



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

PREPARADO POR  
REVISADO POR



PROSPERIDAD  
PARA TODOS



GD-F-008 V.9

Página 1 de 3

## RESOLUCIÓN No. SSPD - 20141300003295 DEL 13/02/2014

**“Por la cual se adopta el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios”**

### LA SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994; 689 de 2001 y el Decreto 990 de 2002 y

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 2 constitucional dispuso que son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes en ésta; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo;

Que el literal d) del artículo 152 de la Constitución estableció que mediante ley estatutaria, el Congreso de la República regulará lo concerniente a los mecanismos de participación ciudadana;

Que el artículo 270 constitucional previó que la ley organizaría las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar que la gestión pública se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados;

Que el artículo 356 de la Constitución determinó que el Gobierno Nacional definirá una estrategia para fortalecer los espacios para la participación ciudadana en el control social;

Que el artículo 365 de la Constitución Política estableció que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del mismo asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional y la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios;

Que el artículo 367 constitucional ordenó que la ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Que el artículo 369 de la Constitución dispuso 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 estos servicios.

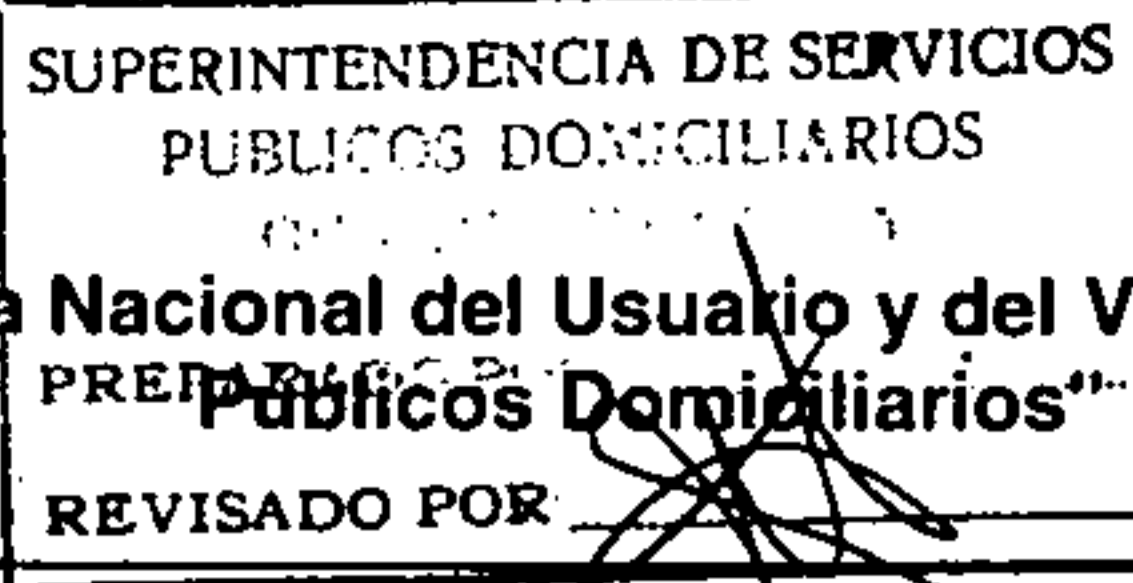
Que el artículo 370 constitucional previó que el Presidente de la República señalará, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control eficiente de los servicios públicos domiciliarios y ejercerá por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

Que el artículo 48 transitorio constitucional ordenó al Gobierno presentar el proyecto de ley relativos al régimen jurídico de dichos servicios y la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que los presten, así como los relativos a la protección, deberes y derechos de aquellos.

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - código postal: 110221  
NIT: 800.250.984.6

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co





**“Por la cual se adopta el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios”**

Que en cumplimiento de lo ordenado por la Constitución, el Congreso de la República expidió el 11 de julio de 1994, la ley 142, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Que la ley 142 de 1994 señaló que es responsabilidad de los municipios asegurar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios en su territorio y determinó que en todos los municipios debe existir un Comité de Desarrollo y Control Social conformado por usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de dichos servicios.

Que el artículo 62 de la ley 142 de 1994 dispuso que las autoridades municipales además de velar por garantizar la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, junto con las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios son los responsables de la inscripción y reconocimiento de los Comités de Desarrollo y Control Social y al Vocal de Control como representante de los usuarios ante las prestadoras.

Que conforme al artículo 64 de la ley 142 de 1994, son funciones del Vocal de Control informar a los usuarios acerca de sus derechos y cómo se defienden, sus deberes y cómo deben cumplirlos; promover ante las empresas y autoridades municipales las medidas correctivas para el buen funcionamiento de la prestación de tales servicios, dar atención oportuna a las consultas y tramitar las quejas y denuncias que le planteen los usuarios y rendir los informes pertinentes al Comité de Desarrollo y Control Social.

Que el artículo 64.4 la ley 142 de 1994 prevé que es obligación de las empresas que vigila, tramitar y responder las solicitudes de los vocales.

Que el régimen de los servicios públicos domiciliarios dictó como obligación de las autoridades municipales, la de concertar con la comunidad los elementos básicos de las funciones de los comités y capacitarlos y asesorarlos en su gestión.

Que a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le corresponde poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control para apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe contribuir a la construcción de la cultura del servicio público domiciliario, mediante el estímulo a la participación ciudadana y la divulgación hacia la comunidad, de sus derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Que en la ley 142 de 1994 se incorporan lineamientos que fortalecen el ejercicio del control ciudadano, mediante los Comités de Desarrollo y Control Social y busca prepararlos para que lo ejerzan con eficiencia sobre la gestión de las entidades del Estado y de los responsables de cumplir con la función pública de prestar eficientemente los servicios públicos domiciliarios.

Que es imperativo fortalecer la cultura de participación ciudadana, el conocimiento de los medios para la defensa de los derechos de los usuarios y la confianza de los ciudadanos en el Estado.

Que la participación ciudadana en la vida social y en especial en el control de las funciones públicas, promueven acciones de apoyo y acompañamiento que hacen más dinámico el control social de los servicios públicos domiciliarios.

Que los Vocales de Control contribuyen a generar una cultura de la participación y estimulan a las empresas prestadoras a alcanzar prácticas administrativas eficientes, eficaces, económicas y ágiles.

Que la superintendencia debe estimular el ejercicio activo de los derechos de los usuarios, la consolidación de los Comités de Desarrollo y Control Social y el fortalecimiento de los vocales

de control social, en cumplimiento de la estrategia de participación activa de la ciudadanía y servicio al ciudadano que debe acercar el estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública, facilitar el acceso a la información, a los trámites y servicios para una atención oportuna y efectiva como pilar fundamental en la consolidación de un estado democrático.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**Artículo 1.** Proclamar el 11 de julio como Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios.

El Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios coincide con la fecha de la ley que estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

**Artículo 2.** La finalidad de este día es concientizar a la ciudadanía de su papel en la vigilancia para la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, divulgar los diferentes mecanismos de que disponen los ciudadanos, fortalecer la capacidad de gestión de los vocales de control y consolidar los comités de desarrollo y control social.

**Artículo 3.** Para celebrar el Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, se deben promover, apoyar y realizar en el territorio nacional diferentes actividades relacionadas con la participación de la comunidad, la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, la capacitación de vocales de control y usuarios y demás actividades de vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en el marco de la Constitución y la ley.

**Parágrafo.** Si la fecha coincide con un día no laboral las actividades se desarrollarán en el día hábil inmediatamente siguiente.

**Artículo 4.** Ordenar al Director General Territorial y a los Directores Territoriales que cada 11 de julio promuevan, apoyen y realicen las actividades señaladas en el artículo anterior.

**Parágrafo.** Los Directores Territoriales dentro del mes siguiente a la celebración del Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios deberán allegar a la Dirección General Territorial un informe de las actividades realizadas en su jurisdicción.

**Artículo 5.** Invitar a los gobernadores, alcaldes, personeros municipales, empresas y prestadores de servicios públicos domiciliarios, vocales de control, miembros de las juntas directivas y demás integrantes de los comités de desarrollo y control social para que el 11 de julio de cada año, apoyen, promuevan y realicen actividades que estimulen la participación de la comunidad en la vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**Artículo 6.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**PATRICIA DUQUE CRUZ**

Proyectó: Gladys C. Santisteban D., Profesional Especializada de la Dirección General Territorial *Gladys*  
Aprobó: César Eduardo Camargo Ramírez, Director General Territorial *César*  
Revisó: Luis María Padilla, Asesor Oficina Asesora Jurídica *Luis*  
Marina Montes Alvarez, Jefe Oficina Asesora Jurídica *Marina*