

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**INFORME ACTIVIDADES DE COMUNIDADES POR EL CONTROL SOCIAL - ABRIL**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN  
EN TERRITORIO**

**BOGOTÁ, mayo de 2024**



**TABLA DE INFORMACIÓN DE PROGRAMAS COMUNIDADES POR EL CONTROL SOCIAL  
MES DE ABRIL.**

Dirección Territorial	Objetivo específico	Programas	Departamento	Municipio Sede	N° Expediente	Fecha de realización
CENTRO	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Cundinamarca	Chocontá	2024812190100021E	12 de abril de 2024
CENTRO	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Cundinamarca	Ubaté	2024812190100023E	30 de abril de 2024
CENTRO	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Cundinamarca	Zipaquirá	2024812190100025E	19 de abril de 2024
ORIENTE	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Santander	San Benito	2024840190102042E	15 de abril de 2024
ORIENTE	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Boyaca	Umbita	2024840190102043E	16 de abril de 2024
ORIENTE	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Norte de Santander	Chitagá	2024840190102044E	26 de abril de 2024
ORIENTE	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Santander	Matanza	2024840190102048E	16 de abril de 2024
ORIENTE	Fortalecer los espacios, instancias y organización de incidencia ciudadana en lo relacionado con los servicios públicos domiciliarios que propendan por reconocer mejor el contexto de la prestación, así como la generación de soluciones y mejoramiento de la prestación de los servicios	Comunidades por el Control Social	Santander	Cepitá	2024840190102049E	17 de abril de 2024

*Ilustración 1: Comunidades por el Control Social del mes de Abril.*

**Chocontá, Cundinamarca.**



En el marco de las acciones de inspección, vigilancia y control, se llevaron a cabo las actividades “Conoce tus derechos y deberes” y “Comunidades por el control social” con el objetivo de capacitar a la ciudadanía en el correcto procedimiento de reclamación y en la conformación de los comités de desarrollo y control social, dado que el municipio no cuenta con vocales de control activos.

La visita al municipio comenzó con la actividad "Comunidades por el control social", realizada en colaboración con la alcaldía, la personería y el concejo municipal. El objetivo de esta reunión fue informar a la administración municipal sobre su deber constitucional de velar por la conformación de los comités, la manera adecuada de llevar a cabo las capacitaciones y convocatorias, y la importancia de los vocales de control en las juntas directivas de prestadoras de servicios públicos oficiales, en los comités de estratificación municipal y como aliados de la Superservicios en el territorio. Durante esta sesión, la dirección territorial informó sobre los avances en el cumplimiento de los compromisos acordados con la empresa ENEL Colombia, suscritos en la vigencia 2023,

en una mesa de trabajo con autoridades municipales y la ciudadanía en Chocontá. Este monitoreo permitió informar a la ciudadanía y a las autoridades locales sobre las acciones de inspección, vigilancia y control que la Superservicios está llevando a cabo con ENEL Colombia y el papel que desempeñarían los vocales de control en el seguimiento efectivo de los acuerdos con las empresas prestadoras en sus municipios.

Posteriormente, con la participación de un mayor número de usuarios de los diferentes servicios públicos domiciliarios, se llevó a cabo la capacitación "Conoce tus derechos y deberes". Utilizando casos prácticos de la ciudadanía, se explicaron los recursos legales disponibles para reclamar sobre la calidad, continuidad, facturación, suspensión y negativas de contrato de los servicios públicos domiciliarios.

En conclusión, la actividad fomentó el interés de la ciudadanía en la conformación de los comités de desarrollo y control social (CDCS), resaltando el trabajo conjunto que pueden realizar con las autoridades locales y nacionales para asegurar una correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios en su municipio. La alcaldía, junto con la personería y los usuarios, acordaron una posible fecha para la conformación de los CDCS y definieron estrategias para una correcta convocatoria. La Superservicios entregó bibliografía a los usuarios para informarles sobre lo reglamentado por la ley 142 de 1994 en relación con los comités de desarrollo y control social.

### Ubaté, Cundinamarca.



En el marco de la estrategia de participación ciudadana, se llevó a cabo la actividad denominada "Comunidades por el control social" con el objetivo de impactar a los municipios de Cundinamarca que no cuentan con el registro de comités de desarrollo y control social.

Esta actividad fue coordinada y convocada en colaboración con la Personería Municipal y la Oficina de Servicios Públicos del municipio. La reunión se centró en informar a la administración municipal sobre su deber constitucional de velar por la conformación de los comités, la forma adecuada de generar las capacitaciones y convocatorias, y la importancia del vocal de control en las juntas directivas de prestadoras de servicios públicos oficiales, en los comités de estratificación municipal y como aliados de la Superservicios en el territorio. Al respecto, la Oficina de Servicios Públicos informó que en 2024 se constituyó un comité de desarrollo y control social para la fiscalización de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo, aún no se ha emitido el acto administrativo hacia la Superservicios para las gestiones pertinentes de inscripción en la base de datos y la generación de capacitaciones jurídicas y técnicas que la Dirección Territorial Centro brinda a los vocales de control. Tras la capacitación en temas de conformación de CDCS y defensa del usuario en la sede de la empresa, se ofreció atención personalizada a los usuarios que presentaban inconvenientes con la facturación de servicios públicos.

**Zipaquirá, Cundinamarca.**

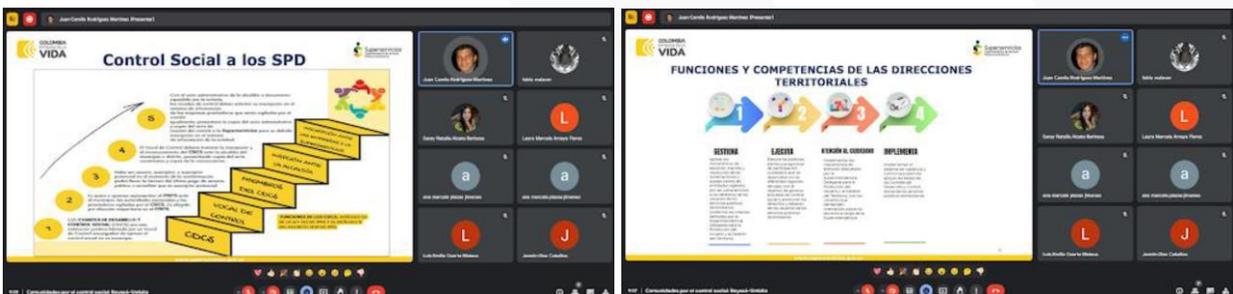


En el marco del proceso de fortalecimiento del control social y como parte de la estrategia de participación ciudadana, se realizó un desplazamiento al municipio de Zipaquirá, Cundinamarca, para llevar a cabo la actividad denominada “Comunidades por el control social” en el recinto del Concejo Municipal. Esta actividad contó con la participación de usuarios, concejales y la personerera municipal. La agenda se desarrolló de la siguiente manera:

**Presentación de la Superservicios:** Se expusieron las generalidades de la entidad, las funciones de inspección, vigilancia y control sobre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de energía, gas, acueducto, alcantarillado y aseo, las competencias de la Dirección Territorial Centro, los derechos y deberes de los usuarios, el procedimiento de reclamación y la interposición de recursos de ley, así como la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS).

**Identificación de problemáticas locales:** Se detectaron problemáticas relacionadas con la calidad y continuidad del servicio de acueducto en el municipio. Se orientó a los usuarios sobre el procedimiento correcto para realizar reclamaciones y se atendieron en segunda instancia las problemáticas presentes mediante la resolución de recursos de ley o la realización de actividades de participación ciudadana que fomenten la colaboración entre los usuarios, las autoridades municipales y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

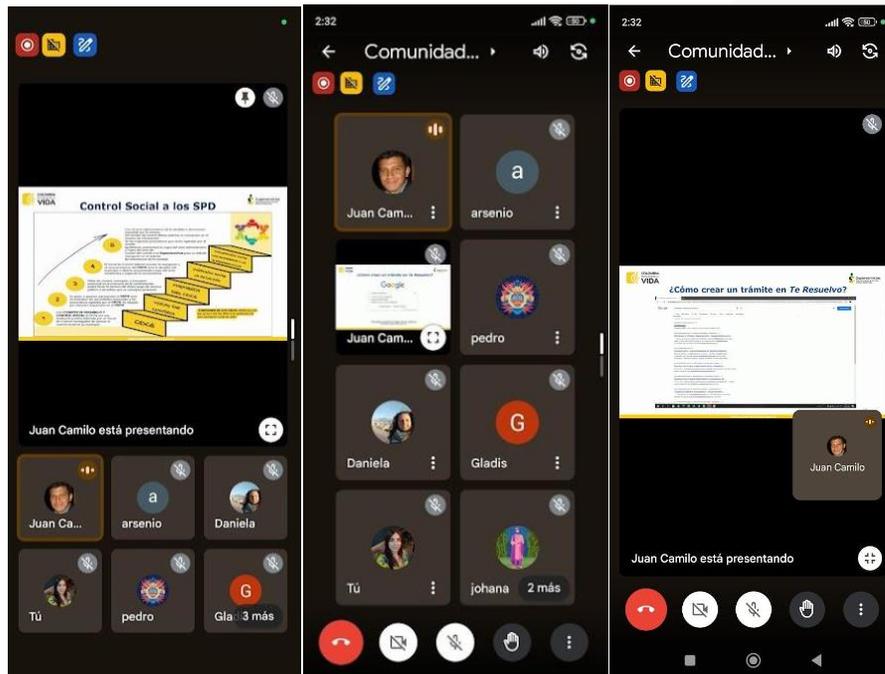
**Umbita, Boyacá.**



El 16 de abril de 2024, se llevó a cabo una actividad de participación ciudadana en el municipio de Úmbita, Boyacá, de forma virtual. A esta actividad asistieron varios miembros de las Juntas de Acción Comunal. El proceso de convocatoria se realizó inicialmente mediante contacto telefónico y correo electrónico con la alcaldía municipal, con el objetivo de obtener las bases de datos de los presidentes de Juntas y apoyo en la convocatoria. Se enviaron las invitaciones y se suministró a los entes de control y líderes una pieza gráfica tanto por correo electrónico como por WhatsApp.

Durante la actividad, se abordaron varios temas, incluyendo la presentación de la entidad, la gestión que desarrolla bajo la ley 142 de 1994, la conformación de los comités de desarrollo y control social en la ciudad, y la asignación de una persona para ser vocal de control y fiscalizar los servicios públicos. Además, se discutieron los canales de atención y la política anticorrupción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

**Chitagá, Norte de Santander.**



El 26 de abril de 2024, se llevó a cabo una actividad de participación ciudadana de forma virtual en el municipio de Chitagá, Norte de Santander. A esta actividad asistieron varios miembros de las Juntas de Acción Comunal. El proceso de convocatoria se realizó inicialmente mediante contacto telefónico y correo electrónico con la alcaldía municipal para obtener las bases de datos de los presidentes de las Juntas y recibir apoyo en la convocatoria. Posteriormente, se enviaron las invitaciones y se proporcionó a los entes de control y líderes una pieza gráfica tanto por correo electrónico como por WhatsApp.

Durante la actividad, se discutieron varios temas, incluyendo la presentación de la entidad y la gestión que desarrolla bajo la ley 142 de 1994, la conformación de los comités de desarrollo y control social en el municipio, y el proceso de asignación del vocal de control para fiscalizar los servicios públicos en la ciudad. Además, se abordaron los canales de atención y la política anticorrupción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

**Matanza, Santander.**



El 16 de abril de 2024, se llevó a cabo una actividad de participación ciudadana en el municipio de Matanza, Santander, en las instalaciones del Coliseo Cubierto del municipio. A esta actividad asistieron líderes de la Junta de Acción Comunal (JAC) y miembros de la comunidad en general.

El proceso de convocatoria se inició mediante correo electrónico a la alcaldía municipal para gestionar temas logísticos y obtener el listado de líderes de la JAC y otros líderes sociales. Tras obtener el listado, se realizaron llamadas telefónicas y se envió una pieza gráfica por correo electrónico y WhatsApp, con el apoyo del enlace de la Unidad de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal.

Durante la actividad, se socializaron varios temas con los asistentes: las generalidades de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), la normatividad relacionada con su conformación, el papel de la Superservicios como entidad de apoyo a los CDCS y a los vocales, y se promovió la participación de todos los entes de control y la comunidad en la conformación e integración del comité, conforme a la normativa vigente.

Se aclararon dudas de los usuarios respecto a la conformación de los comités, incluyendo si los presidentes de las JAC pueden formar parte de ellos, explicando las inhabilidades e incompatibilidades pertinentes. Se acordó iniciar la convocatoria para la asamblea constitutiva con el apoyo de las diferentes entidades municipales.

Los asistentes manifestaron la importancia de estas capacitaciones, ya que no habían recibido este tipo de formación previamente, y expresaron su gratitud por el apoyo de la Superservicios. Además, mostraron su interés y disposición para conformar el comité de desarrollo y control social.

### **Cepitá, Santander.**



El 17 de abril de 2024, se llevó a cabo una actividad de participación ciudadana en el municipio de Cepitá, Santander, en las instalaciones de la Biblioteca Municipal. A esta actividad asistieron líderes de la Junta de Acción Comunal (JAC), funcionarios públicos, el alcalde del municipio, el personero municipal y miembros de la comunidad en general.

El proceso de convocatoria se inició mediante correo electrónico a la alcaldía municipal para gestionar temas logísticos y obtener el listado de líderes de la JAC y otros líderes sociales. Tras obtener dicho listado, se realizaron llamadas telefónicas y se envió una pieza gráfica por correo electrónico y WhatsApp, contando con el apoyo del enlace de la Unidad de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal.

Durante la actividad, se socializaron las generalidades de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), la normatividad relacionada con su conformación, el papel de la Superservicios como entidad de apoyo a los CDCS y a los vocales, y se promovió la participación de todos los entes de control y la comunidad en la conformación e integración del comité, conforme a la normativa vigente.

Los usuarios preguntaron si los presidentes de las JAC podían formar parte de los comités, por lo que se les aclaró quiénes pueden integrarlos y las inhabilidades e incompatibilidades. También se resolvieron dudas sobre las funciones de los entes territoriales en el apoyo a la conformación de los CDCS. Se acordó iniciar la convocatoria para la asamblea constitutiva con el apoyo de las diferentes entidades municipales.

Los asistentes destacaron la importancia de este tipo de capacitaciones, ya que no habían recibido este tipo de formación previamente, y expresaron su gratitud por el apoyo de la

Superservicios. Además, mostraron su interés y disposición para conformar el comité de desarrollo y control social de manera efectiva.

## CONCLUSIÓN

En resumen, las actividades de inspección, vigilancia y control, enmarcadas en la estrategia de participación ciudadana, se llevaron a cabo en varios municipios con el objetivo de capacitar a la ciudadanía en el correcto procedimiento de reclamación y en la conformación de comités de desarrollo y control social (CDCS). Estas actividades, realizadas en colaboración con autoridades municipales, lograron:

1. **Informar a la administración municipal** sobre su deber constitucional de conformar los comités y la manera adecuada de generar capacitaciones y convocatorias.
2. **Capacitar a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes**, así como los recursos legales disponibles para reclamar la calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios.
3. **Promover la conformación de los CDCS** mediante la colaboración de los usuarios, las autoridades locales y nacionales, y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
4. **Resolver dudas y problemas específicos de los usuarios**, orientándolos en el procedimiento correcto para realizar reclamaciones y fomentar la articulación entre los distintos actores involucrados.
5. **Concretar la convocatoria para la asamblea constitutiva de los CDCS**, con el apoyo de las diferentes entidades municipales y la participación activa de los asistentes.

En conclusión, estas actividades han sido fundamentales para fortalecer el control social y fomentar la participación ciudadana, logrando que la comunidad y las autoridades locales trabajen conjuntamente para asegurar una correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus municipios.