

Programa de Servicio al Ciudadano

Vigencia 2026

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



Contenido

1. Introducción	3
2. Nuestras Direcciones Territoriales	4
3. Objetivos generales y específicos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
4. Protocolos.....	6
5. Insumos y planeación del Programa de Servicio al Ciudadano 2026	6
6. Canales de atención	7
7. Acciones en nuestros canales 2026.....	8
8. Fortalecimiento de competencias de nuestros colaboradores.....	10
9. Actividades complementarias	13
10. Materiales a disposición de los usuarios en nuestros canales.....	15
11. Mediciones y planeación	16

1. Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) como entidad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios (con calidad, eficiencia y sostenibilidad); en defensa y fomentando los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de servicios públicos, busca mejorar y facilitar el acceso de atención a la ciudadanía en todos los canales de atención de la entidad, y por ende, fortalecer la protección al usuario, en el marco del presente Programa de Servicio al Ciudadano 2026.

La premisa anterior se encuentra consagrada en los artículos 2, 365 y 369 de la Constitución Política de Colombia 1991, a saber; el artículo 2 precisa como fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, (...); garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (...). Por su parte, el artículo 365 refiere: 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. Y, por último, el artículo 369 señala que, 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.

En este orden de ideas, el Programa de Servicio al Ciudadano coloca a disposición de la ciudadanía en general, así como de los usuarios y prestadores de servicios públicos domiciliarios los objetivos, principios y lineamientos para la atención al ciudadano y las acciones para fortalecer su ejercicio para la vigencia 2026.

2. Nuestras Direcciones Territoriales



Figura 1. Mapa de Direcciones Territoriales.

3. Objetivos generales y específicos

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos que orientan el presente Programa de servicio al ciudadano para la vigencia 2026

Objetivo general



Brindar a la ciudadanía, atención efectiva, eficiente de calidad y accesible en los canales de atención de la Superservicios, que busque adaptarse a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Objetivos específicos



Fortalecer las capacidades de los colaboradores encargados de los canales de atención bajo los principios de enfoque diferencial y servicio a la ciudadanía.



Facilitar el acceso a los canales de la atención para la población en situación de discapacidad.



Fomentar una cultura de evaluación por parte de los usuarios y de mejora continua de la Superservicios.

4. Protocolos

Es importante resaltar que la Superservicios tiene protocolos claros para la atención de los usuarios en cada uno de los canales de atención, para esto, se ha dispuesto el Manual de Servicio al Ciudadano PU-M-001 Versión 04, noviembre 2024. Puede consultar este Manual en:

<https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>

5. Insumos y planeación del Programa de Servicio al Ciudadano 2026

Para el diseño, planeación e implementación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano 2025 de la Superservicios, se consideraron los aportes de los resultados de:

- | | | |
|---|-----------|---|
|  | 01 | Actividades de participación ciudadana:
Actividades de participación ciudadana 2025 para la formulación de la estrategia 2026 |
|  | 02 | Resultados NSU:
Resultados de la Encuesta de Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU) 2025. |
|  | 03 | FURAG 2025:
Medidas de mejora Identificadas en la medición del formulario único reporte de avances de la gestión FURAG 2025. |
|  | 04 | Racionalización de trámites:
Estrategia de racionalización de trámites 2026, de acuerdo a la política anti trámites definida dentro del decreto 2106 de 2019. |

6. Canales de atención

A continuación, se presentan los canales de atención de la Superservicios:

	PAS Puntos de atención Superservicios: Son los puntos de atención presencial. Superservicios distribuidos en el territorio nacional, con apoyo de alcaldías personarías y otras entidades aliadas. Puede consultarlas en https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion
	Portal Ventanilla Única de trámites: https://ventanilla.superservicios.gov.co/
	• Línea gratuita nacional: (+57) 01-8000-910305 • Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-745-6011
	Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co
	Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co
	Correo electrónico notificaciones tutelas: notificacionestutelas@superservicios.gov.co
	Correo electrónico para denuncias por actos de corrupción y soborno: denunciassobornoycorrupcion@superservicios.gov.co

Para mayor información puede consultar en:

<https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>

7. Acciones en nuestros canales 2026

Para el 2026, se gestionarán las siguientes propuestas para cada uno de los canales de atención de la Superservicios:

	01 Fortaleceremos la atención al ciudadano bajo parámetros de enfoque diferencial por medio de: ✓ Retroalimentación a los colaboradores en formatos y normatividad vigente en atención al usuario integral incluyente. ✓ Aumento de la capacidad del PAS según la necesidad que se represente en las Direcciones Territoriales.	
	02 Portal Ventanilla Única de trámites: https://ventanilla.superservicios.gov.co/ Se promoverá su uso a través de los canales institucionales en las actividades de participación ciudadana en el territorio.	
	03 Mantendremos actualizada la información de los CDCS y vocales de control en la página web de la entidad, mediante la Aplicación Vocal de Control: https://sae.superservicios.gov.co/controlsocial/login	

- Se implementará y promoverá el aplicativo para uso exclusivo de vocales de control, la Aplicación Vocal de Control:

<https://sae.superservicios.gov.co/controlsocial/login>



- Se hará la publicación de los eventos en el territorio nacional, de manera visible el lenguaje claro incluyente por medio de cronogramas y o piezas informativas, Calendario Red de Comunidades por el Control Social:

<https://www.superservicios.gov.co/participa/control-social/calendario-red-de-comunidades-por-el-control-social>

Calendario Red de Comunidades por el Control Social

DT. Suroriente Actividad pedagógica en Neiva, Huila fecha: mié, 30/09/2026 - 08:00  Actividades pedagógicas Superservicios Dirección Territorial Suroriente	DT. Suroccidente Mesa Superservicios en Buenaventura, Valle del Cauca fecha: lun, 28/09/2026 - 09:00  Mesa Superservicios Dirección Territorial Suroccidente	DT. Suroriente Mesa Superservicios en Villavieja, Huila fecha: vie, 25/09/2026 - 09:00  Mesa Superservicios Dirección Territorial Suroriente
DT. Nororiente Actividad pedagógica en Cartagena, Bolívar fecha: jue, 24/09/2026 - 14:00  Actividades pedagógicas Superservicios Dirección Territorial Nororiente	DT. Centro Actividad pedagógica en Gachetá, Cundinamarca fecha: jue, 24/09/2026 - 14:00  Actividades pedagógicas Superservicios Dirección Territorial Centro	DT. Nororiente Mesa Superservicios en Cartagena, Bolívar fecha: jue, 24/09/2026 - 09:00  Mesa Superservicios Dirección Territorial Nororiente

8. Fortalecimiento de competencias de nuestros colaboradores

En el 2026 se continuará con la formación de los aspectos relevantes para una atención al usuario accesible, eficiente, efectiva, de calidad e integral, respondiendo a las expectativas de los usuarios considerando diferentes aspectos de su diversidad:

Propuestas de acción canales de atención

Atención accesible:



El enfoque diferencial se entiende como la forma de analizar, actuar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus características diferenciales desde una perspectiva de equidad y diversidad (DNP, 2016). Por lo anterior, se brindará capacitación en temas:

- Actividades de formación para la atención de personas en situación de discapacidad (visual, auditiva, múltiple, física o con movilidad reducida, psicosocial e intelectual).

- Actividades de formación en atención preferencial a niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños en brazos, o en situación de vulnerabilidad.
- Actividades de formación en atención a comunidades negras, afrodescendientes, raizales, y palenqueras.

Además, se programarán otras capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas en los canales de atención.

Fortalecimiento de competencias en atención al usuario

En la atención al usuario, se fortalecerán las competencias comunicativas, técnicas, metodológicas, y participativas; para esto se implementará una oferta de formación a los colaboradores de los canales de atención en ítems como: atención al usuario presencial y telefónico bajo enfoque diferencial e incluyente a través de diferentes entidades estatales y/o educativas en pro de la inclusión social de la población.

Además, se fortalecerá la formación de los funcionarios, agentes y contratistas al diseñar e implementar cursos sobre servicio al ciudadano en el Campus Virtual de la Superservicios en colaboración con la Dirección de Talento Humano.

Fortalecimiento de competencias en conocimiento del sector de servicios públicos domiciliarios

La entidad está en constantes actualizaciones sobre servicios público domiciliarios, los cuales, nuestros colaboradores pueden acceder a programas de inducción y reinducción.

9. Actividades complementarias

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

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.

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.

10. Materiales a disposición de los usuarios en nuestros canales

- Diagnóstico de necesidades e identificación de problemas por medio de encuestas dispuestas para la ciudadanía y grupos de valor.
- Proyectos normativos y otras disposiciones en materia de Servicios Públicos Domiciliarios para consulta de la ciudadanía.
- Programa de Ética y Transparencia 2025.
- Informes vigencias anteriores y estrategia de Rendición de Cuentas.
- Mecanismos y actividades de Control Social.
- Sección informativa para los CDCS y vocales de control.
- Botón de denuncias de corrupción y soborno
- Canales de atención disponibles para PQRSDF.
- Carta de trato digno en español y en Wayuunaiki - Derechos y deberes ciudadanos.

11. Mediciones y planeación

Se aplicarán las siguientes mediciones para identificar acciones de mejora en nuestros canales de atención:

- Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU): Se aplicará de manera constante en nuestros canales de atención, la encuesta de nivel de satisfacción al usuario NSU, los cuales se reportarán de manera semestral.
- Informe canales de atención: Este informe se da a conocer las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus canales virtuales (Te Resuelvo, Chat y Video llamada) y sus puntos de atención al usuario (PAS).
- Informe QRSF: Se expone lo relacionado a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos, de conformidad con la misión de la entidad.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
Grupo de Participación Ciudadana

Fecha de cierre de la publicación: agosto de 2026

