



Superservicios

Programa de Servicio al Ciudadano 2025

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



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Nuestras Direcciones Territoriales	4
3. Objetivo general y específicos	5
4. Protocolos	5
5. Insumos y planeación del programa de Servicio al Ciudadano 2025	6
6. Canales de atención.....	7
7. Acciones en nuestros canales 2025.....	8
8. Fortalecimiento de competencias de nuestros colaboradores	9
9. Actividades complementarias.....	10
10. Materiales a disposición de los usuarios en nuestros canales	12
11. Mediciones y planeación:	13

1. Introducción

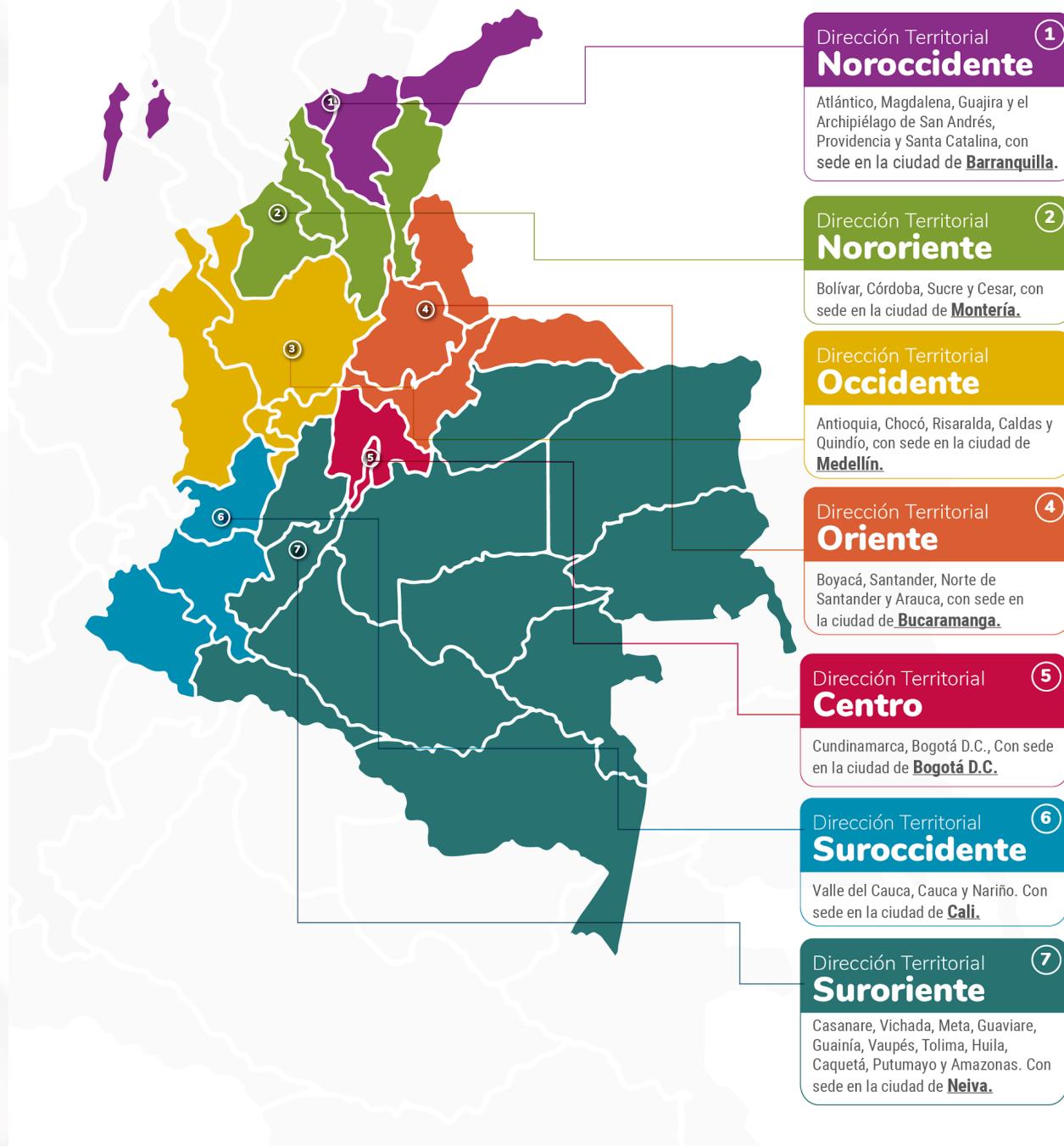
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) como entidad encargada de vigilar, inspeccionar y controlar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios (con calidad, eficiencia y sostenibilidad); en defensa y fomentando los derechos y deberes de los usuarios 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 Nacional de Servicio al Ciudadano 2025.

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 Nacional 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 2025.

2. Nuestras Direcciones Territoriales

Mapa de Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia

3. Objetivo general y específicos

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos que orientan el presente Programa de servicio al ciudadano para la vigencia 2025

Figura 1. Objetivos de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2025



Fuente: Elaboración propia

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 el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME
[MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO V4](#)

5. Insumos y planeación del programa de Servicio al Ciudadano 2025

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:

Figura 2. Insumos de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2025

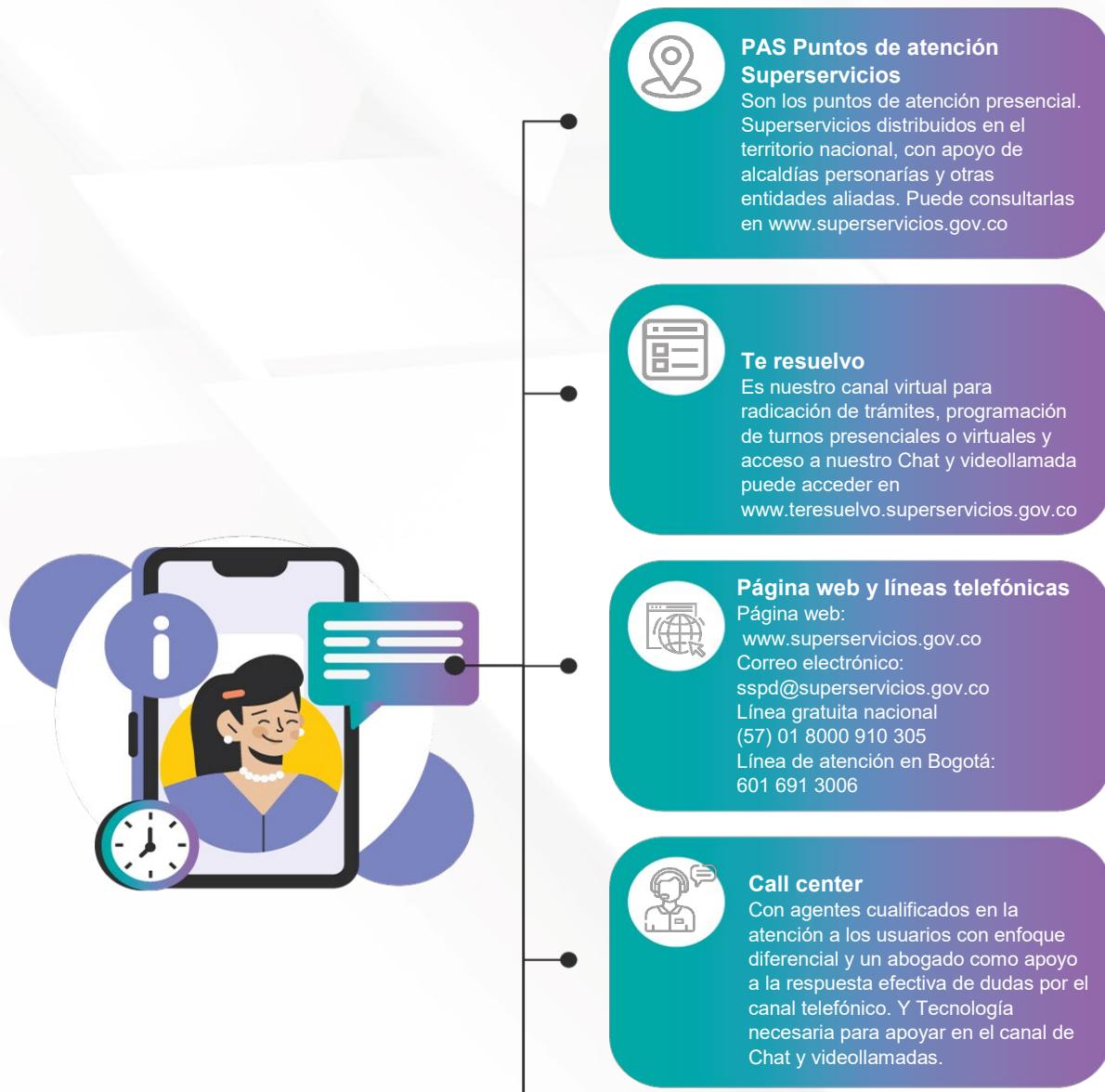


Fuente: Elaboración propia

6. Canales de atención

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

Figura 3. Canales de atención

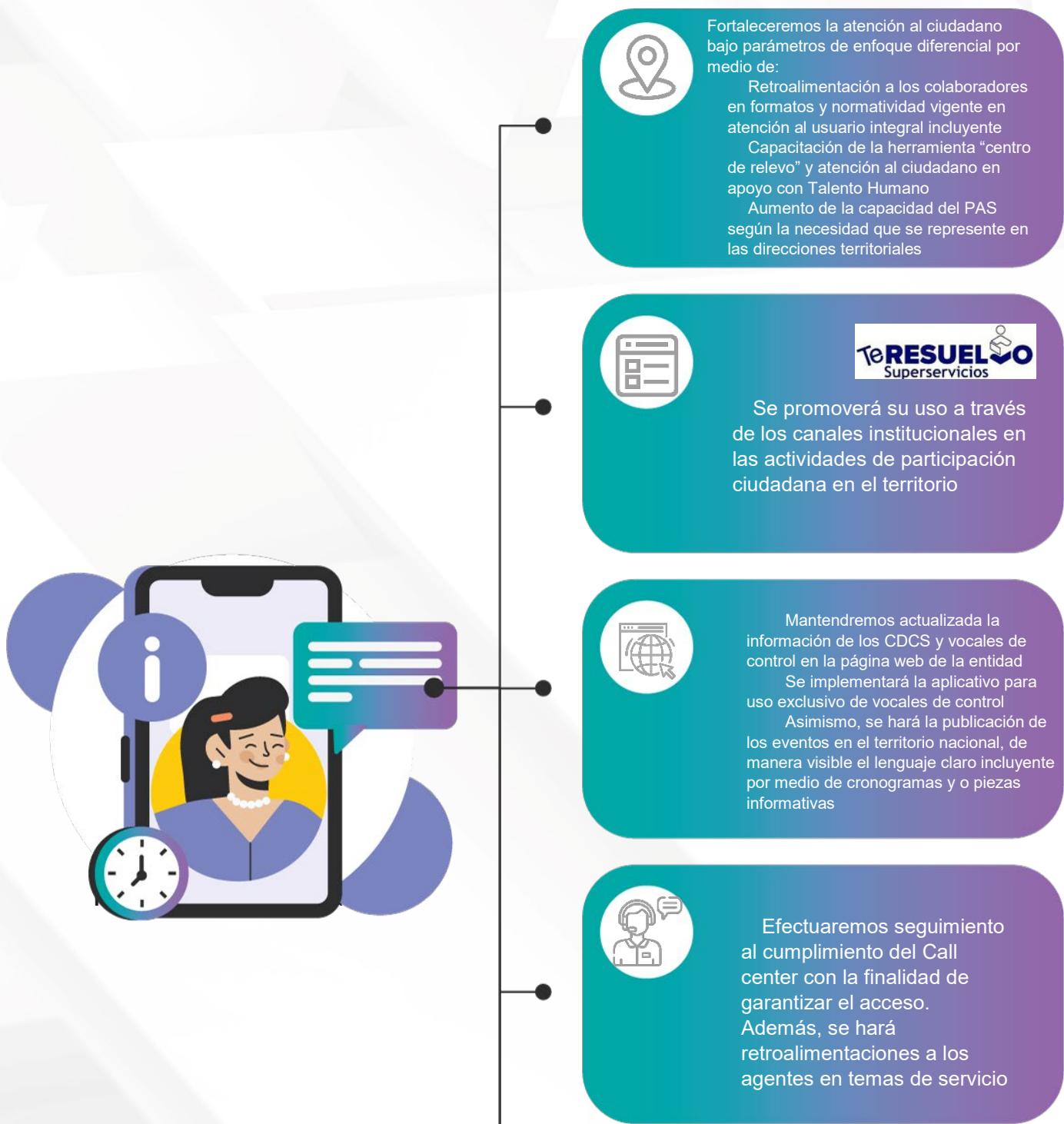


Fuente: Elaboración propia

7. Acciones en nuestros canales 2025

Para el 2025, se gestionarán las siguientes propuestas para cada uno de los canales de atención de la Superservicios:

Figura 4. Propuestas de acción canales de atención



Fuente: Elaboración propia

8. Fortalecimiento de competencias de nuestros colaboradores

En el 2025 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:

Figura 5. Propuestas de acción canales de atención



Fuente: Elaboración propia

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

Ferias de servicios y Jornadas de Atención Superservicios

Ampliar la presencia institucional por medio de ferias y/o jornadas de atención como una herramienta para el acercamiento entre el Estado y el ciudadano, buscando mejorar de manera efectiva y eficiente la respuesta institucional de la Superservicios a los requerimientos de los usuarios de manera oportuna y con calidad.

Tabla 1. Ferias de servicios y jornadas de atención Superservicios

Desarrollo	En respuesta a invitaciones y/o convenios realizados por otras entidades del orden nacional o territorial, brindar orientación personalizada a los usuarios de diferentes municipios del país garantizando la más amplia cobertura posible.
Público objetivo	Usuarios, entes territoriales, 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). (priorizando zonas apartadas o sin presencia institucional)
Rol de la SUPERSERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la convocatoria con enfoque diferencial de acuerdo con los lineamientos dados y gestionar el lugar para desarrollar el evento. • Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos • Preparar la logística dispuesto para la actividad.

Fuente: Elaboración propia

Orientaciones y parámetros generales

- Es indispensable que este ejercicio se realice con la presencia de otras instancias de participación de servicios públicos domiciliarios.
- La dirección territorial es la encargada de asistir a estos eventos con sus respectivos distintivos y material necesario.

10. Materiales a disposición de los usuarios en nuestros canales

Figura 6. Materiales a disposición

-  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 2024
-  Informes vigencias anteriores y estrategia de Rendición de Cuentas 2024
-  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

Fuente: Elaboración propia

11. Mediciones y planeación:

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

Figura 7. Mediciones



Fuente: Elaboración propia



YANOD MÁRQUEZ ALDANA
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

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

Fecha de cierre de la publicación: marzo de 2025

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

