



**Superservicios**

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**Lineamientos Nacionales de  
Participación ciudadana y  
Control Social**



**2018**

# CONTENIDO



Introducción.....	<b>3</b>
<b>1</b> Marco de referencia.....	<b>5</b>
<b>2</b> Recomendaciones de la Universidad Nacional.....	<b>6</b>
<b>3</b> Estructura de participación ciudadana.....	<b>7</b>
<b>4</b> Guía de estrategias y actividades .....	<b>9</b>

# INTRODUCCIÓN

*“La participación ciudadana y el control social, son procesos que le brindan legitimidad a las acciones institucionales, al tiempo que facilitan la gestión pública”.<sup>1</sup>*

Para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la participación ciudadana es una pieza fundamental para el cumplimiento de su misionalidad, ya que ésta, en materia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se refiere al involucramiento directo de todos los grupos y sectores poblacionales en aquellos espacios donde se puede garantizar una adecuada prestación de los mismos, avanzando así a la consecución de mejores condiciones de calidad de vida para la ciudadanía.

El documento presenta en su primera parte, el marco de referencia conceptual sobre el cual se entiende la participación ciudadana y el control social en servicios públicos domiciliarios, en segundo lugar, las recomendaciones realizadas por la Universidad Nacional para fortalecer los procesos desarrollados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios<sup>2</sup>.

En la tercera parte se plantea la estructura de participación ciudadana que se implementará en el año 2018 y finalmente en el punto cuarto se encuentra la guía de estrategias y actividades que se desarrollarán en este proceso.

El objetivo del presente documento es establecer las estrategias a desarrollar en el año 2018 por parte de la entidad para fortalecer la participación ciudadana y el control social.

De esta manera, la construcción de estos lineamientos se realizó con base en:

- A)** Actividades realizadas en el año 2017 por la Dirección General Territorial y las Direcciones Territoriales en el marco de los procesos de participación ciudadana y control social de la entidad.
- B)** Evaluación y retroalimentación por parte de cada una de las Direcciones Territoriales de las actividades realizadas en el año 2017.

---

<sup>1</sup> CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO CID. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Participación y control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Hacia una estrategia de fortalecimiento de la incidencia ciudadana.* Bogotá: 2017. P 67

<sup>2</sup> Tanto el marco de referencia como las recomendaciones son producto de la investigación antes mencionada, la cual se realizó en el año 2017, como producto de una iniciativa liderada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que reconoce la necesidad de fortalecer los procesos de participación ciudadana y control social que desarrolla.

- c) Recomendaciones realizadas por la Universidad Nacional en la investigación ***Participación y control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Hacia una estrategia de fortalecimiento de la incidencia ciudadana*** sobre los procesos de participación ciudadana y control social desarrollados por la Superservicios.

En consecuencia, para el año 2018 los procesos de participación ciudadana y control social se desarrollarán a través de actividades enmarcadas en dos estrategias:

- 1) Promover el control social realizado a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana.
- 2) Capacitar a la ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y prestadoras en sus deberes y derechos.

# 1. MARCO DE REFERENCIA

## **Participación Ciudadana y Control Social en Servicios Públicos Domiciliarios:**

La participación ciudadana es un derecho establecido en la Constitución Política de Colombia, primordial para el desarrollo social y comunitario de las poblaciones y necesario para poder ejercer la ciudadanía.

La investigación antes mencionada, realizada por el Centro de Investigación para el desarrollo -CID- de la Universidad Nacional de Colombia, establece dentro del conjunto de acciones que componen la participación ciudadana, al control social como una pieza clave en los procesos que involucran la prestación de los servicios públicos domiciliarios, ya que este es una acción de control directa de la ciudadanía sobre las actuaciones de entidades e instituciones sin importar si son de carácter público o privado<sup>3</sup>.

De esta manera, tanto la participación ciudadana como el control social para el caso de los servicios públicos domiciliarios, deben permitir a la comunidad jugar un papel determinante en la construcción de mejores condiciones de calidad de vida, estos posibilitan, dentro otras cosas, evitar posiciones dominantes, abusivas e ineficientes por parte de los prestadores, razón por la que tanto la participación ciudadana como el control social son una tarea de primer orden para las entidades estatales.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO CID. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Participación y control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Hacia una estrategia de fortalecimiento de la incidencia ciudadana.* Bogotá: 2017. P 20

<sup>4</sup> Ibid., p 65

## 2. RECOMENDACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

Acerca de la participación ciudadana y el control social desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el estudio realizado recomienda entre otros aspectos, tener como base estratégica para la formulación de los lineamientos de participación ciudadana:

- 1) *“Ampliación de los canales de comunicación, especialmente asociados a las nuevas tecnologías digitales y de la información.*
- 2) *Promoción de la capacitación y la formación conjunta de los agentes partícipes en el control social.*
- 3) *Cualificación de la convocatoria y diversificación de espacios de encuentro de la ciudadanía con empresas prestadoras y entes oficiales.”<sup>5</sup>*

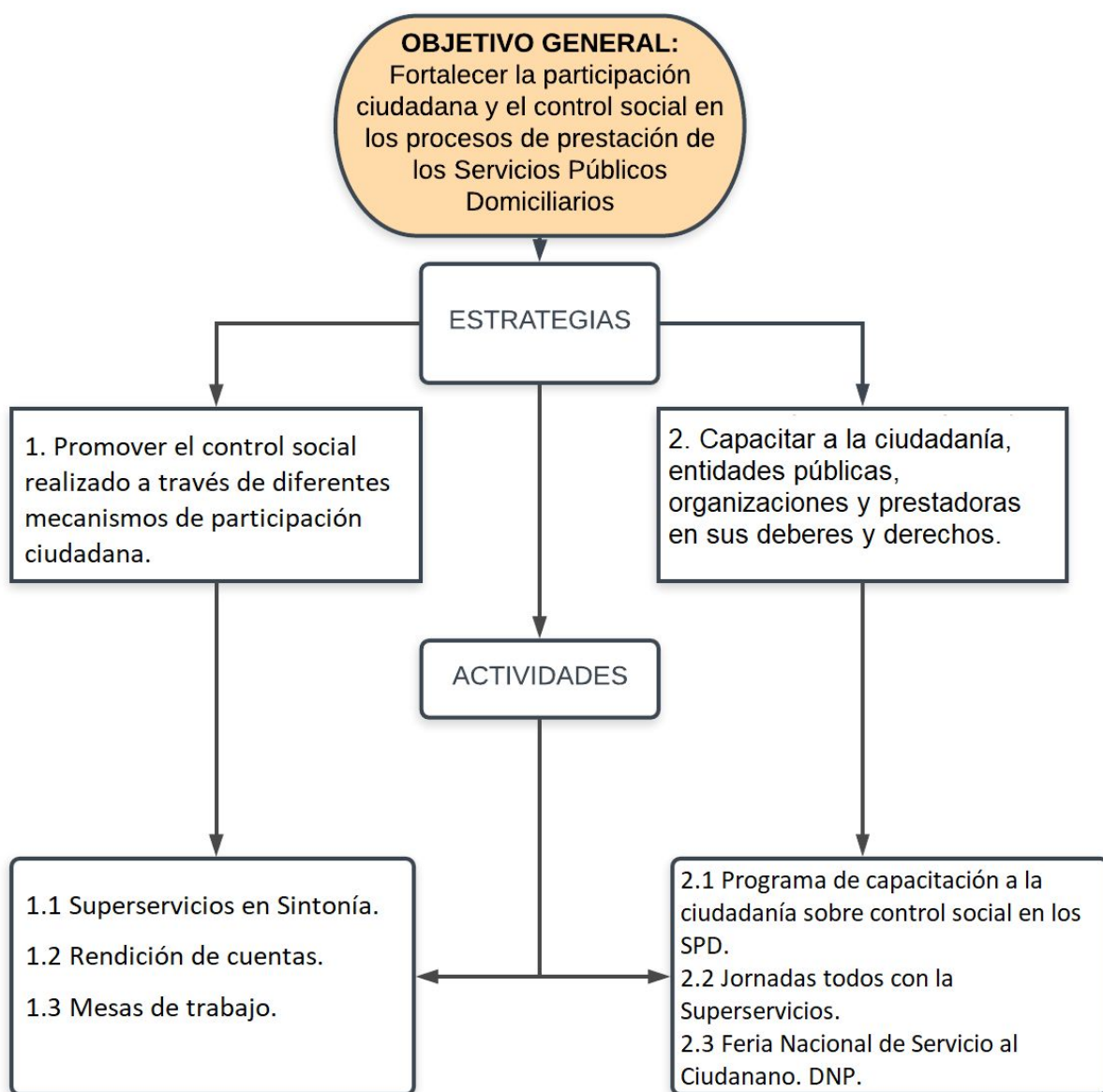
Con base en estas recomendaciones, se construye un modelo de participación ciudadana y control social que permita acercar a la ciudadanía a todos los escenarios de interacción con la entidad, empresas prestadoras y autoridades para generar mejores condiciones en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

---

<sup>5</sup> *Ibíd.*, p.208

### 3. ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los procesos encaminados a fomentar la participación ciudadana se desarrollarán de acuerdo a un modelo de la siguiente manera: un objetivo general, compuesto por dos (2) objetivos específicos o estrategias que se desarrollarán así:



Este modelo cuenta con un eje transversal el cual es el control social digital en servicios públicos domiciliarios, esto permitirá que, en cada una de las actividades realizadas, se aborde pedagógicamente las nuevas herramientas digitales que la entidad ha dispuesto para que la ciudadanía interactúe de una manera ágil y directa con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de:

1. **Oficinas digitales:** Son quioscos transaccionales que permiten a la ciudadanía realizar trámites y establecer un diálogo directo con la entidad para interponer quejas, peticiones o reclamaciones acerca de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
2. **Te Resuelvo:** es una herramienta digital que tiene un componente de inteligencia artificial que busca acercar los trámites de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a la ciudadanía, esta herramienta busca que se pueda ejercer de una forma sencilla la labor de control social de los servicios públicos en Colombia, ya que permite de una manera más ágil alertar acerca de posibles incidentes, abusos y asuntos relacionados con la prestación del servicio.



## 4. GUIA DE ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

<b>ESTRATEGIA 1</b>	Promover el Control Social realizado a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana.				
<b>ACTIVIDAD 1.1</b>	<b>SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA</b>				
<b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b>	Brindar información a la ciudadanía acerca de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y generar un diálogo directo con la comunidad.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS A DESARROLLAR</b>	<b>A QUIÉN VA DIRIGIDA</b>	<b>ROL DE LA SSPD</b>	<b>ENTIDADES QUE ACOMPAÑAN</b>	<b>MATERIAL DE APOYO</b>
A través de medios radiales o televisivos comunitarios locales generar un espacio de diálogo con la comunidad que permita llevar información a áreas apartadas o de difícil acceso.	Derechos y deberes de la ciudadanía	Comunidad en general	Gestionar con las emisoras el espacio para el desarrollo de la actividad	De acuerdo a las principales problemáticas o inquietudes de la comunidad cada DT evaluará la pertinencia y necesidad de solicitar acompañamiento de alguna entidad o autoridad.	Información de las empresas prestadoras de SPD en la zona
	Mecanismos existentes para materializar y proteger los derechos de la ciudadanía		Desarrollar el programa.		Temas sobre los que la comunidad de la región ha interpuesto quejas, peticiones o solicitudes en la SSPD
	Información de los canales virtuales de atención y participación de la SSPD como oficinas digitales y página web				Información sobre la realización de los trámites por canales digitales, ubicación de las oficinas digitales y su utilidad
	Respuestas a inquietudes presentadas por la ciudadanía				

<b>ESTRATEGIA 1</b>	Promover el Control Social realizado a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana.		
<b>ACTIVIDAD 1.2</b>	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES</b>		
<b>OBJETIVO</b>	Informar a la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por cada Dirección Territorial en el semestre.		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS A DESARROLLAR</b>	<b>A QUIÉN VA DIRIGIDA</b>	<b>ROL DE LA SSPD</b>
A través de un video publicado en la página web de la entidad, se informará a la comunidad de las acciones más relevantes realizadas por la territorial en el semestre.	Acciones realizadas por la DT en aras de garantizar el cumplimiento de los derechos de la comunidad.	Comunidad en general.	Realizar el video y hacer difusión del mismo.

<b>ESTRATEGIA 1</b>	Promover el Control Social realizado a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana.				
<b>ACTIVIDAD 1.3</b>	<b>MESAS DE TRABAJO</b>				
<b>OBJETIVO</b>	Generar un espacio de trabajo para desarrollar una temática o problemática específica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS A DESARROLLAR</b>	<b>A QUIÉN VA DIRIGIDA</b>	<b>ROL DE LA SSPD</b>	<b>ENTIDADES QUE ACOMPAÑAN</b>	<b>MATERIAL DE APOYO</b>
Espacio de diálogo que puede contar con la participación de uno o varios actores, encaminado a buscar soluciones a problemáticas o inquietudes específicas.	Inquietudes o problemáticas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Espacio de diálogo entre la comunidad y empresas prestadoras y/o autoridades.	Realizar la convocatoria.	A establecer por la DT de acuerdo a las temáticas o problemáticas a desarrollar se invitarán las autoridades o empresas prestadoras competentes.	Documentación sobre la problemática o temática que se desarrollará en la reunión.
			Liderar la reunión llevando el orden del día y haciendo la memoria de los compromisos adquiridos por quienes participen de la misma.		
			Gestionar el lugar de desarrollo.		Presentación sobre los canales digitales de la entidad.
Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.					

<b>ESTRATEGIA 2</b>	Capacitar a la ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y prestadoras en sus deberes y derechos				
<b>ACTIVIDAD 2.1</b>	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE CONTROL SOCIAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.</b>				
<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer las capacidades de la ciudadanía para la realización de control social a los procesos de prestación de servicios públicos domiciliarios.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS A DESARROLLAR</b>	<b>A QUIÉN VA DIRIGIDA</b>	<b>ROL DE LA SSPD</b>	<b>ENTIDADES QUE ACOMPAÑAN</b>	<b>MATERIAL DE APOYO</b>
Abordar las temáticas necesarias para la labor de las entidades, ciudadanos, organizaciones, vocales de control y CDCS mediante jornadas pedagógicas y capacitaciones	Marco institucional y administrativo de los servicios públicos en Colombia.	Comunidad en general.	Realizar la convocatoria.	A establecer por la DT de acuerdo a las temáticas a desarrollar por sesión	Participación y control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Hacia una estrategia de fortalecimiento de la incidencia ciudadana. <sup>6</sup>
	Marco Legal del Control Social en los servicios públicos.		Gestionar el lugar de desarrollo.		Manual de CDCS y vocales. SSPD 2016.
	Comités de Desarrollo y Control Social.		Dictar la capacitación o llevar al funcionario competente para esto.		Superservicios para todos. SSPD 2016.
	Sistema de vigilancia y control.		Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.		Presentación sobre los canales digitales de la entidad.
	Mecanismos de defensa de los usuarios y de participación ciudadana.				

<sup>6</sup> CENTRO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO CID. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Participación y control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Hacia una estrategia de fortalecimiento de la incidencia ciudadana.* Bogotá: 2017.

<b>ESTRATEGIA 2</b>	Capacitar a la ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y prestadoras en sus deberes y derechos				
<b>ACTIVIDAD 2.2</b>	<b>JORNADAS TODOS CON LA SUPERSERVICIOS</b>				
<b>OBJETIVO</b>	Capacitar a los diferentes actores sobre los procesos involucrados en la prestación de los servicios públicos domiciliarios				
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS A DESARROLLAR</b>	<b>A QUIÉN VA DIRIGIDA</b>	<b>ROL DE LA SSPD</b>	<b>ENTIDADES QUE ACOMPAÑAN</b>	<b>MATERIAL DE APOYO</b>
Actividades pedagógicas y capacitaciones creadas para el conocimiento y profundización en diferentes temáticas concernientes al proceso de prestación de servicios públicos domiciliarios.	Derechos y deberes de la ciudadanía.	Autoridades locales.	Realizar la convocatoria.	A establecer por la DT de acuerdo a las temáticas a desarrollar se invitarán las autoridades o empresas prestadoras competentes.	Presentaciones con la información.
	Mecanismos existentes para efectivizar y proteger los derechos de la ciudadanía.	Empresas prestadoras.	Gestionar el lugar de desarrollo.		Documentación de apoyo sobre los temas a desarrollar.
	Información de los canales virtuales de atención y participación de la SSPD como oficinas digitales y página web.	Ciudadanía en general u organizaciones comunitarias.	Dictar la capacitación o llevar al funcionario competente.  Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos.		Presentación sobre los canales digitales de la entidad.

<b>ESTRATEGIA 2</b>	Capacitar a la ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y prestadoras en sus deberes y derechos			
<b>ACTIVIDAD 2.3</b>	<b>FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN</b>			
<b>OBJETIVO</b>	Espacios de encuentro entre la entidad, empresas prestadoras de servicios, ciudadanía y autoridades de diferentes niveles que permiten la interacción entre los mismos, la posible resolución de conflictos y la promoción del control social.			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TEMÁTICAS A DESARROLLAR</b>	<b>A QUIÉN VA DIRIGIDA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ROL DE LA SSPD</b>
Participación de las Direcciones Territoriales en la Feria Nacional de Servicio al ciudadano, de acuerdo al lugar donde se desarrollen.	Recepción de quejas, trámites, inquietudes de la ciudadanía y entrega de información acerca de la entidad.	Comunidad en general	<b>1.</b> Manaure/Guajira (17 de marzo).	Recepción de quejas, trámites, inquietudes de la ciudadanía, entrega de información y capacitación.
			<b>2.</b> Necoclí/Antioquia (21 de abril).	
			<b>3.</b> Cumaribo/Vichada (23 de junio)	
			<b>4.</b> San Vicente del Caguán/Caquetá (28 de julio)	