorial y a las cinco direcciones territoriales que cubren todo el territorio nacional.



FRENTE AL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD

Contamos con dependencias que apoyan el desarrollo de las funciones misionales, así:

Secretaría General

- Orienta los componentes humano, administrativo y financiero de la superintendencia.
- Notifica actos administrativos a los interesados para garantizar su derecho a la defensa.

Oficina Asesora de Planeación

- Establece los referentes estratégicos con el fin de optimizar la gestión y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Formula los planes indicativos cuatrienales y los planes de acción anuales siguiendo la línea establecida por el gobierno nacional.
- Programa el presupuesto de la entidad y gestiona los proyectos de inversión ante las autoridades competentes.

Oficina Asesora Jurídica

- Define los criterios de interpretación normativa de la superintendencia para asegurar la legalidad de sus actuaciones.
- Emite conceptos relativos al régimen de los servicios públicos domiciliarios y a los temas requeridos por las dependencias de la entidad.
- Defiende los intereses de la Superservicios en materia legal.
- Gestiona el recaudo de los recursos públicos que deben cancelar las empresas del sector, por tasa de contribución y multas.

Oficina de Informática

- Administra la plataforma tecnológica de la superintendencia con el fin de brindar soluciones eficaces a las necesidades de la entidad.
- Gestiona y opera la infraestructura.

Oficina de Control Interno

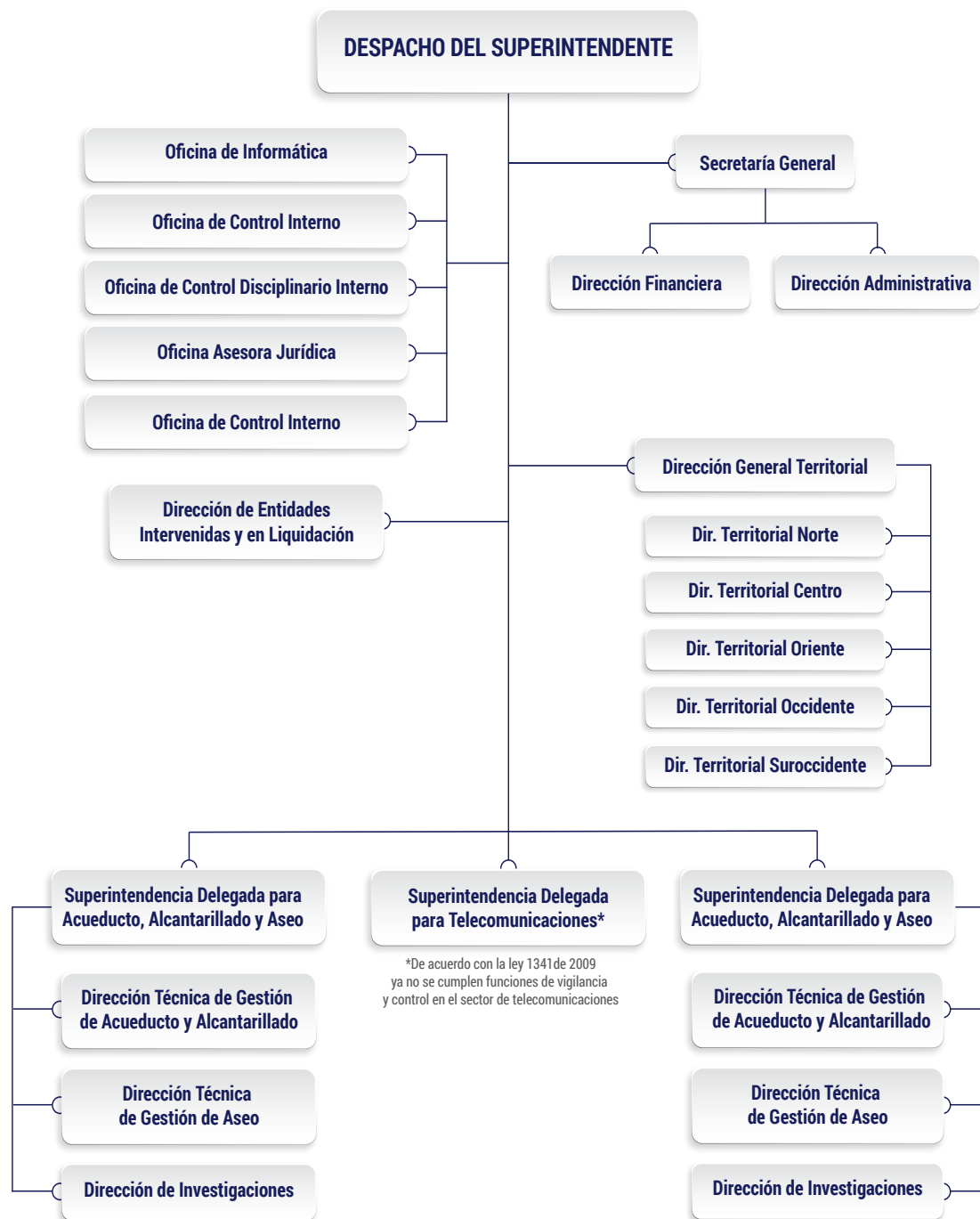
- Evalúa el mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - Sigme, fortaleciendo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión de la entidad.
- Brinda asesoría y acompañamiento a la gestión.
- Fomenta la cultura del auto control, valoración de riesgos y cumplimiento de los planes de mejoramiento

Oficina de Control Disciplinario Interno

- Conoce y falla los procesos disciplinarios dirigidos a servidores y ex-servidores públicos de la superintendencia.
- Aplica los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, o Código Único Disciplinario, a fin de preservar el correcto desarrollo de la función pública.

1.3. Nuestra estructura organizacional

Nuestra estructura organizacional está definida en el Decreto 990 de 2002. Es importante tener en cuenta que, posteriormente, con la Ley 1341 de 2009, los servicios de telecomunicaciones dejaron de ser competencia de la Superservicios.



2. NUESTROS TRÁMITES

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contamos con una serie de trámites para proteger los derechos de los usuarios y apoyar la gestión de las empresas prestadoras.

Estos trámites no tienen costo ni requieren intermediarios. Puedes presentarlos directamente en la entidad, o a través de nuestros canales virtuales disponibles.

2.1. Trámites ciudadanos

Conoce aquí cuáles son nuestros trámites y cuando puedes presentarlos ante la Superservicios.

Estos trámites puede realizarlos en nuestra plataforma virtual



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cuando quieras radicar una petición, queja o reclamo que no hayas radicado ante la empresa prestadora.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Cuando quieras presentar una queja, reclamo o sugerencia sobre la atención recibida por parte de los servidores de la Superservicios.

SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO – SAP

Cuando hayas radicado un trámite ante la empresa prestadora, pero ésta no te haya respondido dentro de los 15 días hábiles o no respondió de fondo.

RECURSOS DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN

Cuando no estés conforme con la respuesta de fondo que te dio la empresa prestadora.

RECURSO DE QUEJA

Cuando te hayan rechazado el recurso de apelación en la empresa, puedes interponer el recurso de queja ante la Superintendencia.

RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA FALLO DE SAP

Cuando estés inconforme con la decisión de la Superintendencia sobre la investigación de silencio administrativo.

Ten en cuenta estas definiciones

Queja. Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tenga conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Reclamo. Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tenga conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Sugerencia. Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación. Manifestación de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

2.2. Trámites prestadores

INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS-RUPS

Para formalizar inscripción en el registro e informar el inicio de operaciones.

CONTRIBUCIÓN ESPECIAL Y ESTADO DE CUENTAS SANCIONADOS

Para liquidar la contribución especial y conocer estado de contribuciones y multas.

SOLICITUD CAMBIO DEL AUDITOR EXTERNO DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Para obtener el permiso de cambio de auditor externo.

CANCELACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS-RUPS

Para cancelar la inscripción en el registro de prestadores.

ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS-RUPS

Para actualizar los datos en el registro de prestadores.

3. CANALES DE ATENCIÓN

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hemos dispuesto diferentes canales de atención al ciudadano y a las empresas prestadoras.

Canales telefónicos

- Línea gratuita nacional: 01-8000-910305
- Línea de atención en Bogotá: (57-1) 691-3006

Canales electrónicos

Plataforma virtual de trámites
Y servicios ciudadanos



A través de esta plataforma web, los usuarios de servicios públicos pueden presentar, de manera ágil, fácil y sencilla, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

- Atención virtual y telefónica
- Radicación de trámites ciudadanos
- Consulta estado de trámites
- Reporte de alertas
- Programación de citas para atención personalizada

[Ingresa a https://teresuelvo.superservicios.gov.co](https://teresuelvo.superservicios.gov.co)

Oficinas digitales móviles



Las oficinas digitales móviles son módulos electrónicos que enlazan a la plataforma virtual de trámites y servicios **TeResuelvo**.

Desde estos dispositivos puedes llamar a nuestras líneas de atención telefónica, conectarte a través de video-llamadas con nuestro personal de servicio al usuario, escanear y radicar documentos; y generar copia de radicados.

Ubica tu oficina digital más cercana ingresando a www.superservicios.gov.co

Otros canales electrónicos

- Portal Web: www.superservicios.gov.co
- Correo electrónico institucional: sspd@superservicios.gov.co
- Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co

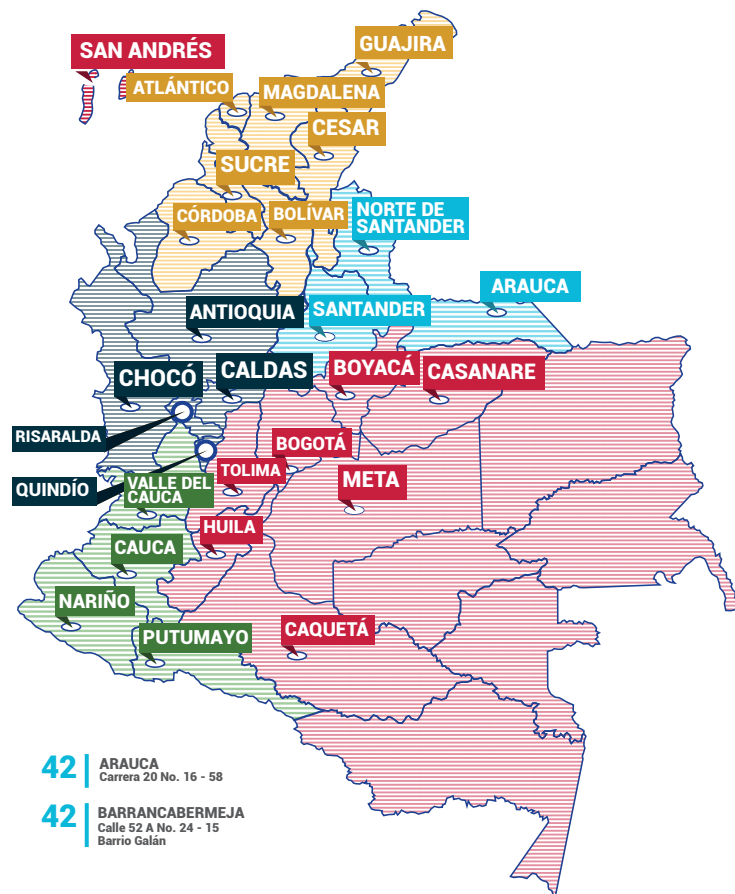
Canales presenciales

En los Puntos de Atención Super-servicios nuestro personal ofrece orientación y asistencia a la ciudadanía sobre sus peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

Estas oficinas son coordinadas por la Dirección General Territorial y las cinco direcciones territoriales en las que hemos dividido nuestra cobertura nacional:

- Dirección Territorial Norte con sede en Barranquilla
- Dirección Territorial Centro con sede en Bogotá
- Dirección Territorial Oriente con sede en Bucaramanga
- Dirección Territorial Occidente con sede en Medellín
- Dirección Territorial Suroccidente con sede en Cali

- | | | |
|--|--|--|
| 1 BOGOTÁ SUPERCADRE DEL CAD
Carrera 30 # 25 - 90 | 13 VILLAVICENCIO
Carrera 30 No. 41B - 04 Piso 2
Barrio La Grama | 28 QUIBDÓ
Carrera 6 No. 37 - 14
Barrio Hupango - Casa de la Justicia |
| 2 BOGOTÁ CLL 84
Carrera 18 No. 84 - 35 | 14 TUNJA | 29 PEREIRA
Calle 14 No. 5 - 20
Piso tercero Casa de la Justicia |
| 3 BOGOTÁ RAFAEL URIBE URIBE
Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe
Calle 32 Sur # 23 - 62 | 15 FLORENCIA
Carrera 10 # 18 esquina
Casa de la Justicia. | 30 MANIZALES
Carrera 22 No. 18 - 21
Local 41 - Personería de Manizales |
| 4 BOGOTÁ SUBA
Casa de la Participación
Calle 147 No. 90 - 62 | 16 CALI (Sede Dirección Territorial)
Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19 | 31 BARRANQUILLA (Sede Dirección Territorial)
Carrera 59 No. 75 - 134 |
| 5 BOGOTÁ ENGATIVÁ
Alcaldía Local de Engativá
Calle 71A No. 73A-44 | 17 PASTO
Calle 16 entre carreras 28 y 29
Parque San Andrés | 32 BARRANQUILLA CALLE 38
Calle 38 # 45 - 53 piso 2
Edificio Antigua Alcaldía |
| 6 BOGOTÁ CHAPINERO
Alcaldía Local de Chapinero
Cra. 13 No. 54 - 74 | 18 POPAYÁN
Calle 5 No. 5 - 68, Segundo piso | 33 SANTA MARTA
Calle 34 No. 16 - 34
Barrio Maria Eugenia |
| 7 BOGOTÁ USAQUÉN
Calle 153 A No. 7 - 08 | 19 BUENAVENTURA
Carrera 2 No. 1A - 08
Edif. del Café Local 4 | 34 SINCELEJO
Carrera 18 No. 21 - 46
Centro 2do. Piso |
| 8 BOGOTÁ BOSA
Casa de la participación
Carrera 80 K No. 61 Sur - 28 | 20 TUMACO
Carrera 34 Calle 38 Los Pinos
Centro Integrado de Servicios | 35 CARTAGENA
Carrera 6 #33-35
Calle Las Candilejas |
| 9 IBAGUÉ
Carrera 3 con Calle 19 esquina
Centro Comercial Andrés López de Galarza, Locales 1, 2 y 4 | 21 IPIALES
Calle 9 #5-46
Edificio Acizi, piso 8. | 36 RIOHACHA
Calle 13 No. 9 - 70
Casa del consumidor |
| 10 YOPAL
Cra. 25 No. 12 - 25 | 22 CARTAGO
Calle 13 No. 1 - 48 Norte
Personería Municipal | 37 MONTERÍA
Carrera 3 No. 23 - 32 1er. piso |
| 11 SAN ANDRÉS
Esquina, Avenida 20 de Julio
detrás del SENA
Frente a Mr. Ahorro | 23 MOCOA
Calle 8 No. 02 - 27
Casa de justicia Barrio San Agustín | 38 VALLEDUPAR
Diagonal 18 No. 28 - 48
Centro de Desarrollo Vecinal |
| 12 NEIVA
Carrera 2 No. 8 - 05 Of. 4038
Centro Comercial Popular Los Comuneros | 24 PUERTO ASIS
Calle 10 No. 19 - 53 Unidad de Víctimas
Alcaldía Municipal de Puerto Asis | 39 MOMPOX
Carrera 2A No. 18B - 21
Alcaldía Municipal |
| | 25 MEDELLÍN (Sede Dirección Territorial)
Avenida 33 # 74 B - 253 | 40 BUCARAMANGA (Sede Dirección Territorial)
Carrera 34 No. 54 - 92 Barrio Cabecera |
| | 26 RIONEGRO
Cra. 49 No. 48 - 12
Antiguo Carulla | 41 BUCARAMANGA CC FEGHALI
Carrera 15 No. 31 - 59/67
Centro Comercial Feghali, Piso: 3° |
| | 27 ARMENIA
Carrera 16 No. 14 - 30,
Primer Piso | 42 CÚCUTA
Calle 18 No. 11 - 61
Barrio La Libertad |



LÍNEA DE TRANSPARENCIA Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

En el marco de la transparencia en nuestra gestión, la ciudadanía cuenta con este canal para presentar denuncias sobre posibles hechos de corrupción o formular consultas éticas relacionados con actuaciones de:

- Funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Empleados o contratistas de las empresas en proceso de intervención o liquidación a cargo de la Superservicios.

Ingrese al canal en www.superservicios.gov.co

4. CARTA DE TRATO DIGNO

Derechos ciudadanos

- 1. Recibir un trato amable y respetuoso, diligente y confidencial sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- 2. Recibir información precisa, clara y oportuna, dentro de los términos y condiciones legales.
- 3. Recibir atención prioritaria si está embarazada, es menor de edad, adulto mayor o sufre de algún tipo de discapacidad.
- 4. Acceder a un nivel superior de decisión, si lo considera necesario.
- 5. Encontrar de manera visible, en las sedes de la entidad, los horarios de atención al público.
- 6. Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende.
- 7. Conocer el estado de su trámite.
- 8. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos.
- 9. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 10. Exigir confidencialidad de su información.

Deberes ciudadanos

- 1 Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
- 2 Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 3 Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por la entidad.
- 4 Obrar conforme al principio de buena fe.
- 5 Presentar la documentación completa, veraz y actualizada.
- 6 Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- 7 Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
- 8 Entender que se deben respetar los turnos y la prioridad en la atención que tienen las personas en condición de discapacidad, los niños, las mujeres gestantes y los adultos mayores.
- 9 No presentar solicitudes reiteradas e improcedentes.
- 10 Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

Deberes de la entidad

- 1 Dar un trato respetuoso, con atención, esmero y rapidez a todas las personas sin distinción.
- 2 Garantizar la atención personal al público, durante cuarenta (40) horas a la semana.
- 3 Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4 Establecer un sistema de turnos para atender, ordenadamente, la atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- 5 Atender primero a las personas situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- 6 Expedir, publicar en un lugar de acceso al público y en la página web de la entidad, la carta de trato digno al usuario.
- 7 Tramitar todos los derechos de petición que lleguen a la entidad, por cualquier canal de atención.
- 8 Atender personalmente a los ciudadanos, por parte de las dependencias especializadas.
- 9 Adoptar medios tecnológicos para recibir las peticiones, así como para remitir la respuesta o citarlos para notificación personal de una decisión.
- 10 Permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de medios tecnológicos.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un instrumento que facilita la gestión pública ya que permite construir de la mano con la ciudadanía caminos que lleven a mejorar las condiciones de calidad de vida de las comunidades.

En la Superservicios fortalecemos la participación ciudadana y el control social en los procesos de prestación de los servicios públicos domiciliarios, vinculando a la ciudadanía, empresas prestadoras y entidades del Estado. De esta manera trabajamos por la defensa de los derechos y promoción de los deberes frente al sector de los servicios públicos.

El modelo de participación ciudadana de la entidad incluye actividades como:

**RENDICIÓN
DE CUENTAS** 

**SUPERSERVICIOS
AL BARRIO** 

**CAPACITAR
PARA EMPODERAR** 

**SUPERSERVICIOS
EN SINTONÍA** 

**MESAS CONSTRUYENDO
EN SERVICIOS PÚBLICOS** 

**FERIAS DE SERVICIO
AL CIUDADANO** 

**TALLERES EN CONTROL
SOCIAL DIGITAL** 

Consulta más información en www.superservicios.gov.co

6. SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS – SUI

El Sistema Único de Información – SUI - es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales.

El sistema sirve de base para el desarrollo de las funciones de planeación, regulación, vigilancia, control y la definición de políticas relacionadas con el sector de servicios públicos domiciliarios del país.

Es administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 689 de 2001). Su diseño y adopción está definido en el Documento Conpes 3168 de 2002.



SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Protege tus derechos | Promueve tus deberes



Superservicios-SSPD



@SuperintendenciaSSPD



@Superservicios