



# Superservicios

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

## INFORME ESTRATEGIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022 “JUNTOS CONSTRUYENDO PAÍS”

La intención de este informe es dar cuenta del desarrollo de las actividades realizadas de manera presencial y virtual en el marco de la estrategia de participación ciudadana 2022 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Con el fin de cumplir con la meta establecida en asesorías para la vigencia actual, por medio de la estrategia de Participación Ciudadana se contó con las siguientes actividades:

**Superservicios en Sintonía:** Actividad en emisoras radiales que busca brindar información a la ciudadanía acerca de aspectos relevantes sobre la protección de sus derechos y en general de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**Capacitar para Empoderar:** Actividad de capacitación cuyo objetivo es fortalecer las capacidades de los distintos grupos poblacionales con enfoque diferencial, para promover el control social y la protección de los derechos de los usuarios.

**Rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales:** Actividad de diálogo con la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por cada Dirección Territorial de forma regionalizada.

**Taller con Comités de Desarrollo y Control Social:** Capacitación especializada brindada a estos Comités y sus vocales de control para promover el control social a través del fortalecimiento de las capacidades de estos grupos poblacionales en temas relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

**Superservicios al Barrio:** Actividad de asesoría y atención personalizada a los usuarios de diferentes municipios del país donde la presencia de la Superservicios es menos frecuente.

**Ferias de Servicios:** Actividad para fortalecer la presencia territorial de la Superservicios, brindando atención a usuarios, asesorías y/o intervenciones en eventos masivos.

**Promoviendo el Control Social:** Fortalecer las capacidades de los distintos grupos poblacionales para la promoción de los Comités de Desarrollo y Control Social en articulación con las Alcaldías.

**Mesas Superservicios:** Generar espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentan en servicios públicos domiciliarios.

**Planeación Participativa:** Actividad para generar espacios de co-creación para la planeación amplia con grupos de interés de políticas, estrategias o programas de la entidad.

Durante la vigencia del 2022 se desarrollaron 699 asesorías en el territorio nacional, contando con un total de 8.711 asistentes a las actividades de Participación Ciudadana y 36.863.197 radioescuchas. Las asesorías se realizaron en los diferentes departamentos a nivel nacional (Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caquetá, Casanare, Caldas, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, y Vichada).

<b>Asesorías en el ejercicio de control social</b>			
<b>Dirección Territorial</b>	<b>Meta número de asesorías</b>	<b>Número de asesorías realizadas</b>	<b>Total asistentes</b>
Centro	114	114	261.804
Noroccidente	79	79	1.073.848
Nororiente	96	96	19.186.654
Occidente	112	112	2.956.470
Oriente	134	134	297.322
Suroccidente	102	102	9.452.445
Suroriente	62	62	3.643.365
<b>Total</b>	<b>699</b>	<b>699</b>	<b>36.871.908</b>

**Fuente:** Registro de actividades de Participación Ciudadana y Superservicios en Sintonía.

Los asistentes se encuentran discriminados de la siguiente manera:

- Cantidad total de mujeres: 4.876.
- Cantidad total de hombres: 3.828.
- Cantidad total otros: 7.
- Estrato: uno 3.378, dos 3.025, tres 1.554, cuatro 358, cinco 88, seis 32, comercial 41, y quienes no aportaron este dato 235.
- Usuarios: 6.673.
- Empresas prestadoras: 403.
- Funcionarios Públicos: 1.107.
- Quienes no aportaron el rol: 10
- Vocales de Control y miembros de Comités: 518.
- Víctima del Conflicto: 678.
- Grupo étnico: Indígena 183, Afro 662, Raizal 13, Rom 3, y quienes no marcaron que pertenecían a un grupo étnico 7.850.
- Discapacidad: Física 59, Múltiple 0, Sorda 5, Sorda ciega 0, Cognitiva 2, Visual 18, y Mental 4 y quienes marcaron que no tenían Ningún tipo de discapacidad 8.623.

Con el fin de construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, para esta vigencia se realizaron 23 asesorías, contando con 27.428 asistentes y radioescuchas (esto incluye los municipios de Puerto Salgar - Cundinamarca, Ubaté - Cundinamarca, Aracataca - Magdalena, Sabanalarga - Atlántico, San Bernardo del Viento - Córdoba, Montería - Córdoba, Riosucio Chocó, Páramo - Santander, Imués - Nariño, Puerto Tejada - San Agustín - Huila, Cauca, Nimaima, Cundinamarca - Simijaca, Cundinamarca - Luruaco, Atlántico - San Juan del Cesar, La Guajira - San Basilio de Palenque, Bolívar - San Andrés de Sotavento, Córdoba - Río Quito, Chocó - Contratación, Santander - Aratoca, Santander - Guaitarilla, Nariño - Colón, Nariño - Cunday, Tolima - Sesquilé, Cundinamarca - Pivijay, Magdalena - Lorica, Córdoba - Sipí, Chocó - Nuquí, Chocó - Saravena, Santander - Abrego, Norte de Santander - La Llanada, Nariño - Prado, Tolima ).

Los municipios se cubrieron con diferentes actividades, tales como: Capacitar para Empoderar, Superservicios en Sintonía, Promoviendo el Control Social y Superservicios al Barrio.

En estas actividades se tocaron temas de interés general de las comunidades impactadas, como: Generalidades de la SSPD.

- Derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.
- Procedimiento de Reclamación.
- Socialización de la Plataforma Te Resuelvo.
- Procedimiento de conformación de CDCS.
- Atención personalizada a casos de los asistentes de las actividades.
- Canales de atención virtual y punto de atención más cercano.
- Funciones de los Vocales de Control.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Durante el 2022 se realizó la actividad Taller con Comités de Desarrollo y Control Social. Estas actividades se ejecutaron para acompañar y ayudar a los vocales de control y miembros de comités de desarrollo conformados en el territorio que se visitó, con temas puntuales solicitados y relacionados con los servicios públicos domiciliarios.

Se realizaron 37 asesorías y un total de 654 asistentes. Teniendo en cuenta esta actividad, se impactaron los siguientes municipios: Medellín - Antioquia, Neiva - Huila, Bogotá D.C, Susa - Cundinamarca, Buenaventura - Valle del Cauca, Ibagué - Tolima, Pereira - Risaralda, Fundación - Magdalena, Barrancabermeja - Santander, Cartagena de Indias - Bolívar, Cali - Valle del Cauca, Belén de Umbría - Risaralda, Bucaramanga - Santander, Cúcuta - Norte de Santander, Florencia - Caquetá, Girardot - Cundinamarca, Girón - Santander, Maicao - La Guajira, Manizales - Caldas, Sincelejo - Sucre, Montería - Córdoba, Pasto - Nariño, Quibdó, Chocó, Palmar de Varela - Atlántico, San Juan del Cesar - La Guajira, Tocancipá - Cundinamarca, Mitú - Vaupés, Villeta - Cundinamarca y Sahagún - Córdoba.

En el desarrollo de estas actividades se tocaron los siguientes temas:

- Metodología tarifaria en el servicio de energía eléctrica.
- Desviación significativa.
- Cambio de medidores para el servicio de acueducto.

- Generalidades y proceso de facturación del servicio de aseo.
- Portafolio de servicios de las Direcciones Territoriales y la oficina de planeación.
- Generalidades y características propias de las rendiciones de cuentas.
- Facturación en el sector de energía.
- Instalación de medidores inteligentes.
- Funciones de la ciudadanía, Superservicios, Gobernaciones y Alcaldías en cuanto a los CDCS y Vocales de control.
- Reconocimiento administrativo.
- Medición del consumo real y verdadero.
- Componentes tarifarios de Aseo.
- Aforos de basuras.
- Alcance de la sentencia C-186 de 2022 de la Corte Constitucional.
- Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y Tarifas, Marco institucional, Composición del SIN.
- Tarifa - Criterios régimen tarifario y Cadena de prestación del servicio.
- Costo unitario de Prestación del servicio CU - Consumo de subsistencia - Subsidios y contribuciones - Opción tarifaria, Consumo, Tarifas, Conclusiones Consumo y Tarifa, Documento de seguimiento y análisis de energía eléctrica.



## Actividad Mesas Superservicios

Durante esta vigencia se realizaron 147 asistencias técnicas en diferentes departamentos a nivel nacional, con un total de 810 asistentes. Estas actividades se desarrollaron con actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, donde se generaron espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentaron en materia de atención y protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios.

Asistencias			
Dirección Territorial	Meta número de asistencias técnicas	Número de asistencias técnicas realizadas	Total asistentes
Centro	15	15	320
Noroccidente	20	20	492
Nororiente	19	19	399
Occidente	18	18	319
Oriente	20	20	203
Suroccidente	39	39	810
Suroriente	16	16	194
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>147</b>	<b>2.737</b>

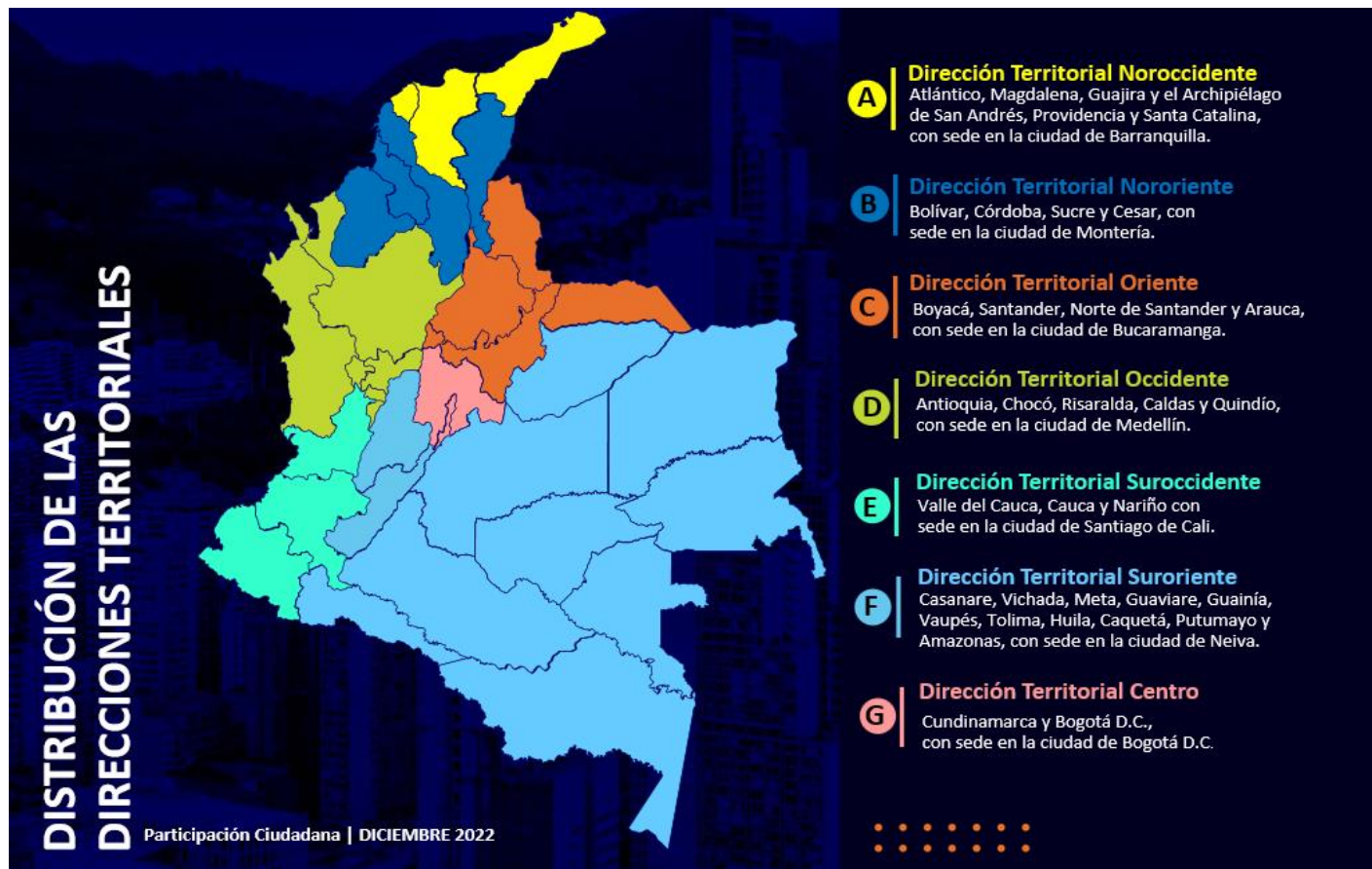
**Fuente:** Registro de actividades de Participación Ciudadana.

## Actividad Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales

Esta actividad permitió generar un diálogo con la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por cada Dirección Territorial de manera regionalizada, en especial en temas relacionados con trámites y participación ciudadana. En total se realizaron 21 actividades entre los meses de marzo, junio, julio y septiembre del presente año.

Actividades desarrolladas por las Direcciones Territoriales	
ÁREA	CANTIDAD DE ASISTENTES
DTC	86
DTNOC	103
DTNOR	68
DTOC	89
DTOR	212
DTSOC	85
DTSOR	79
<b>TOTAL</b>	<b>722</b>

**Fuente:** Registro actividades de participación ciudadana.





## Evidencia fotográfica:



## **Conclusiones:**

El desarrollo de estas actividades a lo largo de este año en el territorio nacional permitió que la Superservicios estuviera más cerca de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, logrando de esta manera conocer, abordar y acompañar las diferentes problemáticas que se presentan en el territorio nacional.

Cabe resaltar que la estrategia se encontraba enmarcada en el Proyecto de Inversión “Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario”. Mediante los productos 1. Generar espacios de participación de la ciudadanía en los procesos de inspección, vigilancia y control adelantados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y 2. Desarrollar procesos de articulación, comunicación y diálogo entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios. De esta manera se involucró de manera más efectiva a los ciudadanos, no solo en el ciclo de la gestión pública, también en el rol que tienen frente a la vigilancia constante en las labores que realizan las empresas de servicios públicos domiciliarios.