



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026

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

Tabla de contenido

ESTRATEGIA DE..... 1

PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026 1

1. Introducción 3

2. Marco conceptual..... 4

Gobernanza, control social y participación ciudadana como conceptos rectores..... 4

3. Marco de referencia 8

4. Marco normativo 11

5. Objetivo general..... 19

5.1. Objetivos específicos..... 19

6. Direcciones Territoriales 20

7. Planeación y acciones transversales 21

8. Actividades de la Estrategia de la Participación Ciudadana - Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) 22

8.1. Actividades pedagógicas Superservicios 22

Orientaciones y parámetros generales 24

Formatos..... 24

8.2. Mesas de trabajo Superservicios..... 25

Orientaciones y parámetros generales 27

Formatos..... 28

9. Lineamientos generales para el desarrollo de actividades de participación ciudadana 29

9.1. Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control 29

9.2. Seguimiento y monitoreo a las actividades para el Control Social 29

9.3. Lineamientos para la convocatoria de los programas 30

9.4. Lineamientos para el diligenciamiento y envío del cronograma de los programas desde las Direcciones Territoriales 31

9.5. Lineamientos para el diligenciamiento del formato hoja de cálculo en línea FCS-F 011 desde las Direcciones Territoriales 32

9.6. Lineamientos para el reporte de evidencias 33

9.7. Lineamientos para el diligenciamiento y seguimiento de los compromisos 33



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 enmarcados en el régimen de la ley 142 de 1994.

En el marco de esta misión, la Entidad estructuró la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS), sistema nacional de articulación ciudadana, institucional y comunitaria que propiciará escenarios para el fortalecimiento del control social en los servicios públicos domiciliarios, garantizando la incidencia de las comunidades en la prestación de los mismos y sustentándose desde el concepto de gobernanza, en el sentido de relacionar el control social en los espacios de deliberación, capacitación en competencias normativas, procesos de toma de decisiones sobre temas de interés público y la promoción de 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 definidas desde la Superservicios se promueva el control social y el fortalecimiento de las capacidades en aspectos normativos, técnicos, tarifarios y ambientales de los usuarios para ejercerlo en las diferentes regiones del país. Así mismo, para que se definan las acciones que permitirán que el control social propicie espacios de complementariedad sectorial que conecte a los usuarios, comites de desarrollo y control social, veedurías, prestadores, reguladores, instituciones educativas y autoridades ambientales, en escenarios que permitan fortalecer las perspectivas de promoción de soluciones en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Por consiguiente, estos mecanismos de participación nos permitirán generar información estratégica para la toma de decisiones en articulación con el modelo de inspección, vigilancia y control y su operatividad en territorio.



2. Marco conceptual

Gobernanza, control social y participación ciudadana como conceptos rectores

El control social es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar individual o colectivamente por medio de organizaciones, redes e instituciones, en la vigilancia y fiscalización de la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma la correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

Adicional, frente al control social la Ley 1757 de 2015 define:

ARTÍCULO 60. 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.

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:

Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano;

Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia;

Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos;

Fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos;

Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales;

Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública;

Promover el liderazgo y la participación con miras a democratizar la gestión pública;

Poner en evidencia las fallas en la gestión pública por parte de agentes estatales y no estatales, y formular propuestas para mejorarla;

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:

Oportunidad: Buscando el impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado;

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.

En paralelo, 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 los servicios públicos, cuya prestación es masiva y tiende a involucrar a diferentes actores que permiten garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios; en efecto, el



artículo 365 de la Constitución Política de Colombia, 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.

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:*

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.

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.

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

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.

En este sentido, la Superservicios asume el rol del fortalecimiento del control social por medio del afianzamiento de capacidades ciudadanas en el entorno de la prestación de los servicios públicos domiciliarios para garantizar su incidencia en la gobernanza de los mismos.

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.”¹ Asimismo, se ha establecido como uno de los objetivos estratégicos 2025-2026, “Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios.”²

En conclusión, la Superservicios en su objetivo de promover un correcto ejercicio de control social, desarrollará 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 autoridades administrativas, la Superintendencia de Servicios Públicos, los entes reguladores, vocales Comités de Desarrollo y Control Social y el público en general, lo cual permitirá fortalecer la incidencia de las comunidades en el sistema de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

¹ Superservicios. [REFERENTE ESTRATÉGICO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS](#)

² Superservicios. [QUIENES SOMOS](#)



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 Participación Ciudadana, 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 biodiversas reemplacen la producción intensiva en el uso del carbono; y, tercero, la sostenibilidad la cual tiene que estar acompañada de la equidad y la inclusión.”³

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”

³ Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”



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).
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, las 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 la 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 -FNCER-, 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 2026.

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. 2	Son fines esenciales del Estado: (...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
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 (...)

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
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. 95	(...) Son deberes de la persona y del ciudadano: (...) 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
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.

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
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
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	Art. 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. (...)
Constitución Política de Colombia	Art. 367	La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos. Los servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
		departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación.
Constitución Política de Colombia	Art. 369	La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.
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

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
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.
Ley 489 de 1998	Art. 34	Obliga a la administración pública a brindar apoyo a los mecanismos de control social

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. 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.

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
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”

Título	Artículo, capítulo o sección aplicable	Texto del requisito
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 por medio de la ejecución de jornadas pedagógicas y mesas de trabajo con los actores del sistema de los servicios públicos domiciliarios, 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. Consolidar la estrategia de Red de Comunidades por el Control Social (RCCS), a través del fortalecimiento de las capacidades técnicas y participativas de las comunidades en los territorios, articulando a los actores intervinientes en el sector de servicios públicos domiciliarios, promoviendo el monitoreo, veeduría y apropiación ciudadana.
2. Diseñar e implementar estrategias para el fortalecimiento, promoción y divulgación de la participación ciudadana y el control social en los territorios, a través del desarrollo de jornadas pedagógicas orientadas a sensibilizar y capacitar a la comunidad sobre sus derechos, deberes y mecanismos de participación en el sector de los servicios públicos domiciliarios, incorporando actividades formativas en el marco de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios, que permitan ampliar el acceso a información técnica, normativa e institucional.
3. Brindar asistencia técnica para la operatividad y consolidación de mesas de articulación entre los actores del sector de servicios públicos domiciliarios, mediante la organización y facilitación de mesas de trabajo que permitan la identificación, análisis y construcción conjunta de propuestas de solución a las problemáticas que afectan a los derechos de los usuarios.
4. Generar información clave para la toma de decisiones en materia de participación ciudadana, control social y protección al usuario en el marco del Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios.

6. Direcciones Territoriales



Figura 1 Direcciones Territoriales Superservicios.



7. Planeación y acciones transversales

Para la planeación de la presente estrategia los insumos están predeterminados con relación a:

- 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”.
- Resultados de encuestas de satisfacción de las actividades de participación ciudadana desarrolladas por las siete Direcciones Territoriales en la vigencia 2025.
- Jornada de Retroalimentación de la gestión 2025 realizada como consulta abierta por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio hacia las Direcciones Territoriales de la Superservicios.
- Resultados del Plan de Acción del año 2025.
- Actividad de Planeación Participativa Superservicios 2026 realizada en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, dirigida hacia los vocales de control registrados en las Bases de Datos de Comités de Desarrollo y Control Social de la Superservicios, en donde se socializo el “Programa de Transparencia y Ética Pública de la Superservicios” y se realizó taller participativo para recopilar temáticas, necesidades y opiniones a modo de insumos que permitiesen construir la Estrategia de Participación Ciudadana 2026.



8. Actividades de la Estrategia de la Participación Ciudadana - Red de Comunidades por el Control Social (RCCS)

Para la ejecución de la estrategia de participación ciudadana, se integran los lineamientos de la Red de Comunidades por el Control Social, así como el Sistema de Vigilancia y Control y el registro de Vocales de Control para el desarrollo de actividades que permitan integrar iniciativas y esfuerzos de diferentes actores del sistema de los servicios públicos domiciliarios, para implementar y construir estrategias de fortalecimiento del Control Social

8.1. Actividades pedagógicas Superservicios

Objetivo del programa: Realizar a través de las Direcciones Territoriales y de acuerdo a la necesidad, con actores que integran el sistema de los servicios públicos domiciliarios, 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 conformación de 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”.

En este sentido, las actividades se desarrollan en el marco del Plan de Acción de ejecución de espacios pedagógicos y de articulación de implementación de la Red de Comunidades por el Control Social, a partir de los cuales se capacita a la ciudadanía, se recopila información, diagnósticos territoriales, problemáticas identificadas y demandas ciudadanas que se constituyen en insumos estratégicos dentro de la cadena de valor institucional, al aportar información relevante para el Observatorio de Servicios Públicos, permitiendo el análisis de tendencias, la elaboración de alertas tempranas, la identificación de brechas regionales y el diseño de líneas de investigación aplicadas al sector de los servicios públicos domiciliarios.

Paralelamente, estos insumos fortalecen el desarrollo curricular y metodológico para la puesta en marcha de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios, contribuyendo a la actualización de contenidos pedagógicos, el mejoramiento continuo de las estrategias de formación y participación ciudadana.

Tabla 2. Actividades Pedagógicas Superservicios

Temáticas a desarrollar	• Régimen básico de Servicios Públicos según la Ley 142 de 1994. • Derechos y deberes de los usuarios. • Vía administrativa de reclamación. • Mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios. • Información canales de atención de la Superservicios. • Control social como mecanismo de participación ciudadana. • Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) y los Vocales de Control. • Mecanismos de articulación de la Superservicios y los actores del Sistema de los servicios públicos domiciliarios con los CDCS. • Articulación de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) adelantadas en las regiones. • Entornos en la prestación de servicios públicos: ordenamiento alrededor del agua, basura cero, transición energética, comunidades energéticas. • Estructura del sector de los servicios públicos domiciliarios, marco tarifario, aspectos técnicos (articulación de las tres Delegadas Superservicios y actores del sistema de los servicios públicos domiciliarios) • Programa de Transparencia, Ética Pública y anticorrupción. • Rol del Observatorio de Servicios Públicos • Promulgación de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios de la Superservicios.
Público objetivo	• Usuarios y ciudadanía en general. • Entes Territoriales • Juntas de Acción Comunal (JAC) • Juntas Administradoras Locales (JAL) • 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 • 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 y del sistema de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo a la meta establecida para cada Dirección Territorial. • Diseñar las actividades pedagógicas para el control social de acuerdo a las necesidades territoriales. • 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.

	• Recopilar insumos estratégicos para el Observatorio de Servicios Públicos, permitiendo el análisis de tendencias, la elaboración de alertas tempranas, la identificación de brechas regionales y el diseño de líneas de investigación aplicadas al sector. • Recopilar compromisos si estos se desarrollan y establecer planes de trabajo en territorio.
--	--

Fuente: Elaboración propia.

Orientaciones y parámetros generales

- Las Direcciones territoriales, deben tener la base de datos de comités de desarrollo y control social y de miembros de la RCCS actualizada, la cual será revisada mensualmente por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio.
- Diligenciar los formatos predeterminados por el Proceso de Fortalecimiento de Control Social que permitan la realización y revisión del desarrollo de actividades dentro lineamientos de calidad institucional.
- Las Direcciones territoriales son apoyo de los Vocales de Control en temas específicos y acompañamiento que requieran en sus territorios.
- Las Direcciones Territoriales busquen apoyo en la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio para brindar capacitaciones de índole técnico o especializado que puedan aportar otros actores de la RCCS.
- Las Direcciones Territoriales adelantarán actividades de capacitación especializadas, conforme a sus competencias, orientadas a fortalecer los conocimientos en temas relacionados con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. La realización de dichas actividades será corroborada mediante las presentaciones desarrolladas, descripción de balances generales de las actividades y/o las convocatorias efectuadas.
- Las Direcciones Territoriales realizarán, como mínimo una vez al mes, actividades de capacitación exclusivas dirigidas a los Comités de Desarrollo y Control Social.

Formatos

Para este programa se requiere los siguientes formatos:

- [FCS-F-001](#) Diligenciamiento en línea - 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 en formato JPG o PNG.
- Evidencia de la convocatoria

8.2. Mesas de trabajo Superservicios

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, teniendo en cuenta que la construcción de soluciones surge desde un trabajo conjunto con las empresas prestadoras de servicios públicos, en sentido al debido proceso reglamentado por la ley 142 de 1994, dado que son las llamadas a solucionar las peticiones, quejas y reclamaciones de los usuarios en primera instancia, así como con las autoridades nacionales o territoriales, y entes de regulación que sean necesarios convocar a estos espacios. La Superservicios actuará como garante para el cumplimiento de los compromisos surgidos del trabajo en las Mesas Superservicios.

En este marco, el proceso de identificación de las problemáticas priorizadas, los compromisos asumidos, las rutas de soluciones propuestas y demás información relevante se consolida como caracterización de las soluciones concertadas a las problemáticas de los servicios públicos domiciliarios identificadas en materia de protección al usuario, configurándose como insumos clave dentro de la cadena de valor institucional, en la medida en que alimentan el observatorio de tendencias de las conflictividades y aportan información para la medición y comparación de indicadores, fortaleciendo el análisis técnico, la emisión de alertas tempranas y la toma de decisiones en materia de inspección, vigilancia y control.

De igual forma, las Mesas de trabajo aportaran de manera directa a la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios, dado que permite actualizar los contenidos formativos, fortalecer las estrategias de capacitación y orientar la oferta pedagógica a las necesidades reales de los territorios y de los actores del sector, por medio de la inclusión de análisis de casos, aprendizajes y lecciones aprendidas en las jornadas pedagógicas y procesos de formación ciudadana.

Tabla 3. 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. • 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. • Coordinación interinstitucional para el abordaje de situaciones críticas.
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. • Construir la agenda de las mesas de trabajo para conocimiento de las Delegadas de la Superservicios. • 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. • Reportar insumos al observatorio de tendencias de las conflictividades e insumos para la medición y comparación de indicadores, aportando así al análisis técnico, expidiendo alertas tempranas y la toma de decisiones para la inspección, vigilancia y control.

Fuente: Elaboración propia.



Orientaciones y parámetros generales

- Previo a la aprobación de las mesas de trabajo, las Direcciones Territoriales deberán diligenciar el formato predeterminado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en el cual se informará el nombre de la empresa prestadora citada, la problemática identificada y el apoyo requerido por parte de las tres delegadas de la Superservicios.
- 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”.
- El formato GD-F-064 “Acta” deberá ser diligenciado en su totalidad e incluir las firmas



pertinentes en el apartado de asistentes, así como la firma del responsable en la sección de compromisos, en caso de que estos se generen.

- 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.
- Cumplidas las fechas límite de los compromisos suscritos por las empresas prestadoras, y en caso de que la Dirección Territorial no haya recibido respuesta sobre su cumplimiento, deberá realizar un primer requerimiento solicitando la remisión de la información en un plazo determinado. De persistir la falta de respuesta, la situación deberá ser remitida al área de IVC para los trámites pertinentes ante la empresa prestadora.
-

Formatos

- FCS-F 001 Diligenciamiento en línea - 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 en formato JPG o PNG.
- Evidencia de Convocatoria.



9. Lineamientos generales para el desarrollo de actividades de participación ciudadana

9.1. Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control

Durante la vigencia 2026, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio dispondrá de lineamientos para la actualización y seguimiento de las bases de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social. En este marco, se revisará la articulación con los municipios con el fin de apoyar a aquellos que no cuentan con registros o no tienen Comités formalmente conformados en sus territorios.

Adicionalmente, se implementarán acciones pedagógicas con los comités que ya se encuentran registrados, con el propósito de dinamizar el accionar de la Red de Comunidades por el Control Social en el territorio.

Estas acciones permitirán fortalecer las capacidades técnicas y jurídicas de los Comités de Desarrollo y Control Social, así como articular interinstitucionalmente a la SSPD con entidades de carácter nacional, con el fin de brindar herramientas que fortalezcan sus procesos de defensa y capacitación.

9.2. 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 virtuales en línea (formularios Sigme) de control de asistencia y encuesta de satisfacción y percepción de todas las actividades de participación ciudadana ejecutadas.
- Cantidad de programas registrados y ejecutados en el formato FCS-F-001 “Cronograma”
- El cumplimiento de metas acordadas en el plan de acción 2026 por cada Dirección Territorial.
- Realización de actividades de participación ciudadana en 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.
- Número de actividades con énfasis en la capacitación especializada, conforme a temáticas del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.



- 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.
- Convocar a los entes territoriales y Organizaciones no Gubernamentales que tengan impacto a la realización de los programas en sus territorios.
- 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.
- 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.

9.3. 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 potencial 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 las bases de datos 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.

9.4. 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” 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.
- 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 2026, 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.
- 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 de este.
- La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizará las articulaciones internas necesarias con las Delegadas Técnicas, con el fin de solicitar el acompañamiento en el desarrollo de actividades de participación ciudadana, de acuerdo con la información consignada en el formato de solicitud de apoyo técnico diligenciado por las Direcciones Territoriales.

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

- El registro del seguimiento de la actividad de participación ciudadana desarrollada, deberá ser registrada en el formato FCS-F-011 dentro de los **dos (2) días hábiles siguientes a su realización**.
- El número de expediente debe coincidir con el enunciado en el cronograma inicial.
- El formato evidenciará información relevante como: Municipios 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.



- Las encuestas de satisfacción, si bien pueden ser diligenciadas de manera física, deberán ser trasladadas posteriormente al formato virtual, donde se consolidará la información y se verificará el diligenciamiento correspondiente, con el fin de cumplir los estándares de calidad y los requerimientos de los aplicativos de evaluación de la entidad.

9.6. Lineamientos para el reporte de evidencias

- Cada programa realizado debe contar con un Expediente 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.
- A su vez se debe reportar todos los programas realizados en el formato FCS-F-011 'Seguimiento de programas-participación ciudadana en línea.

9.7. Lineamientos 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.
- El formato GD-F-064 "Acta" deberá ser diligenciado en su totalidad e incluir las firmas pertinentes en el apartado de asistentes, así como la firma del responsable en la sección de compromisos, en caso de que estos se generen.
- Cumplidas las fechas límite de los compromisos suscritos por las empresas prestadoras, y en caso de que la Dirección Territorial no haya recibido respuesta sobre su cumplimiento, deberá realizar un primer requerimiento a la empresa prestadora solicitando la remisión de la información en un plazo determinado. De persistir la falta de respuesta, la situación deberá ser remitida al área de IVC de la Dirección Territorial y/o de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, para los trámites pertinentes ante la empresa prestadora.



Elmer Felipe Duran Carrón

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Iván Darío Romero Vega

Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Grupo de Participación Ciudadana y Control Social

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



Superservicios