

Estrategia Red de Comunidades por el Control Social 2025

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



Superservicios



Contenido

1. Introducción3

2. Marco conceptual.....4

2.1. Gobernanza, control social y participación ciudadana Como conceptos rectores4

3. Marco de referencia8

4. Marco normativo12

5. Objetivo General17

5.1. Objetivos Específicos17

6. Direcciones Territoriales18

7. Planeación y acciones transversales19

8. Red de comunidades por el control social.....20

9. Actividades de la Red de Comunidades por el Control Social22

I. Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales22

II. Jornadas pedagógicas para el Control Social.....24

III. Mesas de trabajo para el Control Social26

10. Esquema Participación ciudadana 2025.....29

11. Lineamientos generales para la priorización de los municipios a impactar.....30

11.1 Comités de desarrollo y Control Social y Vocales de control30

Material pedagógico y logístico disponible para los Vocales de Control y sus comités.31

11.2 Tipologías de entidades territoriales32

11.3 Seguimiento y monitoreo a las actividades para el Control Social34

11.4 Lineamientos para la convocatoria de los programas35

11.5 Lineamientos para el diligenciamiento y envío del cronograma de los programas desde las Direcciones Territoriales.36

11.6 Lineamientos para el diligenciamiento del formato hoja de cálculo en línea FCS-F 011 desde las Direcciones Territoriales.37

11.7 Instructivo para el reporte de evidencias37

11.8 Instructivo para el diligenciamiento y seguimiento de los compromisos.38

Anexos:.....40

1. Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) como entidad encargada de ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, promueve el ejercicio del control social a través del fortalecimiento del rol de los usuarios en la gobernanza de los servicios públicos domiciliarios a través de la creación de escenarios de articulación, interacción e integración desde la defensa de los derechos y el conocimiento de los deberes en servicios públicos gestionando soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios.

De acuerdo con lo anterior, se implementó la creación de la Red De Comunidades por el Control Social como elemento de organización y articulación del control social a los servicios públicos domiciliarios, la cual se sustenta desde el concepto de Gobernanza, como un término relacionado con los procesos de toma de decisiones sobre temas de interés público y el rol que juegan los diferentes actores públicos, privados y comunitarios en dichos procesos y toma de decisiones. Lo anterior implica una necesaria interacción de los diferentes actores relacionados con los servicios públicos domiciliarios y las dinámicas en que se desarrollan dichas relaciones sociales e institucionales en el sector, la gestión de intereses, las competencias normativas, la resolución de conflictos, los espacios de deliberación, las reglas de juego de funcionamiento del sector y las rutas de construcción de políticas públicas.

En este orden de ideas, el propósito de este documento de trabajo es generar las bases para que a través de las diferentes actividades definidos desde la Superservicios se promueva el control social en las diferentes regiones del país, con el objetivo de fortalecer el control social a través de las distintas instancias de participación, promoviendo la creación y actualización de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), las capacidades de los usuarios en los servicios públicos domiciliarios desde sus realidades más estructurales hasta las más operativas en el marco del sector y los derechos constitucionales y legales que asisten a los usuarios. Lo definido en esta estrategia propende por construir una cultura de apropiación por parte de los usuarios de elementos que les permitan ejercer un rol de mayor incidencia en los servicios públicos domiciliarios ayudando de esta forma a mejorar el control social y los factores que permitan mejorar el acceso, la calidad, continuidad y el debido proceso en los servicios públicos.

2. Marco conceptual

2.1. Gobernanza, control social y participación ciudadana Como conceptos rectores

“La participación ciudadana en los servicios públicos domiciliarios se enmarca en el principio de **protección a los usuarios**. Este principio tiene su fuente constitucional en el artículo 2°, que consagra

que uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, tal como ocurre en el tema de servicios públicos cuya prestación es masiva y tiende a involucrar a un gran número de personas; el artículo 365, expone que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional, lo que lo convierte en un garante de estos frente a la ciudadanía en general..."¹

Frente al concepto de **gobernanza**:

"La gobernanza implica las interacciones de los actores públicos y privados en la creación e implementación de decisiones políticas, orientadas a gestionar los recursos y resolver los problemas sociales de una manera inclusiva." James N. Rosenau en "Governance in a Globalizing World" (1995)

"La gobernanza es el ejercicio del poder para dirigir los asuntos de un país o región, a través de una serie de instituciones, normas y procesos que permiten la toma de decisiones, la implementación de políticas públicas y el control social." David Held y Henrietta L. L. Young en "Global Governance: Civil Society and the Globalization of International Order" (2002)

La gobernanza implica entonces la interacción de actores públicos y privados en el marco de la estructuración y toma de decisiones de asuntos públicos y bienes comunes.

Frente al **control social** la Ley 1757 de 2015 define:

ARTÍCULO 60. Control Social a lo público. El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

Quienes ejerzan control social podrán realizar alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, fundaciones, universidades, gremios empresariales, medios de comunicación y entidades afines para fortalecer su ejercicio, darle continuidad y obtener apoyo financiero, operativo y logístico.

De igual manera, podrán coordinar su labor con otras instancias de participación a fin de intercambiar experiencias y sistemas de información, definir estrategias conjuntas de actuación y constituir grupos de apoyo especializado en aspectos jurídicos, administrativos, y financieros.

PARÁGRAFO . Los estudiantes de secundaria de último grado, universitarios, carreras técnicas o tecnológicas, para optar por el respectivo título, podrán, opcionalmente desarrollar sus prácticas, pasantías o trabajo social, con las organizaciones de la sociedad civil que realicen control social. De igual forma, podrán adelantar sus prácticas con las organizaciones de control social quienes aspiren a ser auxiliares de la justicia.

¹ SUPERSERVICIOS-UNAL. "Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios" en <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/participacionycontrolsocialalaprestaciondelosserviciospublicosdomiciliarios%20%281%29.pdf>

ARTÍCULO 61. Objeto del Control Social. El control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

En materia de servicios públicos domiciliarios el control social se sujetará al régimen contenido en la Ley 142 de 1994 y las normas que la complementen, adicionen y/o modifiquen.

ARTÍCULO 64. Objetivos del Control Social. Son objetivos del control social de la gestión pública y sus resultados:

- a). Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano;*
- b). Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia;*
- c). Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos;*
- d). Fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos;*
- e). Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales;*
- f). Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública;*
- g). Promover el liderazgo y la participación con miras a democratizar la gestión pública;*
- h). Poner en evidencia las fallas en la gestión pública por parte de agentes estatales y no estatales, y formular propuestas para mejorarla;*
- i). Contribuir a la garantía y al restablecimiento de los derechos sociales, económicos y culturales.*

ARTÍCULO 66. Principios del Control Social a lo Público. Además de los consignados en la Ley 850 de 2003 como principios rectores de las veedurías las personas, entidades y organizaciones que ejerzan el control social lo harán con base en los principios de:

- a). Oportunidad: Buscando el impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado;*
- b). Solidaridad: Por cuanto se actúa para y en representación de las comunidades destinatarias de los bienes y servicios públicos, centrados en el interés general y, con especial énfasis, en el interés de los sectores marginados o más vulnerables de la población.*

A su vez la Ley 142 de 1994 en materia de **participación de usuarios** define:

ARTÍCULO 80. FUNCIONES EN RELACIÓN CON LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. La Superintendencia tendrá, además de las anteriores, las siguientes funciones para apoyar la participación

de los usuarios:

80.1. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

80.2. Asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo de fiscalización, y contar con la información necesaria para representar a los comités.

80.3. Proporcionar el apoyo técnico necesario, para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia.

En este sentido la Superservicios asume el rol del fortalecimiento de las capacidades ciudadanas y de los usuarios en el entorno de la prestación de los servicios públicos para ayudar a mejorar su incidencia en la gobernanza de los mismos a través del fortalecimiento del control social.

Las incorporaciones de estos conceptos al quehacer institucional de la Superservicios se pueden encontrar en el referente estratégico 2023-2026 involucrando la democratización de los servicios públicos como la visión de la entidad a 2030, asimismo, se ha establecido como misión “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”.²

En conclusión, las posibilidades de un correcto ejercicio de control social, dependen de procesos de articulación efectiva entre los agentes involucrados en “la prestación y regulación de los Servicios Públicos Domiciliarios, en el que se encuentran las empresas prestadoras, las alcaldías y gobernaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos, los vocales y Comités de Desarrollo y Control Social y el público en general”³

3. Marco de referencia

En concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: “Colombia, potencia mundial de la vida” se ha planteado el referente de la presente Estrategia de Comunidades por el Control Social teniendo como punto de partida el territorio y sus características manteniendo el compromiso y la participación activa de todos los actores involucrados en esta transformación. De tal forma el Plan Nacional de Desarrollo plantea tres ejes constitutivos: “primero, el Ordenamiento del Territorio Alrededor del Agua; segundo, la transformación de las estructuras productivas, de tal manera que las economías limpias y

² Superservicios. REFERENTE ESTRATÉGICO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. <https://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Referente-Estrategico-2023-2026.pdf>

³ SUPERSERVICIOS-UNAL. “Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios” en <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/participacionycontrolsocialalaprestaciondelosserviciospublicosdomiciliarios%20%281%29.pdf>

biodiversas reemplacen la producción intensiva en el uso del carbono; y, tercero, la sostenibilidad tiene que estar acompañada de la equidad y la inclusión.”⁴

Como objetivo del primer eje se manifiesta la protección de los recursos naturales y su utilización para la prestación de los servicios públicos, el acceso y uso de los recursos de forma democrática, el desarrollo de infraestructura y de servicios con impacto regional fundamentado en la gobernanza al fortalecer la participación y la toma de decisiones de las personas sobre su territorio.

El objetivo el segundo eje radica en modificar el esquema de productividad actual a uno que propicie el desarrollo sostenible aprovechando las potencialidades territoriales en armonía con la naturaleza, es en este enfoque que se propone, en términos de servicios públicos, realizar una transición energética que democratice el uso de recursos a energías limpias y generación eléctrica. Para ello, es necesario la articulación y concurrencia gubernamental para incentivar la participación de las comunidades en esta transición. A su vez, este eje propone la transformación de la ciudad y el uso eficiente de recursos a través de programas y políticas de aprovechamiento de residuos.

Por último, el tercer eje del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 traza como base la convergencia regional como un “proceso de reducción de brechas sociales y económicas entre hogares y regiones en el país, que se logra al garantizar un acceso adecuado a oportunidades, bienes y servicios.” Para el logro de este objetivo, se deben implementar y fortalecer: la respuesta de las instituciones públicas a través de soluciones a problemáticas complejas fomentando a su vez la participación ciudadana en una real incidencia en el ciclo de políticas públicas (diseño, implementación, seguimiento y evaluación) y acciones institucionales que impacten la cotidianidad de la población desde y para el territorio. Uno de los elementos fundamentales para este logro será el “acceso a servicios públicos a partir de las capacidades y necesidades de los territorios” bajo el mejoramiento de infraestructura y fortalecimiento de los lineamientos de regulación desarrollando inspección, vigilancia y control.

Así mismo el Plan de Desarrollo Nacional establece que:

1. La transformación debe avanzar hacia la resolución de conflictos por el uso y disponibilidad de la tierra y del agua, y en la restauración de los ecosistemas estratégicos. Este proceso contribuiría a optimizar el ordenamiento alrededor del agua para transformar el campo, incrementando la productividad, con justicia social y ambiental. El orden territorial permite controlar la expansión indiscriminada de la frontera agrícola, la colonización de baldíos y la apropiación ilegal de tierras con prácticas que deforestan y maltratan los ecosistemas. (p. 39)

⁴ Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida” En: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/plan-nacional-de-desarrollo-2022-2026-colombia-potencia-mundial-de-la-vida.pdf>

2. Naturaleza viva: revitalización con inclusión social. Programa de conservación de la naturaleza y su restauración Colombia conservará su patrimonio natural mediante la contención de la deforestación, el fortalecimiento de las estrategias para evitar la alteración y destrucción de sus áreas protegidas y ecosistemas estratégicos y avanzará en su restauración, Estas apuestas se complementan con la transformación de ordenamiento alrededor del agua y justicia ambiental, en especial con los catalizadores de "Justicia ambiental y gobernanza inclusiva", y de "el agua y las personas en el centro del ordenamiento territorial" (p. 149)
3. Artículo 227°. PROGRAMA BASURA CERO. Créase el Programa Basura Cero, en cabeza del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en un término máximo de 1 año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, el cual articulará las instancias de Gobierno nacional, los entidades territoriales, las empresas de servicios públicos y la sociedad civil; garantizará la participación de la población recicladora y sus organizaciones, impulsando su inclusión e inserción socioeconómica; determinará los aspectos regulatorios, de supervisión y control, y las inversiones requeridas para avanzar en lo eliminación del enterramiento hacia la implementación de parques tecnológicos y ambientales, de tratamiento y valorización de residuos, promoción del desarrollo tecnológico, conservación del ambiente y mitigación del cambio climático; definirá un plan estratégico para el cierre definitivo de los botaderos a cielo abierto y las celdas transitorias, promoviendo soluciones que prioricen el tratamiento y aprovechamiento de residuos; e impulsará la economía circular.
4. Comunidades Energéticas. Los usuarios o potenciales usuarios de servicios energéticos podrán constituir Comunidades Energéticas para generar, comercializar y/o usar eficientemente la energía a través del uso de fuentes no convencionales de energía renovables -FN CER-, combustibles renovables y recursos energéticos distribuidos. Las Comunidades Energéticas podrán ser conformadas por personas naturales y/o jurídicas. En el caso de las personas naturales y de las estructuras de Gobierno Propio de los Pueblos y Comunidades Indígenas y de las comunidades campesinas, negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras que se constituyan como Comunidades Energéticas, podrán ser beneficiarias de recursos públicos para el financiamiento de inversión, operación y mantenimiento de infraestructura, con base en los criterios de focalización que defina el Ministerio de Minas y Energía. La infraestructura que se desarrolle con recursos públicos podrá cederse a título gratuito a las Comunidades Energéticas, en las condiciones que defina el Ministerio de Minas y Energía, en coordinación con las entidades competentes. Los parámetros de capacidad instalada, dispersión en áreas urbanas y en áreas rurales, y mecanismos de sostenibilidad serán definidos por el Ministerio de Minas y Energía y la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME. La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) definirá en el marco de sus competencias las condiciones asociadas a los términos de la prestación del servicio de la Comunidad Energética. Las Comunidades Energéticas, en lo relacionado con la prestación de servicios, serán objeto de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos.

En virtud de lo anterior, desde la Superservicios se plantea la necesidad de desarrollar una nueva etapa de relacionamiento entre los actores de los servicios públicos domiciliarios, en el marco de una renovada actitud institucional, que permita paulatinamente transitar de lo reactivo a lo proactivo, de lo correctivo a lo preventivo, privilegiando al ciudadano como eje y centro de nuestro accionar.

Es bajo el anterior referente, que se ha planteado el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social y la resolución de problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios para el mejoramiento de la calidad de vida del territorio y las comunidades enmarcado en la presente Estrategia de Participación Ciudadana 2025.

Para finalizar, todo el actuar institucional de la Superservicios, incluyendo la Estrategia de Participación Ciudadana, se alinea estrechamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el número 6 (Agua limpia y saneamiento), el número 7 (Energía asequible y no contaminante) y el número 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

4. Marco normativo

En el ordenamiento jurídico colombiano existen diversas normas que facultan a los ciudadanos para que ejerzan el derecho a ser informados, consultados e instamos a participar activamente en la construcción de políticas públicas, así como en el control social que se realicen a las mismas desde los distintos niveles del Estado colombiano, a continuación, se listan algunas disposiciones al respecto.

Tabla 1. Marco normativo

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
Constitución Política de Colombia	Art. 1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
Constitución Política de Colombia	Art. 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
Constitución Política de Colombia	Art 40	Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político (...)
Constitución Política de Colombia	Art 78	La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.
Constitución Política de Colombia	Art 103	(...) El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.
Constitución Política de Colombia	Art. 123	Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. ¡Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento!

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
Constitución Política de Colombia	Art. 209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
Constitución Política de Colombia	ART. 270	La ley organizará 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.
Constitución Política de Colombia	Arts. 365 a 370	Completos. Funciones Presidenciales de Inspección Control y Vigilancia a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones	Art. 2.8	2.8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.
Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones	Art. 62,63 y 64	Completo.
Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones	Art. 65, numeral 3	Señala que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene a su cargo crear y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control con el objetivo de apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social.
Ley 142 de 1994: Régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones	Art. 80 #1	Funciones en relación con la participación de los usuarios. La Superintendencia tendrá, además de las anteriores, las siguientes funciones para apoyar la participación de los usuarios: 80.1. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios
Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas	Art. 1 PARÁGRAFO	Cuando se trate de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, este control se ejercerá de conformidad con lo preceptuado en la Ley 142 de 1994.

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Art. 73	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Art. 76	Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Ley 1581 de 2012: Disposiciones generales para la protección de datos personales.	Documento integral	Documento integral
Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Documento integral	Documento integral
Decreto 1429 de 1995: 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.	Documento integral	Documento integral
Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Documento integral	Plantea los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano.

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.	Art. 1	Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.	Art. 2	Señálese como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 1166 de 2016: Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	Art. 2.2.3.12.9.	Las personas que hablan lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.
Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	Documento integral	Documento integral
Decreto 1008 de 2018: Política de Gobierno Digital.	Documento integral	Establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
Decreto 1369 de 2020: Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Art. 22 numeral 7, 13 y 16	...funciones de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, las siguientes: 7. Asesorar al Superintendente en la fijación de las políticas, estrategias, planes y programas de participación ciudadana que se desarrollan en las diferentes regiones del país por intermedio de las Direcciones Territoriales, con el objetivo de generar procesos de control social y promover los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. 13. Gestionar y supervisar el sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. 16. Conocer y resolver los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales se decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas.
Documento CONPES 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Documento integral	Tiene como objetivo central contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
Documento CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos	Documento integral	Objetivo: consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía
Documento CONPES 3785 de 2010: Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano.	Documento integral	Se define como una de las prioridades “ofrecer a los ciudadanos información en lenguaje claro y comprensible de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites”.
Sentencia No. C-585/95 Corte Constitucional	Documento integral	Acción pública de inconstitucionalidad contra el numeral 6o. del artículo 27 de la Ley 142 de 1994, “por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones”
Concepto 44 de 2022 SSPD	Documento integral	De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020(2), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliario. En este orden de ideas se responde a la solicitud de “...información relevante y jurídica para la constitución de comités de desarrollo y control social, así como los parámetros legales para constituirse en el municipio”

Concepto 684 de 2022 SSPD	Documento integral	De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020(2), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliario. En este orden de ideas se responde a la solicitud de "...concepto técnico respecto a la conformación y operatividad de los Comité de Desarrollo y Control Social para los servicios públicos domiciliarios, considerando que dos ciudadanos impugnan la conformación del mismo..."
Concepto 254 de 2024 SSPD	Documento integral	De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020(2), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliario. En este orden de ideas se responde a la solicitud de "...orientación o un acompañamiento para el comité de desarrollo y control social de los servicios públicos. adicionalmente, preguntarles si para cada servicio se debe crear un comité o se puede crear un solo comité para los tres servicios?"

Fuente: Normograma proceso Fortalecimiento del Control Social

5. Objetivo General

Fortalecer el control social a los servicios públicos en los territorios, para incidir en el mejoramiento de las condiciones de prestación de los servicios públicos, la garantía y debido proceso de los derechos de los usuarios

5.1. Objetivos Específicos

1. Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio
2. Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país
3. Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción y seguimiento de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios
4. Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector

6. Direcciones Territoriales



7. Planeación y acciones transversales

Para la planeación de la presente estrategia se tuvo en cuenta los aportes de los directores territoriales, los enlaces de participación ciudadana y los gestores así como:

- Referente Estratégico de la Superservicios actualizado mediante circular interna 20241000001344 del 23 de diciembre de 2024, en el cual se ratifica el **Objetivo 3**: “Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios”.
- Actividades realizadas en el año 2024 por cada una de las siete territoriales a nivel nacional.
- Retroalimentación de la gestión 2024 por parte de cada una de las territoriales (Jornada de planeación estratégica con las territoriales y la Oficina asesora de planeación e innovación institucional)
- Resultados del Plan de Acción del año 2024
- Formulario de consulta a la ciudadanía en general “*Planeación Estratégica Participación Ciudadana 2025*”, publicado en la página web

Participa y ayúdanos a fortalecer la planeación de nuestra **Estrategia de Participación Ciudadana 2025**.

 Superservicios



Planeación Estratégica Participación Ciudadana 2025

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementa estrategias y acciones de participación ciudadana en la planeación institucional con el fin de satisfacer las necesidades de sus grupos de valor como mecanismo que permite que la población haga parte de la definición de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites de las entidades del Estado.

Como parte de este ejercicio, la entidad invita a la ciudadanía, vocales de control, miembros de empresas prestadoras de servicios públicos y otros grupos o personas interesadas a enviar sus propuestas y comentarios sobre **la construcción de la estrategia de participación ciudadana 2025**.

Para mayor información encontraras la estrategia de participación ciudadana 2024 <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia-de-participacion-ciudadana-V-III-2024.pdf>

Al diligenciar el presente formulario, autorizas el tratamiento de datos personales. [Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales](#).

Mediante el registro en el presente formato, autorizas a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de datos personales, con fines institucionales. Como titular de la información tienes derecho a conocer, actualizar y rectificar tus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de tus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comunícate al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información en nuestro [Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales](#).

8. Red de comunidades por el control social

Estructura de la Red

La red de comunidades por el control social se define de la siguiente forma y debe contar entonces con los componentes descritos a continuación:

Red: Conjunto de relaciones e interacciones entre nodos y actores dentro una estructura o sector determinado, basado en la colaboración, intercambio de información, construcción de acciones conjuntas y búsqueda de unos objetivos comunes

Red de comunidades por el control social: Conjunto de relaciones e interacciones entre nodos y actores del sector de servicios públicos domiciliarios con el objetivo de fortalecer las condiciones y herramientas del control social para mejorar la prestación de los servicios públicos y sus condiciones. Esta es una red que se configura en el marco de las dinámicas territoriales y regionales.

Nodos: Los nodos ayudan a conectar las interacciones de la red, los flujos de información y las articulaciones entre actores.

Nodos principales: Dentro de la red son los comités de desarrollo y control social (CDCS) y las direcciones territoriales de la Superservicios a través de sus enlaces.

Actores: Son los actores individuales o colectivos presentes en los diferentes territorios del país, participantes activos en la toma de decisiones de servicios públicos, que inciden en el funcionamiento y dinámicas del sector y de la red, con autonomías en el desarrollo de su gestión según las dinámicas locales o regionales y que cuentan con ciertas competencias dentro del sector, tales como: usuarios, comités de desarrollo y control social, instancias de participación ciudadana, empresas de servicios públicos, autoridades territoriales, personerías municipales, defensoría del pueblo, Superservicios, entes de control, corporaciones ambientales, Ministerios, comisiones de regulación, etc.

Plataformas de comunicación: Plataformas que facilitan el acceso e intercambio de información y la coordinación de actividades.

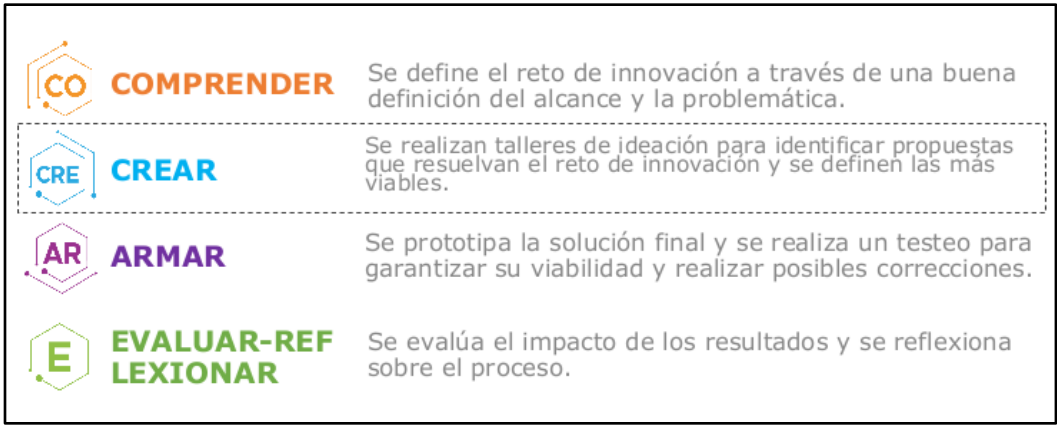
Actores de la Red



Lineamientos de la Red de Comunidades por el Control Social

Para la efectiva implementación de la Estrategia de Red de Comunidades por el Control Social, se relacionan los siguientes protocolos de operación:

1. Implementar el primer taller “La Ruta del Control Social” en municipios donde no se ha realizado con la finalidad de ampliar la cobertura de la Red y establecer bases para su conformación y consolidación. Es así que, se determinó desde el enfoque de CO-CRE-AR-E la metodología a aplicar para la creación de espacios de construcción conjunta con las instancias de participación. Esta metodología planteada desde MinTic, tiene como objetivo establecer soluciones innovadoras con alto valor agregado desde la visión y necesidad de los usuarios, de acuerdo con esto se implementan cuatro fases: 1. Comprender, 2. Crear, 3. Armado, 4. Evaluar.



2. Para consolidar la Red de Comunidades por el Control Social planteada desde la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en el Territorio con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional se implementarán otros talleres con el fin de recopilar información relevante y así definir la operatividad de la misma.

Estos encuentros tendrán como prioridad la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social CDCS a partir de la consolidación de la Red de las diferentes instancias de participación ciudadana incidentes en el territorio.

9. Actividades de la Red de Comunidades por el Control Social

Para la ejecución de la estrategia de la Red (RCCS), se llevarán a cabo las siguientes actividades con el propósito de implementar y construir estrategias de fortalecimiento del Control Social y divulgación de la participación ciudadana.

I. Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales

Objetivo del programa: Fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los Entes Territoriales en cuanto a la Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, realizando énfasis en la interacción de éstos con los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS establecido en el artículo 15 del Decreto 1429 de 1995, por medio del cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.6.1.15 del Decreto 1077 de 2015, mediante asesorías sobre control social y conceptos concernientes en servicios públicos domiciliarios.

Tabla 3. Superservicios acompaña a los entes territoriales

Temáticas desarrollar a	- Normatividad y deber de las autoridades municipales frente a la conformación de los CDCS: Capítulo I Control social de los servicios públicos domiciliarios del Título V Regulación, control y vigilancia del Estado en los Servicios Públicos de la Ley 142 de 1994. Decreto 1429 de 1995 Ley 689 de 2001. Título IV Regulación, control y vigilancia del Estado en los servicios públicos, Capítulo I Control social de los servicios públicos - Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los CDCS y Vocales de control. - Acompañamiento a la Superservicios en las diferentes actividades que implementa en territorio
Público objetivo	Entes Territoriales municipales y departamentales. Personerías municipales, JAC, JAL, Concejos municipales, asambleas departamentales, veedurías ciudadanas.
Rol de la SUPERSERVICIOS	- Realizar la convocatoria a las alcaldías municipales teniendo en cuenta las orientaciones y parámetros. - Organizar y ejecutar la capacitación. - Realizar acompañamiento en la creación y conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social.

Fuente: Elaboración propia

Orientaciones y Parámetros generales

- Las direcciones territoriales deben realizar este programa en alianza con las autoridades locales en los municipios.
- En las visitas que se desarrollen en territorio los líderes de participación de la Superservicios deberán solicitar un enlace por parte del ente territorial para articular y apoyar el trabajo, así mismo deberán realizar una caracterización de instancias de participación en dicho territorio, así como adelantar la gestión de datos necesaria para fortalecer el proceso de convocatoria que se realice en el marco de los demás actividades.
- Priorizar aquellos municipios que, en respuesta a la “Solicitud Información registro Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de Control” emitida por la Delegada de Protección al Usuario, hayan solicitado apoyo.
- La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio es un apoyo para la ejecución del mismo, el cual puede proporcionar la asistencia que se requiera.

Formatos

Para este programa deberán diligenciar en su totalidad los formatos:

- FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- FCS-F-002** Encuesta de satisfacción de actividades de participación ciudadana
- FCS-F-003** Control de asistencia actividades participación ciudadana
- FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- CO-F-006** Presentación realizada (si aplica)

FCS-F-004 Petición de riesgo inminente (si aplica)

Ficha de caracterización municipal (Aplica solo para nuevos municipios)

Evidencia fotográfica (Ver tutorial)

Evidencia de convocatoria

II. Jornadas pedagógicas para el Control Social

Objetivo del programa: Realizar a través de las Direcciones Territoriales jornadas pedagógicas de apoyo técnico y asesoría a los usuarios, ciudadanía, instancias de participación y entes territoriales con el objetivo de promover los derechos y deberes que tienen los usuarios ante las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, fortalecer competencias ciudadanas en control social, sensibilizar sobre las acciones de inspección, vigilancia y control que se realizan y apoyar la de conformación Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) en todos los municipios del país, además la presentación del régimen básico de servicios públicos, productos, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad, entre otros, conforme al Art. 14 de la Ley 689 de 2001 “Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994”.

Tabla 2. Jornadas Pedagógicas Superservicios

Temáticas a desarrollar	-Derechos y deberes de los usuarios. -Mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios. -Proceso de reclamaciones primera y segunda instancia -Información sobre los canales presenciales y virtuales de la Superservicios. -Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) y los Vocales de Control. -Articulación de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) adelantadas en las regiones. -Régimen básico de Servicios Públicos según la Ley 142 de 1994. -Productos, servicios, trámites y procedimientos administrativos. -Socialización de las tendencias de riesgo en la prestación de servicios en el territorio y los pactos para su mejoramiento. -Control social como mecanismo de participación ciudadana. -Rol de la Superservicios como entidad de apoyo a los CDCS y los Vocales -Entornos en la prestación de servicios públicos: ordenamiento alrededor del agua, basura cero, transición energética, comunidades energéticas -Reglas de juego del sector servicios públicos: estructura del sector, marco tarifario, aspectos técnicos (articulación con las demás delegadas) -
Público objetivo	-Usuarios y ciudadanía en general Entes Territoriales municipales Juntas de Acción Comunal (JAC) -Juntas Administradoras Locales (JAL) Concejo Municipal -Consejo Territorial de Planeación Comité Consultivo de Mujeres Comité de Discapacidad Plataforma de Juventudes Consejos Municipales de Juventud Programas de adulto mayor Familias en Acción -Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) Vocales de control -Comités de usuarios -Otras instancias de participación ciudadana -Entes de Educación Superior y Universitarios -Instituciones educativas y colegios
Rol de la Superservicios	-Realizar la convocatoria con enfoque diferencial de acuerdo con los lineamientos dados y gestionar el lugar para desarrollar el evento. -Ofrecer la capacitación con personal idóneo de la Superservicios, de acuerdo a la meta establecida para cada Dirección Territorial. -Aclarar las inquietudes presentadas por los asistentes durante la capacitación, especialmente en el marco de la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social.

Fuente: Elaboración propia

Orientaciones y Parámetros generales

- Las Direcciones territoriales, deben tener la base de datos de comités de desarrollo y control social actualizada, será revisada mensualmente. (Anexo No 7)
- Llevar y diligenciar los formatos adecuados para la actualización de los mismos (Ver Anexos) Pág. 45
- Las Direcciones territoriales son apoyo de los Vocales de Control en temas específicos y acompañamiento que requieran en sus territorios.
- Las Direcciones Territoriales podrán buscar apoyo en las Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, o la Delegada de Energía y Gas, con el fin de brindar capacitaciones con personal idóneo en temas de servicios públicos
- Los usuarios que en el programa indiquen ser miembros activos de un CDCS, deberán dar soporte de por lo menos de alguno de los siguientes documentos:
 - Acto administrativo expedido por la alcaldía sobre la creación de un CDCS.
 - Acta de la reunión de la asamblea donde se creó el CDCS.

Formatos

Para este programa se requiere los siguientes formatos:

FCS-F-001 Cronograma actividades de participación ciudadana

FCS-F-002 Encuesta de satisfacción actividades de participación ciudadana.

FCS-F-003 Control de asistencia actividades participación ciudadana.

FCS-F-004 Petición por riesgo inminente (si aplica)

FCS-F-009 Base de datos Vocales de Control (si aplica)

FCS-F-011 Seguimiento de programas-participación ciudadana

CO-F-006 Presentación realizada

Evidencia fotográfica

Evidencia de la convocatoria o invitación

III. Mesas de trabajo para el Control Social

Objetivo del programa: Generar espacios de articulación de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios priorizados, teniendo en cuenta que la construcción de soluciones surge desde un trabajo conjunto con las empresas prestadoras de servicios públicos -ESP- dado que son las llamadas a solucionar las peticiones, quejas y reclamaciones de los usuarios, así como con las personerías municipales y autoridades nacionales o territoriales que sean necesarias convocar a estos espacios. La Superservicios actuará como garante para el cumplimiento de los compromisos surgidos del trabajo en las Mesas Superservicios.

Tabla 4. Mesas de trabajo Superservicios

Temáticas	-Presentación de la Superservicios y explicación de la metodología de trabajo de articulación a los usuarios, autoridades territoriales y empresas prestadoras que participan del programa. -Presentación de las problemáticas más importantes, frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Número de trámites interpuestos ante la Superservicios) -Cuando sea el caso, análisis de casos particulares, atención de los casos por parte de las empresas, acompañamiento y seguimiento por parte de la Superintendencia -Presentación por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente a las problemáticas identificadas. -Construcción de soluciones en casos específicos e inmediatas. -Generar compromisos por parte de las empresas prestadoras bajo el seguimiento de la Superservicios actuando como garante del cumplimiento en los tiempos establecidos. -Al identificar casos de incumplimiento a los compromisos adquiridos por parte de las empresas prestadoras, se remitirá la información al Grupo de IVC para que realice las acciones necesarias.
Público objetivo	Usuarios, entes territoriales, empresas prestadoras de servicios públicos, personerías municipales, autoridades territoriales, comunidad en general e instancias de Participación Ciudadana establecidas en los territorios (CDCS, Vocales de control, Juntas de Acción Comunal, asociaciones, entre otras).
Rol de la SUPERSERVICIOS	-Gestionar la logística y convocatoria para la participación de la comunidad, garantizando la presencia de representantes (con poder de decisión) de las empresas prestadoras de servicios públicos realizando un acercamiento previo e informando las problemáticas más relevantes. -Liderar y moderar buscando siempre centrar los temas en un diálogo ordenado sobre las problemáticas presentadas y buscando soluciones de las partes -Hacer seguimiento a los compromisos y/o propuestas recibidas.

Fuente: Elaboración propia

Orientaciones y Parámetros generales

- Es indispensable que este ejercicio se realice con la presencia de representantes con poder de decisión de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y será insumo para adelantar acciones de inspección, vigilancia y control por parte de la Superservicios, se sugiere hacer partícipe a los Vocales de Control y sus respectivos comités.
- La priorización de los municipios debe tener en cuenta el número de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en primera instancia, tendencias de riesgo en la prestación de los servicios, alertas generadas por las distintas instancias de participación ciudadana y/o solicitudes de la comunidad y entidades territoriales y nacionales.
- La dirección territorial es la encargada de moderar y buscar el diálogo entre las partes (usuarios, empresas prestadoras, vocales de control, comunidad en general) con el objetivo de encontrar soluciones apropiadas a las problemáticas del territorio.
- Los compromisos adquiridos en este programa, se deben reportar en el formato indicado y las

direcciones territoriales serán las encargadas de hacer el debido seguimiento al cumplimiento en los tiempos estipulados por las partes y actualizar el formato.

- Se deben registrar también los casos atendidos por la empresa para realizar seguimiento a los mismos.
- Si se realizan cambios en la ejecución de los compromisos las territoriales tienen acceso para modificar su estado directamente en el formato propuesto.
- Se deben adjuntar las evidencias respectivas al cumplimiento o seguimiento dentro de su expediente.
- Redacción de los compromisos: se deben redactar en verbo infinitivo, detallando las fechas de cumplimiento, actividad específica a realizar, indicando siempre la empresa prestadora responsable del cumplimiento.
- Con posterioridad a la realización de la mesa, la Dirección Territorial debe presentar el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos, de acuerdo a lo diligenciado en el formato “Compromisos”.
- Se debe completar el formato GD-F-064 “Acta” (Ver Anexo 4) para registrar los debidos compromisos pactados y firmados por las partes interesadas.
- Se podrá articular e involucrar a las partes interesadas en la identificación de problemáticas y alternativas de solución en zonas de cobertura de empresas intervenidas.

Formatos:

- **FCS-F 001** Cronograma actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-002** Encuesta de satisfacción de actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-003** Control de asistencia actividades de participación ciudadana
- **FCS-F-004** Petición por riesgo inminente (si aplica)
- **FCS-F-011** Seguimiento de programas-participación ciudadana
- **FCS- F 012** Seguimiento a compromisos
- **CO-F-006** Presentación realizada (si aplica)
- **GD-F-064** Formato de Acta
- Evidencia fotográfica
- Evidencia de Convocatoria

10. Esquema Participación ciudadana 2025

A continuación, se presenta el esquema de participación ciudadana relacionado con los objetivos, las actividades propuestas por el plan de acción y los programas propuestos por cada una

Figura 1. Esquema de la Estrategia de Control Social 2025



Fuente: Elaboración propia

I



11. Lineamientos generales para la priorización de los municipios a impactar

11.1 Comités de desarrollo y Control Social y Vocales de control

Durante la vigencia 2025, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio promoverá en coordinación con las autoridades municipales la creación de Comités de Desarrollo y Control Social en cumplimiento de la Ley 142 de 1994, fortaleciendo el ejercicio del control social sobre la gestión de las empresas prestadoras. En ese sentido, las actividades que se programen y realicen en el territorio nacional sobre la base de la estrategia de Participación Ciudadana 2025 contará con tres (3) elementos centrales para su desarrollo en lo que respecta a los Comités de Desarrollo y Control Social:

- **Promoción y creación de los Comités de Desarrollo y Control Social:** especialmente en aquellos municipios donde actualmente no se han creado los comités, en general, territorios que requieran atención especial, acorde con sus capacidades y necesidades”⁵
- **Promover la participación ciudadana a través de los Vocales de Control:** junto con las Entidades Territoriales Municipales, la Superservicios en el desarrollo de sus diferentes actividades de participación ciudadana deberá “asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria y actualizada para representar a los comités”⁶
- **Promoción del portafolio de servicios de asesoría, apoyo técnico, capacitaciones y orientación a los Entes Territoriales:** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las actividades a realizar en el 2025 fortalecerá su presencia institucional a través de ejercicio de capacitación y/o asesorías técnicas a las Entidades Territoriales, órganos de control, Comités de Desarrollo y ciudadanía en general en lo relacionado con esta instancia de participación ciudadana.

Lo anterior será el principal criterio para la selección de municipios, por parte de las Direcciones Territoriales, para la realización de las siguientes actividades:

- Jornadas Pedagógicas para el control social
- Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales

De manera complementaria para el 2025 se habilitará un aplicativo el cual se llama “**Comunidades por el control social**” cuyo objetivo es brindar una herramienta tecnológica de registro, actualización, capacitación, información y seguimiento a todas las instancias de participación ciudadana a nivel nacional.

⁵ Conforme al lineamiento de política pública del Plan de Desarrollo Nacional de fortalecer la gestión en lo territorial, especialmente en los municipios de menos de 50.000 habitantes.

⁶ Ley 142 de 1994. Artículo 65 Numeral 3 “Las autoridades y la participación de los usuarios”.



Creado por : Delegada Para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones y Oficina Asesora de Comunicaciones

Material pedagógico y logístico disponible para los Vocales de Control y sus comités.

- Página Web de la entidad:
<https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social>
- Formato de actualización de datos para Vocales nuevos y antiguos versión física
<https://acortar.link/o9b8Dh>
- Formulario de actualización de datos Vocales de Control versión virtual
<https://forms.gle/RknHjYzvwUnpFrCT9>
- Folleto informativo para imprimir
<https://drive.google.com/file/d/1JeNQCMi8x5nEj0mIhFxqLIC1z6AVDeR/view?usp=sharing>
- Aplicativo para el registro de los vocales de control y comités de desarrollo y control social

11.2 Tipologías de entidades territoriales

En aras de establecer los lineamientos de selección de municipios para la ejecución de los programas acá estipulados y de acuerdo con las actividades del plan de acción 2025, tendrán en cuenta lo reglamentado por el Departamento Nacional de Planeación –DNP- mediante la Resolución 0005 del 24 de enero de 2024 “Por el cual se adopta la metodología para la identificación de tipologías de entidades territoriales orientada al reconocimiento de capacidades y se determinan las tipologías para la vigencia 2025”. Esta metodología se encuentra “orientada al reconocimiento de capacidades, la cual será insumo para la focalización de

políticas públicas y de asistencia técnica diferenciada por parte del Gobierno Nacional, la asunción de competencias y demás aspectos previstos en las normas vigentes”⁷

De acuerdo con la metodología propuesta por el Departamento Nacional de Planeación –DNP- los municipios están identificados en 8 tipologías basados en tres variables, a saber: Índice de Desempeño Fiscal (IDF) el cual reconoce las buenas prácticas en el manejo de las finanzas públicas y la asistencia técnica territorial; Índice de Desempeño Institucional (IDI) el cual evidencia la medición anual de la gestión y desempeño de las entidades territoriales bajo la metodología del Departamento Administrativo para la Función Pública –DAFP-; Índice de Distancias y Densidades (IDD) que corresponde al Informe Nacional de Desarrollo Humano 2011 publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, el cual contempla la distancia promedio a los municipios grandes y la densidad poblacional.

A partir de las tres variables anteriormente expuestas, se clasificaron los 1.102 municipios en 8 tipologías “con características relativamente homogéneas al interior y heterogéneas entre grupos” así, encabezado por Ciudad capital, Ciudades Grandes, Ciudades Modernas y las Tipologías de 1 a la 5:

Tipología 1: Compuesto por 85 municipios, caracterizados por tener en promedio los más altos niveles de capacidades fiscales y administrativas, y al mismo tiempo son los municipios mejor conectados y más densos.

Tipología 2: Compuesto por 235 municipios. Tienen niveles intermedios-altos de capacidad fiscal y administrativa.

Tipología 3: Compuesto por 393 municipios. Tienen niveles intermedios de capacidad fiscal y administrativa

Tipología 4. Compuesto por 318 municipios. Tienen niveles intermedios- bajos de capacidad administrativa y fiscal.

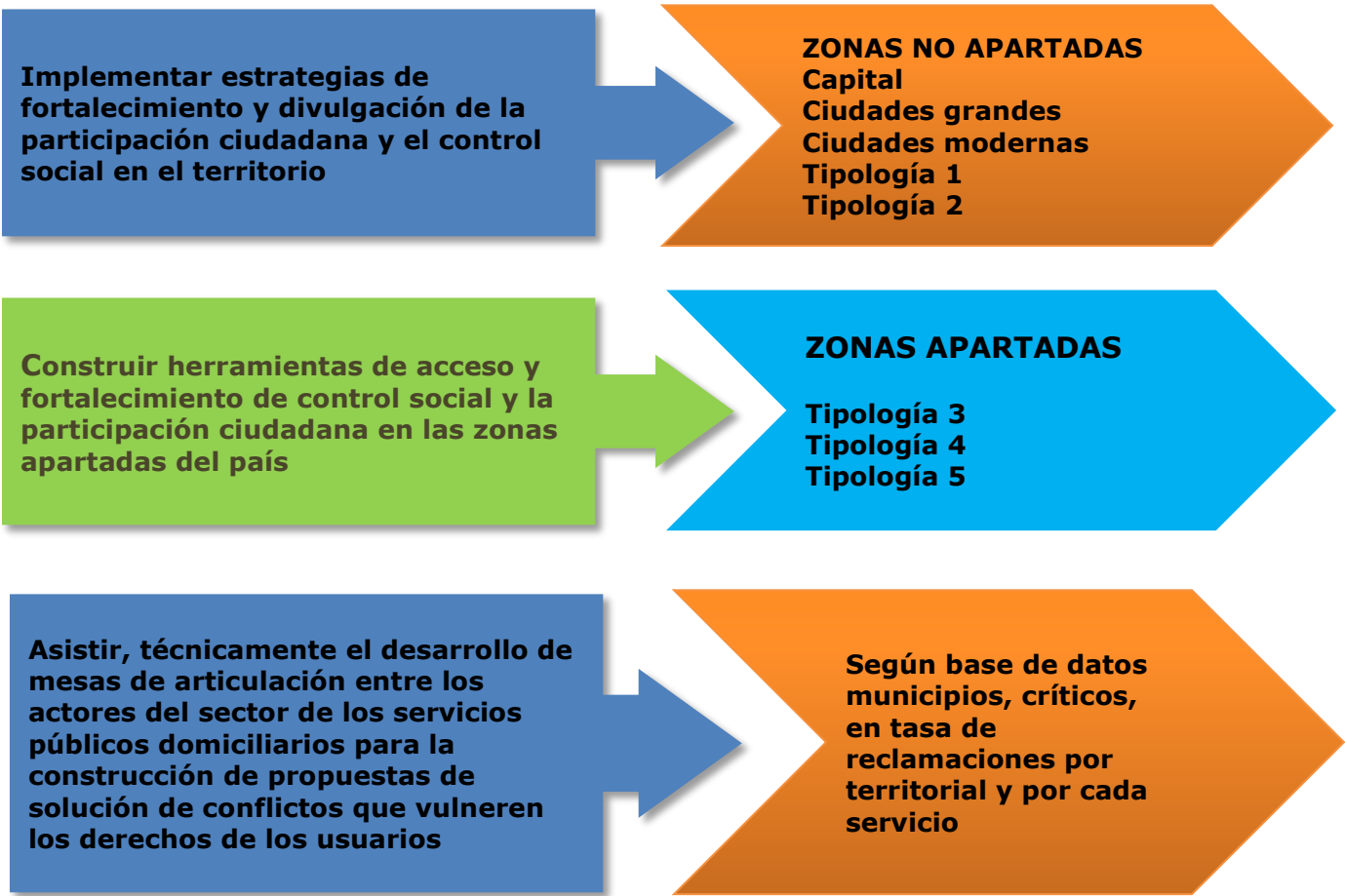
Tipología 5: Compuesto por 53 municipios. Tienen los más bajos niveles de capacidad administrativa y fiscal, al mismo tiempo son los municipios más desconectados y menos densos, es decir, los más rurales.⁸

En este orden de ideas, se estableció para el cumplimiento de metas de acuerdo con las actividades de plan de acción 2025 se realice tomando en cuenta la metodología de identificación de tipologías municipales así (Ver Anexo 12.):

⁷ Departamento Nacional de Planeación –DNP-. Resolución 0005 del 24 de enero de 2024. En: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normatividad/Notificaciones/resolucion-0005-del-02-01-2024.pdf>

⁸ Departamento Nacional de Planeación –DNP-. Resolución 0005 del 24 de enero de 2024. En: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normatividad/Notificaciones/resolucion-0005-del-02-01-2024.pdf>

Figura 3. Relación plan de acción y selección municipios



Fuente: Elaboración propia

11.3 Seguimiento y monitoreo a las actividades para el Control Social

Con la finalidad de realizar el respectivo seguimiento y monitoreo en la implementación de la presente estrategia, se revisarán los siguientes ítems:

- Diligenciamiento de los formatos en línea (formularios Sigme) de control de asistencia y encuesta de satisfacción y percepción de todas las actividades de participación ciudadana ejecutadas.
- Registro de la información del municipio a visitar de acuerdo con el formato Ficha de caracterización, con la finalidad de generar una hoja de ruta y objetivos para la visita al territorio seleccionado. (Aplica solo para nuevos municipios)
- Cantidad de programas registrados y ejecutados en el formato FCS-F-001 “Cronograma” (Ver Anexo 1.)
- El cumplimiento de metas acordadas en el plan de acción 2025 por cada Dirección Territorial.
- Cantidad y tipo de consultas ciudadanas en los puntos de atención al usuario en relación con los servicios públicos.
- Número de municipios impactados, de acuerdo con los lineamientos de priorización y selección de municipios, así como lugares con tendencias de riesgo en la prestación de los servicios.
- **Municipios que NO cuenten con Comités de Desarrollo y Control Social y vocales de control.**
- Cantidad de asistentes a cada uno de los programas.

- Número de actividades con énfasis en la socialización de las acciones de IVC realizadas en el territorio.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos de ser necesario generar las debidas alertas ante inspección, vigilancia y control (IVC) con el fin de dar cumplimiento y reportar el proceso de cada una de ellas, en el formato estipulado. (Nota: este formato es editable y cada dirección territorial realiza las actualizaciones directamente)
- Convocar a los entes territoriales y Organizaciones no Gubernamentales que tengan impacto a la realización de los programas en sus territorios, **dando prelación aquellos que no tengan comités de desarrollo y control social.**
- Creación de expedientes en el gestor documental Cronos por cada actividad realizada y enviar como anexo las evidencias a través de memorando dirigido al Grupo de Participación Ciudadana de la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- Relacionar la resolución de viáticos donde se especifica el valor total de la comisión, (viáticos, desplazamiento y tiquetes) en el formato FCS-F-001 Cronograma de actividades en la hoja “Viáticos”. (Anexo 1)
- La superintendencia delegada para la protección al usuario y la gestión en territorio enviará a la oficina asesora de comunicaciones todos los cronogramas, con el fin de promocionar los programas en los canales de comunicaciones de la entidad.
- Cada lunes confirmar vía correo electrónico al enlace correspondiente de nivel central, el lugar y la hora exacta de ejecución de los programas de la semana siguiente para publicarlo en la página web y en las redes sociales de la entidad.

11.4 Lineamientos para la convocatoria de los programas

Además de los anteriores lineamientos, se busca el fortalecimiento de la fase de convocatoria bajo un enfoque diferencial y procurando incidir e impactar el territorio y a los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios (ciudadanía en general, usuarios, suscriptores, empresas prestadoras, entes territoriales, CDCS, vocales de control y otras instancias de participación comunitaria). De esta manera se implementarán las siguientes acciones:

- Se realizará una caracterización de actores del potenciales en servicios públicos en cada territorio y se gestionará la consolidación de una base de datos que se utilizará para realizar y aumentar la convocatoria a las actividades de la Superintendencia
- Se actualizará constantemente el aplicativo de Vocales de Control
- En coordinación con la oficina asesora de comunicaciones, se publicarán los cronogramas de todas las direcciones territoriales de manera mensual.
- Se gestionará el diseño, aprobación y publicación de piezas de comunicación de cada programa tanto en la página web de la entidad como en las redes sociales como apoyo a las convocatorias propias de cada dirección territorial de manera semanal de acuerdo a los lineamientos generales.
- Asimismo, bajo la coordinación con la oficina asesora de comunicaciones, se hará la publicación de la evidencia fotográfica o de video de las jornadas de ejecución de los programas en el territorio,

previa revisión por parte de la delegada de protección al usuario y la gestión en territorio.

- Cada dirección territorial debe gestionar con las emisoras de radio regionales o municipales un espacio para anunciar los programas a ejecutar en el territorio, este espacio no debe generar ningún costo para la Superservicios, en caso de requerir apoyo con la oficina asesora de comunicaciones, indicarlo a nivel central.
- Es conveniente el apoyo en las alcaldías municipales y su colaboración para la convocatoria de la comunidad y su asistencia en los programas a ejecutar.
- Cuando sea el caso se articulará acciones de acompañamiento con las delegadas técnicas para lo cual se debe realizar mesa interna de trabajo previa con los diagnósticos y compromisos que tengan registrados dichas delegadas en los territorios correspondientes y con los servicios públicos a abordar
- Como resultado de la gestión de la convocatoria deben concluir en un mayor alcance en cada uno de los programas, así como del fortalecimiento de las bases de datos de los actores del sector de servicios públicos domiciliarios.
- Los procesos que desarrollen las Direcciones Territoriales también deberán venir acompañadas de una estrategia de divulgación de resultados y campañas pedagógicas de sensibilización y fortalecimiento de competencias ciudadanas a usuarios de servicios públicos permanentes por diferentes medios en articulación con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- También en el marco del fortalecimiento del control social cada dirección territorial deberá reportar al grupo de participación de la SDPUGT las alertas que se generen en territorio en torno a inconformidades de usuarios con los servicios públicos y que se materializan a través de movilización ciudadana con el fin de plantear estrategias de acompañamiento, vigilancia y control a los servicios públicos en dichos territorios.

11.5 Lineamientos para el diligenciamiento y envío del cronograma de los programas desde las Direcciones Territoriales.

- El formato FCS-F-001 “Cronograma de actividades de participación ciudadana” (Ver Anexo 1.) diseñado para cada una de las territoriales, debe ser entregado los días **veinte (20) de cada mes**, para la revisión y aprobación respectiva por parte del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. Se debe diligenciar en su totalidad sin dejar espacios en blanco o por confirmar.
- No se puede ejecutar el cronograma sin la debida aprobación por parte del Delegado encargado.
- Se sugiere que NO se programen actividades para la última semana de cada mes, teniendo en cuenta las fechas de los reportes a diferentes aplicativos de evaluación.
- Los únicos programas oficiales de la entidad son los aprobados por la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio.
- Los programas se pueden realizar en modalidad virtual o presencial según se requiera.
- Tener en cuenta la meta establecida por Plan de Acción y la presente Estrategia para llevar a cabo

sus programas.

- Crear con antelación los expedientes y diligenciar el formato.
- El formato FCS-F-001 Cronograma de actividades establecido para 2025, puede ser editado por la Delegada y sus respectivos enlaces por tanto se solicita a cada territorial enviar un correo electrónico notificando si existe una modificación o cancelación de alguna actividad propuesta inicialmente.
- Cuando se requiera más de un colaborador para realizar el programa, incluir todos los datos en la pestaña 'VIÁTICOS' con el fin de establecer las comisiones de manera individual por tipo de contrato, días de comisión y grado. (*remitirse al cuadro de viáticos establecidos para el 2025*)
- El formato no se podrá modificar sin autorización, o crear copias de este archivo ya que afectará el consolidado general.
- La aprobación o no del cronograma se podrá confirmar en el mismo formato dentro de los 5 días siguientes al envío del mismo.

11.6 Lineamientos para el diligenciamiento del formato hoja de cálculo en línea FCS-F 011 desde las Direcciones Territoriales.

- El número de expediente debe coincidir con el enunciado en el cronograma inicial
- El formato evidenciará información relevante como: Municipios PDET (priorizados) impactados mes a mes, compromisos adquiridos y evidencias de la socialización de las acciones de IVC en cada territorio.
- Si se adquieren compromisos, incluirlos en el formato designado FCS-F-012 Seguimiento a compromisos. (Ver Anexo 6)
- La encuesta de satisfacción se encontrará en el mismo formato, diligenciado toda la información.

11.7 Instructivo para el reporte de evidencias

- Cada programa realizado debe contar con un Expediente (Ver Anexo 10. Instructivo para la creación de expedientes) en el gestor documental Cronos con las evidencias completas enviadas en anexo a través de Memorando Interno (Formato GD-F-010) según corresponda dirigido al Grupo de Participación Ciudadana de la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, dentro del mismo mes de realización del programa. (Ver Anexo 11. Instructiva radicación de memorandos).
- A su vez se debe reportar todos los programas realizados en el formato FCS-F-011 'Seguimiento de programas-participación ciudadana en línea. (Anexo 5).

11.8 Instructivo para el diligenciamiento y seguimiento de los compromisos.

- El seguimiento a los compromisos adquiridos con la ciudadanía o identificados en las Mesas de trabajo Superservicios, se deben reportar el formato FCS-F-012 correspondiente con toda la información solicitada: empresa que lo adquiere, tiempo de cumplimiento, actividades realizadas por la Superservicios. Estos compromisos serán monitoreados desde la Delegada de manera mensual.
- Los soportes del cumplimiento y el estado del compromiso deben estar sustentados en el expediente de Cronos y es responsabilidad de cada Dirección Territorial actualizar el estado en el formato indicado.

Figura 4. Casilla estado compromiso en el formato

Nombre del funcionario y entidad o empresa que adquirió compromiso 1	Fecha de cumplimiento Compromiso 1	Actividades de seguimiento compromiso 1	Estado Compromiso 1	Li c
			Abierto	
			Abierto	
			Cerrado	
			Remitido a IVC	

Fuente: Elaboración propia

- Las alertas ciudadanas se deben registrar en el formato FCS-F-004 “Petición por riesgo inminente” (Ver Anexo 8) con los soportes necesarios, cada alerta debe contar con un radicado en el gestor documental y ser enviada a la Delegada máximo un (1) día hábil. Solo se diligencia el formato en caso de Alerta



YANOD MÁRQUEZ ALDANA
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

RIGOBERTO NIÑO CORREDOR
Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la
Gestión en Territorio

GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO