

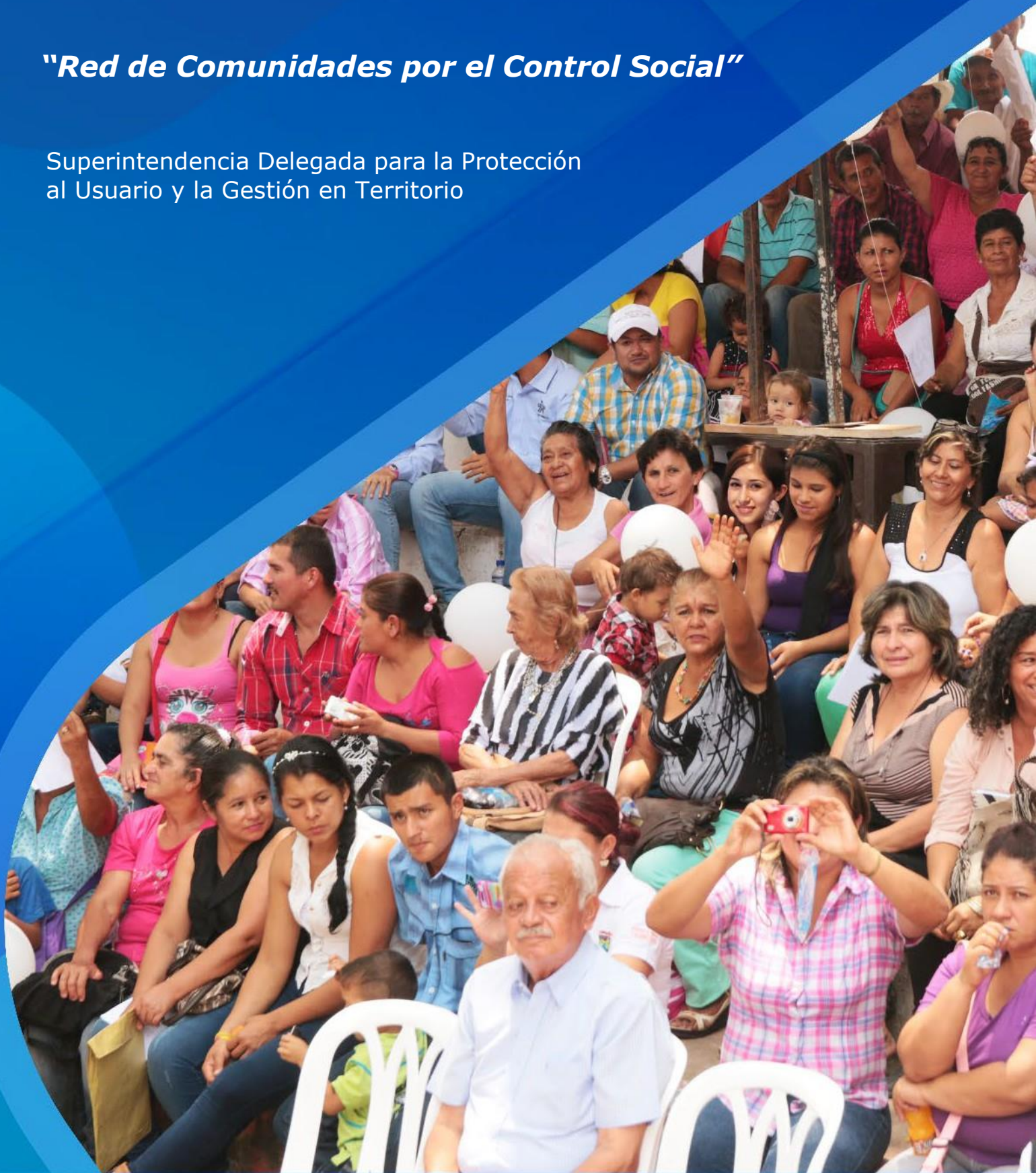


Superservicios

# ***Estrategia de Participación Ciudadana 2025***

***"Red de Comunidades por el Control Social"***

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



# Contenido

1.

Introducción .....

3

2.

Marco conceptual.....

4

2.1.

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

4

3.

Marco de referencia .....

7

4.

Marco normativo .....

9

5.

Objetivo general.....

14

5.1.

Objetivos específicos .....

14

6.

Direcciones Territoriales .....

15

7.

Planeación y acciones transversales .....

16

8.

Red de Comunidades por el Control Social.....

17

9.

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

20

9.1.

Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales .....

20

9.2.

Jornadas pedagógicas para el Control Social .....

21

9.3.

Mesas de trabajo para el Control Social .....

23

10.

Esquema participación ciudadana 2025 .....

26

11.

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

27

11.1.

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

27

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

28

11.2.

Tipologías de entidades territoriales .....

29

11.3.

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

31

11.4.

Lineamientos para la convocatoria de los programas .....

32

11.5.

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

33

11.6.

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

34

11.7.

Instructivo para el reporte de evidencias .....

34

11.8.

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

34

12.

Rendición de cuentas .....

35

12.1.

Rendición de cuentas en los territorios .....

36

pág. 2

# 1. Introducción

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

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

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

## 2. Marco conceptual

### 2.1. Gobernanza, control social y participación ciudadana como conceptos rectores

“La participación ciudadana en los servicios públicos domiciliarios se enmarca en el principio de **protección a los usuarios**. Este principio tiene su fuente constitucional en el artículo 2º, que consagra que uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, tal como ocurre en el tema de servicios públicos cuya prestación es masiva y tiende a involucrar a un gran número de personas; el artículo 365, expone que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional, lo que lo convierte en un garante de estos frente a la ciudadanía en general...”<sup>1</sup>

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

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

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

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

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

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

---

<sup>1</sup> SUPERSERVICIOS-UNAL. ["Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios"](#)

*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:*

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

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

- a). Oportunidad: Buscando el impacto preventivo de su acción, informando en el momento adecuado;*

*b). Solidaridad: Por cuanto se actúa para y en representación de las comunidades destinatarias de los bienes y servicios públicos, centrados en el interés general y, con especial énfasis, en el interés de los sectores marginados o más vulnerables de la población.*

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

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

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

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

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

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

Las incorporaciones de estos conceptos al quehacer institucional de la Superservicios se pueden encontrar en el referente estratégico 2023-2026 involucrando la democratización de los servicios públicos como la visión de la entidad a 2030, asimismo, se ha establecido como misión “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”.<sup>2</sup> Asimismo se ha establecido como uno de los objetivos estratégicos 2025-2026 “3. Promover el ejercicio del control social de la ciudadanía en sus territorios.”<sup>3</sup>

En conclusión, las posibilidades de un correcto ejercicio de control social, dependen de procesos de articulación efectiva entre los agentes involucrados en “la prestación y regulación de los Servicios Públicos Domiciliarios, en el que se encuentran las empresas prestadoras, las alcaldías y gobernaciones, la Superintendencia de Servicios Públicos, los vocales y Comités de Desarrollo y Control Social y el público en general”<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Superservicios. [REFERENTE ESTRATÉGICO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.](#)

<sup>3</sup> Superservicios. [QUIENES SOMOS](#)

<sup>4</sup> SUPERSERVICIOS-UNAL. [“Participación y Control Social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios”](#)

### 3. Marco de referencia

En concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026: “Colombia, potencia mundial de la vida” se ha planteado el referente de la presente Estrategia de Comunidades por el Control Social teniendo como punto de partida el territorio y sus características manteniendo el compromiso y la participación activa de todos los actores involucrados en esta transformación. De tal forma el Plan Nacional de Desarrollo plantea tres ejes constitutivos: “primero, el Ordenamiento del Territorio Alrededor del Agua; segundo, la transformación de las estructuras productivas, de tal manera que las economías limpias y biodiversas reemplacen la producción intensiva en el uso del carbono; y, tercero, la sostenibilidad tiene que estar acompañada de la equidad y la inclusión.”<sup>5</sup>

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

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

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

Así mismo el Plan de Desarrollo Nacional establece que:

1. La transformación debe avanzar hacia la resolución de conflictos por el uso y disponibilidad

---

<sup>5</sup> [Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”](#)

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 -FN CER-, combustibles renovables y recursos energéticos distribuidos. Las Comunidades Energéticas podrán ser conformadas por personas naturales y/o jurídicas. En el caso de las personas naturales y de las estructuras de Gobierno Propio de los Pueblos y Comunidades Indígenas y de las comunidades campesinas, negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras que se constituyan como Comunidades Energéticas, podrán ser beneficiarias de recursos públicos para el financiamiento de inversión, operación y mantenimiento de infraestructura, con base en los criterios de focalización que defina el Ministerio de Minas y Energía. La infraestructura que se desarrolle con recursos públicos podrá cederse a título gratuito a las Comunidades Energéticas, en las condiciones que defina el Ministerio de Minas y Energía, en coordinación con las entidades competentes. Los parámetros de capacidad instalada, dispersión en áreas urbanas y en áreas rurales, y mecanismos de sostenibilidad serán definidos por el Ministerio de Minas y Energía y la Unidad de Planeación Minero Energética - UPME. La Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) definirá en el marco de sus competencias las condiciones asociadas a los

términos de la prestación del servicio de la Comunidad Energética. Las Comunidades Energéticas, en lo relacionado con la prestación de servicios, serán objeto de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos.

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

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

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

## **4. Marco normativo**

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

Tabla 1. Marco normativo

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

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

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	<p>...funciones de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, las siguientes:7. Asesorar al Superintendente en la fijación de las políticas, estrategias, planes y programas de participación ciudadana que se desarrollan en las diferentes regiones del país por intermedio de las Direcciones Territoriales, con el objetivo de generar procesos de control social y promover los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. 13. Gestionar y supervisar el sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. 16. Conocer y resolver los recursos de apelación interpuestos contra los actos administrativos emitidos por el personero municipal, mediante los cuales se decida la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y las elecciones de sus juntas directivas.</p>
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”.
<p>Sentencia No. C-585/95</p> <p>Corte Constitucional</p>	Documento integral	Acción pública de inconstitucionalidad contra el numeral 6o. del artículo 27 de la Ley 142 de 1994, "por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones"

Concepto 44 de 2022  SSPD	Documento integral	De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020(2), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliario. En este orden de ideas se responde a la solicitud de "...información relevante y jurídica para la constitución de comités de desarrollo y control social, así como los parámetros legales para constituirse en el municipio"
Concepto 684 de 2022  SSPD	Documento integral	De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020(2), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliario. En este orden de ideas se responde a la solicitud de "...concepto técnico respecto a la conformación y operatividad de los Comité de Desarrollo y Control Social para los servicios públicos domiciliarios, considerando que dos ciudadanos impugnan la conformación del mismo..."
Concepto 254 de 2024  SSPD	Documento integral	De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020(2), la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para "...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliario. En este orden de ideas se responde a la solicitud de "...orientación o un acompañamiento para el comité de desarrollo y control social de los servicios públicos. adicionalmente, preguntarles si para cada servicio se debe crear un comité o se puede crear un solo comité para los tres servicios?"

Fuente: Normograma proceso Fortalecimiento del Control Social

## 5. Objetivo general

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

### 5.1. Objetivos específicos

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


## 6. Direcciones Territoriales



## 7. Planeación y acciones transversales


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

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



Superservicios

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



### Planeación Estratégica Participación Ciudadana 2025

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

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

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

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

Mediante el registro en el presente formato, autorizas a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de datos personales, con fines institucionales. Como titular de la información tienes derecho a conocer, actualizar y rectificar tus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de tus datos en los casos en que sea procedente.

Para consultas y reclamos comunícate al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información en nuestro [Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales](#).

## 8. Red de Comunidades por el Control Social

### Estructura de la Red

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

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

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

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

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

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

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

Actores de la Red



Fuente: Elaboración propia

Lineamientos de la Red de Comunidades por el Control Social

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

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



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

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

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

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

### 9.1. Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales

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

Tabla 1. Superservicios acompaña a los entes territoriales

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

Fuente: Elaboración propia

## 9.2. Jornadas pedagógicas para el Control Social

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

**Tabla 2.** Jornadas Pedagógicas Superservicios

Temáticas a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"><li>-Derechos y deberes de los usuarios.</li><li>-Mecanismos de defensa de los derechos de los usuarios.</li><li>-Proceso de reclamaciones primera y segunda instancia</li><li>-Información sobre los canales presenciales y virtuales de la Superservicios.</li><li>-Requisitos y generalidades para la conformación y actualización de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) y los Vocales de Control.</li><li>-Articulación de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) adelantadas en las regiones.</li><li>-Régimen básico de Servicios Públicos según la Ley 142 de 1994.</li><li>-Productos, servicios, trámites y procedimientos administrativos.</li><li>-Socialización de las tendencias de riesgo en la prestación de servicios en el territorio y los pactos para su mejoramiento.</li><li>-<b>Control social como mecanismo de participación ciudadana.</b></li><li>-Rol de la Superservicios como entidad de apoyo a los CDCS y los Vocales</li><li>-<b>Entornos en la prestación de servicios públicos: ordenamiento alrededor del agua, basura cero, transición energética, comunidades energéticas</b></li><li>-Reglas de juego del sector servicios públicos: estructura del sector, marco tarifario, aspectos técnicos (articulación con las demás delegadas)</li></ul>
Público objetivo	<ul style="list-style-type: none"><li>-Usuarios y ciudadanía en general Entes Territoriales municipales Juntas de Acción Comunal (JAC)</li><li>-Juntas Administradoras Locales (JAL) Concejo Municipal</li><li>-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</li><li>-Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) Vocales de control</li><li>-Comités de usuarios</li><li>-Otras instancias de participación ciudadana</li><li>-Entes de Educación Superior y Universitarios</li><li>-Instituciones educativas y colegios</li></ul>
Rol de la Superservicios	<ul style="list-style-type: none"><li>-Realizar la convocatoria con enfoque diferencial de acuerdo con los lineamientos dados y gestionar el lugar para desarrollar el evento.</li><li>-Ofrecer la capacitación con personal idóneo de la Superservicios, de acuerdo a la meta establecida para cada Dirección Territorial.</li><li>-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.</li></ul>

### 9.3. Mesas de trabajo para el Control Social

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

**Tabla 3.** Mesas de trabajo Superservicios

Temáticas	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Presentación de las problemáticas más importantes, frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Número de trámites interpuestos ante la Superservicios)</li><li>- 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</li><li>- Presentación por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente a las problemáticas identificadas.</li><li>- Construcción de soluciones en casos específicos e inmediatas.</li><li>- Generar compromisos por parte de las empresas prestadoras bajo el seguimiento de la Superservicios actuando como garante del cumplimiento en los tiempos establecidos.</li><li>- 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.</li></ul>
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	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Liderar y moderar buscando siempre centrar los temas en un diálogo ordenado sobre las problemáticas presentadas y buscando soluciones de las partes</li><li>- Hacer seguimiento a los compromisos y/o propuestas recibidas.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

# 10. Esquema participación ciudadana 2025

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

Figura 1. Esquema de la Estrategia de Control Social 2025



Fuente: Elaboración propia

¡Tener en cuenta!  
Cambiaron algunos nombres para este 2025



Fuente: Elaboración propia

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

## 11.1. Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control

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

- **Promoción y creación de los Comités de Desarrollo y Control Social:** especialmente en aquellos municipios donde actualmente no se han creado los comités, en general, territorios que requieran atención especial, acorde con sus capacidades y necesidades”<sup>6</sup>
- **Promover la participación ciudadana a través de los Vocales de Control:** junto con las Entidades Territoriales Municipales, la Superservicios en el desarrollo de sus diferentes actividades de participación ciudadana deberá “asegurar la capacitación de los vocales dotándolos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria y actualizada para representar a los comités”<sup>7</sup>
- **Promoción del portafolio de servicios de asesoría, apoyo técnico, capacitaciones y orientación a los Entes Territoriales:** La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de las actividades a realizar en el 2025 fortalecerá su presencia institucional a través de ejercicio de capacitación y/o asesorías técnicas a las Entidades Territoriales, órganos de control, Comités de Desarrollo y ciudadanía en general en lo relacionado con esta instancia de participación ciudadana.

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

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

---

<sup>6</sup> Conforme al lineamiento de política pública del Plan de Desarrollo Nacional de fortalecer la gestión en lo territorial, especialmente en los municipios de menos de 50.000 habitantes.

<sup>7</sup> Ley 142 de 1994. Artículo 65 Numeral 3 “Las autoridades y la participación de los usuarios”.

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

- Página Web de la entidad:  
[Participa/Control-social/Vocales-de-control-social](#)
- Formato de actualización de datos para Vocales nuevos y antiguos [versión física](#)
- Formulario de actualización de datos Vocales de Control [versión virtual](#)
- Folleto informativo para [versión para imprimir](#)

## 11.2. Tipologías de entidades territoriales

En aras de establecer los lineamientos de selección de municipios para la ejecución de los programas acá estipulados y de acuerdo con las actividades del plan de acción 2025, tendrán en cuenta lo reglamentado por el Departamento Nacional de Planeación –DNP- mediante la Resolución 0005 del 24 de enero de 2024 “Por el cual se adopta la metodología para la identificación de tipologías de entidades territoriales orientada al reconocimiento de capacidades y se determinan las tipologías para la vigencia 2025”. Esta metodología se encuentra “orientada al reconocimiento de capacidades, la cual será insumo para la focalización de políticas públicas y de asistencia técnica diferenciada por parte del Gobierno Nacional, la asunción de competencias y demás aspectos previstos en las normas vigentes”<sup>8</sup>

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

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

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

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

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

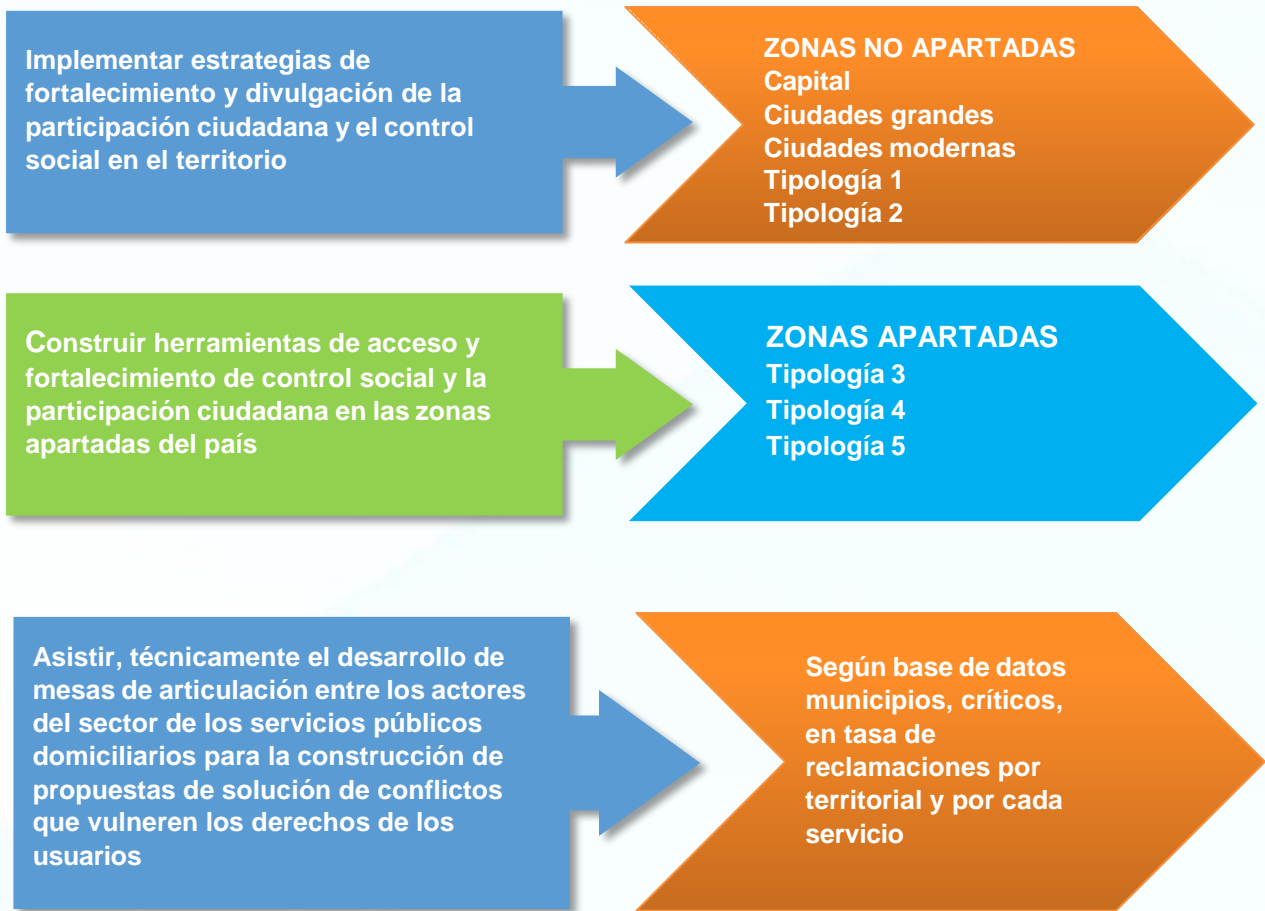
**Tipología 4.** Compuesto por 318 municipios. Tienen niveles intermedios- bajos de capacidad administrativa y fiscal.

---

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

**Tipología 5:** Compuesto por 53 municipios. Tienen los más bajos niveles de capacidad administrativa y fiscal, al mismo tiempo son los municipios más desconectados y menos densos, es decir, los más rurales.<sup>9</sup>

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



Fuente: Elaboración propia

<sup>9</sup> Departamento Nacional de Planeación –DNP-. Resolución 0005 del 24 de enero de 2024. En: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normatividad/Notificaciones/resolucion-0005-del-02-01-2024.pdf>

## 12. Rendición de cuentas



La concepción de Rendición de Cuentas está respaldada jurídicamente en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y, define la rendición de cuentas como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración

pública del nivel nacional (...), explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

La rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos<sup>10</sup>



Para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se constituye en un compromiso rendir cuentas a la ciudadanía de manera constante y en diálogo abierto con sus grupos de interés como son los usuarios, los vocales de control, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y en general toda la sociedad. En este sentido la Rendición de Cuentas Social es el tipo de rendición de

cuentas que desarrollara la Superservicios “...toda vez que guarda relación con la organización y funcionamiento de la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional (...) Además son los ciudadanos tienen derecho a pedir información y explicaciones de los gobernantes porque la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público. En la práctica, las asimetrías de poder entre los dos tipos de actores generan una necesidad especial de fortalecer

<sup>10</sup> CONPES 3654 2010. POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS

la capacidad de petición de cuentas de los ciudadanos y la obligación de rendir cuentas de los gobernantes. En cuanto a la sanción, en este caso los ciudadanos pueden imponer una censura moral o mostrar su desaprobación a través de los medios de comunicación o de manifestaciones simbólicas; acudir a las autoridades competentes para solicitar que se investigue y castigue un acto.”<sup>11</sup>

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en coordinación y siguiendo los lineamientos que el Despacho del Superintendente establezca.

CRONOGRAMA RENDICIONES DE CUENTAS SUPERSERVICIOS - 2025	
DEPENDENCIA	Rendición de cuentas anual
Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios	Se realizará en el último cuatrimestre del 2025 (Septiembre a diciembre)

### 12.1. Rendición de cuentas en los territorios

Con la finalidad de promover el ejercicio de control social como proceso de interlocución y evaluación de la gestión pública, cada una de las Direcciones Territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios debe realizar dos (2) rendiciones de cuentas de la vigencia que permitan a la ciudadanía, usuarios y prestadores de servicios públicos contar con el diagnóstico y contexto de la prestación permitiendo mejorar las acciones de incidencia ciudadana y de mejoramiento de la prestación de servicios en las empresas. Además de:

- Restablecer la relación ciudadanía - Estado por medio de los datos abiertos y transparencia en la ejecución de la presente estrategia.

En cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha desarrollado mecanismos que proporcionen al ciudadano instrumentos que les permitan caracterizar, analizar, evaluar y criticar la gestión de la Entidad y de los diversos prestadores de servicios públicos domiciliarios

- Con el propósito de garantizar de manera efectiva los derechos de participación ciudadana y control social la Superservicios desarrolla.

Las Direcciones Territoriales definirán los municipios donde se desarrollarán, para ello se tendrá en cuenta factores como:

<sup>11</sup> Ibídem. Página 17.

**Tabla 4.** Rendición de cuentas Superservicios

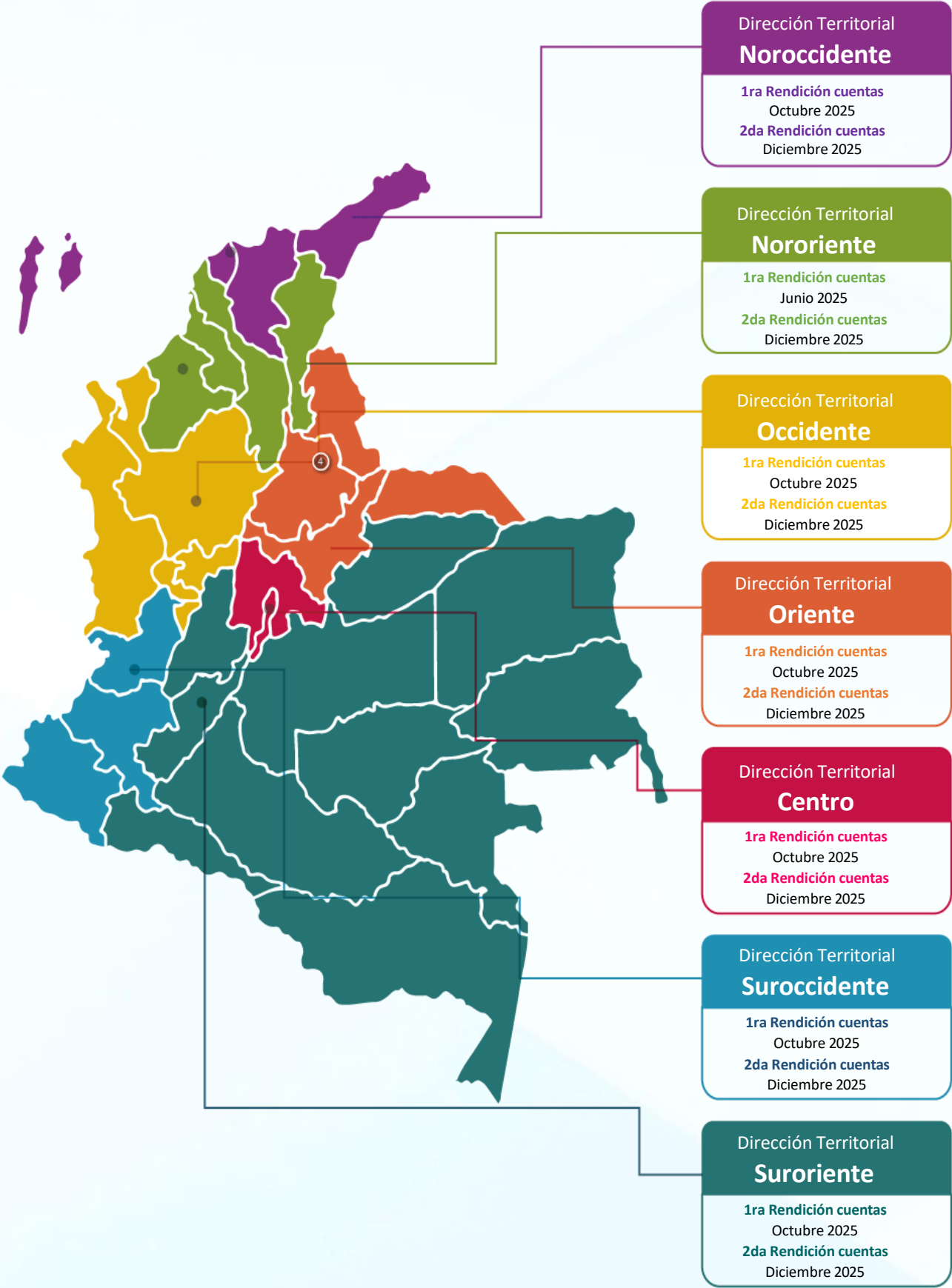
Temáticas a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acciones realizadas estadísticamente por la Dirección Territorial durante el semestre en sus principales indicadores de impacto ciudadano</li><li>• Socializar a los grupos de interés sobre las acciones de IVC adelantada en las regiones</li><li>• Avances sobre las actividades de participación ciudadana</li></ul>
Público objetivo	Usuarios, Ciudadanía, Entes Territoriales, empresas prestadoras, vocales de control y miembros de comités de desarrollo y control social.
Rol de la Superservicios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar un informe con lenguaje claro y sencillo donde se expongan los resultados de la gestión de la Entidad</li><li>• Propiciar un diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión de la Entidad</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia

Los eventos de rendición de cuentas para la vigencia 2025 se desarrollarán de la siguiente manera:

CRONOGRAMA RENDICIONES DE CUENTAS DIRECCIONES TERRITORIALES

SUPERSERVICIOS – 2025



Fuente: Elaboración propia



**Superservicios**

- ***Elmer Felipe Durán Carrón***  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios
- Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

**Fecha de cierre de la publicación:** Octubre de 2025

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

