



20261000660555

GD-F-008 V.26

Página 1 de 10

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20261000660555 DEL 30/07/2026 11:43:06

“Por la cual se fortalecen, actualizan y articulan las herramientas institucionales de fortalecimiento al control social desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas en los numerales 1 y 2 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y los numerales 1 y 2 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece como fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Que el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia dispone que la ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública.

Que los servicios públicos domiciliarios son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme a lo establecido en el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia, y que corresponde al Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional, así como garantizar la participación de los usuarios en su gestión y control.

Que la Ley 142 de 1994 reconoce y garantiza la participación de los usuarios en la gestión y control de los servicios públicos domiciliarios, a través de mecanismos como los Comités de Desarrollo y Control Social y la figura de los Vocales de Control.

Que corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de las funciones previstas en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1369 de 2020, promover la participación ciudadana, el control social y la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, así como adelantar estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la gestión de información, la interacción con la ciudadanía y el seguimiento a la prestación de dichos servicios.

Que mediante la Resolución SSPD 20141300041115 de 2014 se creó el Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios (SVC), como instrumento institucional orientado a fortalecer el ejercicio del control social y apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social y los Vocales de Control.

Que mediante la Resolución SSPD 20151300052415 de 2015 se implementó y reglamentó el Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, incorporando componentes tecnológicos, normativos, de información,

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

comunicación interinstitucional, capacitación, seguimiento, evaluación y fortalecimiento institucional; y que, en virtud de la evolución de las estrategias de participación ciudadana, gestión de la información y transformación digital, se hace necesario consolidar y articular las herramientas de control social implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2 y 60 de la Ley 1757 de 2015, el control social es un derecho y un deber de los ciudadanos y se constituye como un mecanismo de participación orientado a la vigilancia de la gestión pública por parte de la ciudadanía, lo cual exige a las entidades del Estado adoptar medidas e instrumentos que garanticen su ejercicio efectivo.

Que la Política de Gobierno Digital, contenida en el Decreto 1078 de 2015, orienta a las entidades públicas a utilizar las tecnologías de la información para facilitar el acceso al conocimiento, promover la participación ciudadana y fortalecer la transparencia.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las entidades públicas deben fortalecer las dimensiones de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana y gestión del conocimiento, como elementos fundamentales para mejorar la gestión institucional y la relación con la ciudadanía.

Que la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece lineamientos para garantizar la accesibilidad de la información pública, lo cual resulta aplicable a las estrategias pedagógicas que implemente la entidad.

Que en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 *“Colombia Potencia Mundial de la Vida”*, adoptado mediante la Ley 2294 de 2023, se estableció como uno de sus lineamientos el fortalecimiento de la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública, promoviendo el control social sobre la gestión pública; para lo cual se impulsa el uso de herramientas tecnológicas, la gestión e intercambio de información y el fomento de capacidades institucionales que faciliten la interacción entre la ciudadanía y las entidades del Estado.

Que mediante la Circular Externa No. 20261000000124 del 5 de febrero de 2026, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios recordó y reiteró a gobernadores, alcaldes y personeros sus obligaciones frente a la promoción, conformación, fortalecimiento y capacitación de los Comités de Desarrollo y Control Social, como instancias fundamentales para el ejercicio del control social y la participación ciudadana en los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de las competencias previstas en el artículo 18 del Decreto 1429 de 1995, que asigna a la Superintendencia, en coordinación con los departamentos y municipios, la función de fortalecer la participación comunitaria y la capacitación de los vocales de control social.

Que en el marco de los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se hace necesario fortalecer, actualizar y articular las herramientas institucionales implementadas para el ejercicio del control social, en particular, aquellas orientadas a mejorar los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía, especialmente en la interacción con los Vocales de Control, así como optimizar la gestión de información, la actualización de los canales digitales y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la participación ciudadana y el ejercicio del control social en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios, a fin de contribuir al cumplimiento de la misión institucional y a la mejora continua de la gestión pública.

Que el fortalecimiento del control social implica la generación, consolidación y disposición de información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, incluyendo indicadores de gestión, continuidad y calidad, con el fin de facilitar el seguimiento por parte de la ciudadanía y garantizar el ejercicio efectivo del control social.

Que las estrategias institucionales orientadas a la apropiación social del conocimiento, fortalecimiento de capacidades, pedagogía ciudadana y divulgación de información sectorial constituyen instrumentos complementarios para promover la participación ciudadana, el acceso a la información y el ejercicio del control social en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

Que las herramientas dispuestas para el ejercicio del control social deben articularse con las estrategias institucionales de gestión de información, innovación pública, interoperabilidad y gestión del conocimiento implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incluyendo aquellas desarrolladas en el marco del Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de fortalecer el acceso a la información, la participación ciudadana, el seguimiento a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y el ejercicio del control social.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de las funciones asignadas por la Ley 142 de 1994 relacionadas con la promoción de la participación ciudadana, el fortalecimiento del control social y el apoyo a los Comités de Desarrollo y Control Social y a los Vocales de Control, ha impulsado la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) como una estrategia de articulación entre organizaciones comunitarias, instancias de participación ciudadana, entidades territoriales, academia y demás actores vinculados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, orientada al fortalecimiento de la participación ciudadana y del control social en el territorio.

Que la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) constituye un escenario permanente de articulación y fortalecimiento del control social, que contribuye al desarrollo de capacidades ciudadanas, promueve el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, facilita la identificación de problemáticas territoriales y la generación de alertas ciudadanas, y aporta insumos para el mejoramiento de las herramientas institucionales de control social, el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, favoreciendo la gestión del conocimiento, la apropiación social de la información y la participación ciudadana en los asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Que en la vigencia 2022, en el marco de las actividades desarrolladas en el contrato 470 de 2022 se formuló la propuesta de la Escuela de Innovación en Servicios Públicos Domiciliarios, concebida como un entorno académico y práctico para la capacitación de ciudadanos, gobernantes y organizaciones comunitarias. Esta propuesta se centró en la innovación pública y la formación presencial, sus fundamentos teóricos y prácticos constituyen un insumo para adaptar su modelo al contexto y dinámicas del Observatorio Nacional, dando origen a la estructuración de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el segundo semestre de la vigencia 2024 el equipo de Innovación de esta Superintendencia aplicó a los colaboradores de la Entidad un diagnóstico institucional en el que se evidenció un bajo nivel de aprovechamiento de datos para la analítica institucional, desarticulación entre actores del sector y dificultades en la comprensión ciudadana de la información técnica, lo que hizo necesario fortalecer los mecanismos de generación, análisis, divulgación y apropiación del conocimiento institucional.

Que como resultado del citado diagnóstico, en la vigencia 2024 se formuló el proyecto de inversión BPIN 20240000000203 denominado "*Implementación del Observatorio de Servicios Públicos Nacionales*", el cual tiene como propósito consolidar mecanismos para la recolección, análisis, gestión y divulgación de información estratégica sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, facilitando la toma de decisiones institucionales y el acceso a información relevante por parte de los diferentes grupos de interés, incluida la ciudadanía.

Que en el desarrollo de las acciones derivadas del mencionado proyecto, se identificó la necesidad de complementar las acciones de generación, análisis y divulgación de información con estrategias orientadas al fortalecimiento de capacidades y a la apropiación social del conocimiento por parte de los distintos actores del sector de los servicios públicos domiciliarios. Si bien, el Observatorio constituye una herramienta para la consolidación y difusión de información estratégica, se debe contar con un mecanismo institucional que facilite la comprensión, interpretación y aprovechamiento de la información por parte de la ciudadanía, las organizaciones sociales, los vocales de control, los prestadores, las entidades territoriales y demás grupos de interés, para efectos de promover una participación más informada y efectiva en los asuntos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Que en el marco del proyecto de inversión denominado "*Implementación del Observatorio de Servicios Públicos Nacionales*" se contempló la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, como una estrategia institucional estructurada en diferentes niveles de apropiación social del conocimiento, comprendiendo: (i) un nivel orientado a la interacción con comunidades, el reconocimiento de experiencias territoriales y el fortalecimiento de capacidades para el ejercicio del control social; (ii) un nivel de formación apoyado en herramientas virtuales, recursos digitales y metodologías de aprendizaje en línea que faciliten el acceso al conocimiento por parte de los grupos de valor; y (iii) un nivel orientado al acceso, análisis y aprovechamiento de información estratégica y productos de conocimiento generados por el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, con el propósito de fortalecer la participación ciudadana y la gestión del conocimiento institucional.

Que el enfoque popular de la Escuela, reconoce a las personas usuarias, suscriptores, potenciales usuarios, organizaciones sociales, vocales de control y demás actores comunitarios como protagonistas en los procesos de aprendizaje, participación y vigilancia de la gestión pública, promoviendo el acceso a herramientas, conocimientos e información que les permita comprender el funcionamiento del sector, ejercer sus derechos y deberes de manera

informada y fortalecer su capacidad de incidencia y control social. Lo anterior, en articulación con las estrategias institucionales de gestión del conocimiento, innovación, transformación digital y divulgación de información desarrolladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios se concibe como una estrategia institucional estructurada en diferentes niveles de apropiación social del conocimiento, comprendiendo: (i) un nivel orientado a la interacción con comunidades, el reconocimiento de experiencias territoriales y el fortalecimiento de capacidades para el ejercicio del control social; (ii) un nivel de formación apoyado en herramientas virtuales, recursos digitales y metodologías de aprendizaje en línea que faciliten el acceso al conocimiento por parte de los grupos de valor; y (iii) un nivel orientado al acceso, análisis y aprovechamiento de información estratégica y productos de conocimiento generados por el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, con el propósito de fortalecer la participación ciudadana y la gestión del conocimiento institucional.

Que la implementación de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios requiere una articulación institucional entre la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), de manera que se garantice el funcionamiento y operación de dicha estrategia institucional, en el marco de las competencias asociadas a la gestión del conocimiento, la innovación, la participación ciudadana y el control social, a través no solo de las funciones asignadas a cada dependencia, sino también a los recursos de inversión que se proyecten y apropien en cada vigencia para garantizar su sostenibilidad en el largo plazo.

Que para garantizar la adecuada articulación institucional, evitar la duplicidad de esfuerzos y fortalecer la gestión integral de la información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, se hace necesario promover espacios de coordinación entre las dependencias misionales y las instancias institucionales responsables de la producción de información sectorial, la gestión del conocimiento, la innovación y las estrategias pedagógicas orientadas a la apropiación social del conocimiento.

Que de lo anterior, se concluye que existe la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales de análisis, seguimiento, gestión del conocimiento y desarrollo de capacidades, dirigidos a los grupos de valor y demás actores vinculados a la participación ciudadana y el control social en los servicios públicos domiciliarios, con el fin de apoyar la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas, el mejoramiento continuo del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, así como la participación informada de la ciudadanía en los asuntos de interés público relacionados con el sector.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto: Fortalecer, actualizar y articular las herramientas institucionales para el mejoramiento del control social de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, orientadas a facilitar la participación ciudadana, el acceso a la información y el ejercicio del control social en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 2. Principios orientadores: Las herramientas institucionales de control social, así como las estrategias, mecanismos y acciones desarrolladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en materia de participación ciudadana, gestión de información, apropiación social del conocimiento y fortalecimiento del control social, se orientarán conforme a los siguientes principios:

1. **Participación ciudadana:** promoción de espacios y mecanismos que fortalezcan la intervención activa de la ciudadanía en el seguimiento, comprensión y control social de los servicios públicos domiciliarios.
2. **Enfoque territorial:** reconocimiento de las particularidades sociales, económicas, culturales y geográficas de los territorios para el desarrollo de estrategias institucionales acordes con las realidades regionales.
3. **Acceso a la información:** garantía de disponibilidad, divulgación y acceso a información clara, oportuna, confiable y comprensible relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en los casos que no sea información reservada. Para ello, se promoverá la generación de datos con altos estándares de

calidad, integridad y oportunidad, que sirvan de base para la toma de decisiones y el ejercicio del control social.

4. **Lenguaje claro:** adopción de mecanismos de comunicación que faciliten la comprensión de la información técnica, normativa y sectorial por parte de la ciudadanía y los distintos grupos de valor.
5. **Innovación pública:** incorporación de herramientas, metodologías y estrategias innovadoras orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana, la gestión del conocimiento y el ejercicio del control social.
6. **Apropiación social del conocimiento:** promoción de procesos orientados a facilitar la comprensión, uso y aprovechamiento del conocimiento e información sectorial por parte de la ciudadanía y los actores del sector.
7. **Enfoque diferencial e inclusión:** desarrollo de estrategias que reconozcan las condiciones, necesidades y características particulares de los distintos grupos poblacionales y territoriales.
8. **Interoperabilidad y articulación institucional:** fortalecimiento de mecanismos de coordinación e intercambio de información entre dependencias, entidades y herramientas institucionales para optimizar la gestión de información y el ejercicio del control social.
9. **Transformación digital:** promoción del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para fortalecer el acceso a la información, la interacción con la ciudadanía, la gestión del conocimiento y el ejercicio del control social.
10. **Alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Las herramientas y estrategias se desarrollarán en coherencia con el MIPG, promoviendo la articulación entre las dimensiones de planeación, gestión y control, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al logro de los objetivos misionales.

Artículo 3. Ejes temáticos: Las herramientas institucionales de control social, así como las estrategias de participación ciudadana, apropiación social del conocimiento, fortalecimiento de capacidades y gestión de información desarrolladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, podrán abordar, entre otros, los siguientes ejes temáticos:

1. Régimen jurídico y marco institucional de los servicios públicos domiciliarios.
2. Derechos, deberes y mecanismos de protección de los usuarios y/suscriptores.
3. Participación ciudadana, control social y fortalecimiento de los Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social.
4. Vigilancia, inspección y seguimiento a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
5. Calidad, cobertura, continuidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
6. Gestión comunitaria, territorial y diferencial de los servicios públicos domiciliarios.
7. Gestión, análisis, visualización y uso estratégico de la información pública y sectorial.
8. Herramientas tecnológicas, transformación digital e interoperabilidad para el fortalecimiento de la gestión pública y el control social.
9. Sostenibilidad, transición energética, economía circular, gestión integral de residuos sólidos, política de Basura Cero, innovación y desarrollo del sector de los servicios públicos domiciliarios.
10. Transparencia, innovación pública, gobierno abierto y apropiación social del conocimiento.

Parágrafo. Los ejes temáticos previstos en el presente artículo podrán ser actualizados, complementados o ampliados conforme a las necesidades institucionales, sectoriales y territoriales, así como a los lineamientos estratégicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CAPÍTULO II HERRAMIENTAS INSTITUCIONALES DE CONTROL SOCIAL

Artículo 4. Herramientas institucionales de control social: Para efectos de la presente resolución, se entenderá por herramientas institucionales de control social los mecanismos, aplicativos, canales, plataformas, estrategias pedagógicas, sistemas de información y demás instrumentos tecnológicos, metodológicos, analíticos o de gestión implementados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para fortalecer la participación ciudadana, el acceso a la información, la apropiación social del conocimiento y el ejercicio del control social en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

Las herramientas institucionales de control social de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios comprenden, entre otras, las siguientes:

1. El aplicativo para Vocales de Control Social (Sistema de Vigilancia y Control).



2. Las bases de datos, sistemas de información y mecanismos institucionales destinados al registro, consulta y actualización de la información de los Vocales de Control.
3. Los canales, plataformas y herramientas digitales de control social implementados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tales como asistentes virtuales (chatbots), herramientas de agendamiento, foros virtuales y demás soluciones tecnológicas que se implementen para promover la participación ciudadana, el acceso a la información y el ejercicio del control social.
4. Las estrategias institucionales de apropiación social del conocimiento, fortalecimiento de capacidades y pedagogía ciudadana orientadas a promover la participación ciudadana y el ejercicio del control social.
5. Las acciones de articulación, capacitación, asistencia técnica y orientación dirigidas a los Vocales de Control, Comités de Desarrollo y Control Social y demás actores de participación ciudadana, desarrolladas en coordinación con las alcaldías y gobernaciones, para fortalecer el control social sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios.
6. La Red de Comunidades por el Control Social (RCCS), como estrategia institucional de articulación, fortalecimiento de capacidades ciudadanas, intercambio de experiencias y promoción de la participación ciudadana y el control social en los servicios públicos domiciliarios.
7. Las demás herramientas tecnológicas, mecanismos de gestión de información, analítica de datos, visualización, interoperabilidad, innovación y participación ciudadana que implemente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incluyendo aquellas desarrolladas en el marco del Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, para fortalecer el acceso a la información, la interacción con la ciudadanía y el ejercicio del control social.

Parágrafo: La Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) se articulará con las demás herramientas institucionales de control social, la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y las demás estrategias institucionales de participación ciudadana, gestión de información y apropiación social del conocimiento implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los insumos, experiencias, alertas ciudadanas, buenas prácticas y demás información generada en el marco de la RCCS podrán ser utilizados para fortalecer las actividades de formación, análisis, divulgación y gestión del conocimiento desarrolladas por la entidad.

La administración funcional, actualización y gestión de las herramientas institucionales de control social estarán a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), de acuerdo con las competencias de cada dependencia.

CAPÍTULO III

ESCUELA POPULAR DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Artículo 5. Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios (EP): La Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante EP, constituye una estrategia institucional de apropiación social del conocimiento y una herramienta de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, orientada a la divulgación, socialización y transferencia de conocimientos, información, herramientas y buenas prácticas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios, así como al reconocimiento, la sistematización e intercambio de saberes y experiencias provenientes de los territorios y de los grupos de valor, mediante el uso de metodologías participativas y lenguaje claro que contribuyan al fortalecimiento de la participación ciudadana, la comprensión de los servicios públicos domiciliarios y el ejercicio del control social.

Artículo 6. Objeto de la EP: La Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios tendrá como objeto promover la apropiación social del conocimiento sobre los servicios públicos domiciliarios y fortalecer las capacidades para la participación ciudadana y el control social de los grupos de valor de la Superintendencia, entre ellos los usuarios y usuarias de los servicios públicos domiciliarios, así como los actores de control social, organizaciones comunitarias, autoridades territoriales, prestadores y demás interesados en el sector, mediante estrategias de divulgación, intercambio de conocimientos y socialización de información que faciliten la comprensión del marco institucional, los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos de participación.

Artículo 7. Naturaleza de la EP: La Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios se desarrollará bajo el enfoque de educación informal y no conduce a títulos académicos, en los términos de la normativa vigente, por lo cual sus

procesos no conllevarán a la obtención de títulos ni certificaciones propias del sistema educativo formal, ni requerirán licenciamiento o registro de programas.

Sus actividades estarán orientadas a la actualización, transferencia y apropiación del conocimiento, a través de metodologías flexibles, abiertas y accesibles para los distintos grupos de valor, sin que ello implique el desarrollo de programas de educación formal ni conduzca al otorgamiento de títulos académicos.

Artículo 8. Alcance y enfoque de la EP: La Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios se orientará a:

1. Facilitar la apropiación y comprensión de contenidos relacionados con los servicios públicos domiciliarios mediante estrategias pedagógicas y de divulgación.
2. Fortalecer las capacidades de los grupos de valor en materia de participación ciudadana, control social y protección de los derechos de los usuarios.
3. Promover el uso de datos e información en la toma de decisiones.
4. Impulsar la participación ciudadana y el ejercicio del control social.
5. Contribuir al cierre de brechas de conocimiento mediante acciones de educación informal y divulgación en lenguaje claro.
6. Promover alianzas con otras entidades públicas, entes educativos o actores relacionados con los servicios públicos domiciliarios para diversificar su oferta de formación y ampliar su alcance.

Artículo 9. Modalidades de formación de la EP: La Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios desarrollará sus actividades mediante modalidades presencial, virtual, sincrónica, asincrónica e híbrida, garantizando criterios de acceso, inclusión, enfoque territorial y uso de tecnologías de la información.

Artículo 10. Niveles de desarrollo de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios: La Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios desarrollará sus actividades a través de niveles complementarios e interrelacionados orientados al fortalecimiento de capacidades, la apropiación social del conocimiento y el acceso a información estratégica sobre los servicios públicos domiciliarios:

Nivel I. Participación, diálogo territorial y fortalecimiento comunitario: orientado a promover espacios de encuentro, intercambio de experiencias, reconocimiento de saberes territoriales, fortalecimiento de capacidades ciudadanas y acompañamiento a usuarios, organizaciones comunitarias, Vocales de Control, Comités de Desarrollo y Control Social y demás actores relacionados con el ejercicio del control social.

Nivel II. Formación y aprendizaje virtual: orientado al desarrollo de procesos de formación mediante cursos, contenidos digitales, herramientas virtuales, metodologías e-learning y demás mecanismos que faciliten el acceso al conocimiento por parte de los grupos de valor de la entidad.

Nivel III. Gestión y apropiación de información estratégica: orientado a promover el acceso, comprensión, análisis y aprovechamiento de la información, indicadores, estudios, reportes, visualizaciones y demás productos generados por el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y por las herramientas institucionales de gestión de información de la entidad.

Artículo 11. Población objetivo de la EP: La Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios estará dirigida a los grupos de valor de la Superintendencia, incluyendo servidores públicos, empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, usuarios y usuarias, vocales de control y miembros de sus Comités de Desarrollo y Control Social, autoridades territoriales, academia y demás actores del sector.

Artículo 12. Instrumentos pedagógicos de la EP: Para el cumplimiento de su objeto y el desarrollo de sus actividades de actualización, transferencia, apropiación social del conocimiento y divulgación, la Escuela Popular de Servicios Públicos podrá implementar estrategias, metodologías, recursos, contenidos, herramientas y demás instrumentos pedagógicos acordes con las necesidades de los grupos de valor, las características de los contenidos, los avances tecnológicos y las modalidades de interacción y aprendizaje disponibles.

Entre otros, podrá hacer uso de cursos, talleres, seminarios, espacios de aprendizaje colaborativo, recursos audiovisuales, contenidos digitales, publicaciones pedagógicas, herramientas virtuales y demás mecanismos de divulgación, intercambio de conocimientos y apropiación social del conocimiento que contribuyan al fortalecimiento de capacidades ciudadanas, la comprensión de los servicios públicos domiciliarios y el ejercicio del control social.



Artículo 13. Administración y mantenimiento de la plataforma tecnológica de la EP: La dependencia responsable de la coordinación de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios tendrá a su cargo la administración funcional y pedagógica de la plataforma tecnológica que soporte su operación. Para ello, deberá gestionar la creación, organización y actualización de contenidos, cursos, recursos pedagógicos y actividades de aprendizaje; administrar los perfiles y permisos de acceso de los usuarios conforme a los procedimientos establecidos; realizar el seguimiento a la oferta formativa y promover el adecuado uso de la plataforma por parte de los grupos de valor.

Así mismo, coordinará con las demás dependencias de la entidad la incorporación, validación y actualización de los contenidos y recursos que se publiquen en la plataforma, garantizando su pertinencia, calidad y coherencia con los objetivos de formación, divulgación y apropiación social del conocimiento de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones será la responsable del mantenimiento, soporte técnico y operación de la plataforma tecnológica que soporte la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales vigentes.

Artículo 14. Articulación institucional de la EP: La Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios se articulará con las estrategias institucionales de fortalecimiento de capacidades, gestión del conocimiento, innovación y divulgación de información implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En particular, aprovechará los insumos, contenidos y productos generados por el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, para su adaptación pedagógica y divulgación en lenguaje claro, con el fin de facilitar su comprensión y apropiación por parte de los grupos de valor.

Así mismo, la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios promoverá espacios de intercambio de experiencias, fortalecimiento de capacidades, apropiación social del conocimiento y capacitación dirigidos a los integrantes de la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS), a los Vocales de Control y a los miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social, incorporando las necesidades, aprendizajes, buenas prácticas e insumos identificados en los territorios para el diseño y desarrollo de sus estrategias pedagógicas.

La implementación, operación y fortalecimiento de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios se desarrollarán de manera articulada entre la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) y las demás dependencias, conforme a sus funciones y competencias institucionales.

Artículo 15. Cooperación y alianzas para el fortalecimiento de la EP: La Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios podrá promover y desarrollar alianzas, acuerdos, convenios y demás mecanismos de cooperación con entidades públicas y privadas, instituciones educativas, organizaciones sociales y demás actores que contribuyan al fortalecimiento de sus capacidades y al cumplimiento de sus objetivos.

La gestión, coordinación y seguimiento de estas alianzas estará a cargo de la dependencia responsable de la dirección o coordinación de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual adelantará las acciones necesarias para su articulación, implementación y aprovechamiento, de conformidad con la normativa y los procedimientos institucionales vigentes.

Artículo 16. Liderazgo y coordinación de la EP: La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) tendrá a su cargo la implementación y puesta en funcionamiento de la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, en articulación con las dependencias misionales competentes y en el marco de las estrategias institucionales de gestión del conocimiento, innovación y transformación digital de la Entidad.

Una vez implementada y puesta en funcionamiento la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), en el marco de sus competencias y de las funciones relacionadas con participación ciudadana y control social, liderará su operación, articulación y desarrollo institucional, en coordinación con las demás dependencias de la Entidad que corresponda.

Parágrafo: La implementación, puesta en funcionamiento y transferencia operativa de la Escuela Popular en Servicios Públicos Domiciliarios deberá efectuarse dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución, de conformidad con las competencias y responsabilidades establecidas en el presente acto administrativo.

CAPÍTULO IV

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 17. Coordinación, administración y seguimiento: La Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) será la dependencia responsable de la coordinación, administración y seguimiento de las herramientas institucionales de control social, así como de liderar la articulación institucional requerida para su fortalecimiento, actualización y operación, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y las demás dependencias competentes, de acuerdo con las funciones y competencias de cada una.

Así mismo, le corresponderá coordinar y promover la articulación de la Red de Comunidades por el Control Social (RCCS) con las herramientas institucionales de control social, la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios, el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y las demás estrategias institucionales relacionadas con la participación ciudadana, la gestión de información, la apropiación social del conocimiento y el fortalecimiento del control social, para lo cual podrá articular acciones con la OAPII, la OTIC, las Superintendencias Delegadas y las demás dependencias que intervengan en el desarrollo de dichas estrategias, de acuerdo con sus competencias.

Artículo 18. Responsabilidad de las dependencias misionales: Las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para Energía y Gas Combustible y para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio, en el ámbito de sus competencias, serán responsables de la generación, validación, actualización, análisis y suministro oportuno de la información sectorial, indicadores, estadísticas y demás insumos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, requeridos para la operación, actualización y fortalecimiento de las herramientas institucionales de control social, así como de las estrategias institucionales de gestión de información, analítica de datos y gestión del conocimiento implementadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Artículo 19. Mesas técnicas de seguimiento: La Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) coordinará las mesas técnicas o espacios de trabajo para el seguimiento, validación, actualización e integración de la información que soporta las herramientas institucionales de control social. En dichos espacios participarán las Superintendencias Delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y para Energía y Gas Combustible, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), la Oficina Asesora de Comunicaciones y las demás dependencias o instancias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que, de acuerdo con sus competencias, deban intervenir.

La participación de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) estará orientada a facilitar la articulación entre los productos, análisis e información sectorial generados por el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y las estrategias pedagógicas desarrolladas por la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios. Por su parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones apoyará la divulgación, difusión y apropiación de los contenidos educativos dirigidos a los grupos de valor.

Parágrafo: La periodicidad y condiciones de las mesas técnicas se definirán conforme a las necesidades institucionales y a los lineamientos establecidos en la presente resolución.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 20. Actualización de la documentación de participación y control social. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio será responsable de elaborar y actualizar la documentación del proceso de Fortalecimiento del Control Social, o del proceso que haga sus veces, así como los procedimientos, formatos, manuales y demás documentación que requieran articulación con la Escuela Popular de Servicios Públicos Domiciliarios; Igualmente, deberá incorporar las disposiciones necesarias para garantizar su operación y funcionamiento en la entidad.

Artículo 21. Uso y apropiación institucional: Todas las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de sus competencias, apoyarán la operación y fortalecimiento de las herramientas institucionales de control social, y de las estrategias de apropiación social del conocimiento mediante la generación y suministro de información, la validación de contenidos, la participación en espacios de articulación institucional, apoyo a la gestión del conocimiento hacia grupos de valor de la entidad y la divulgación de información de interés para la ciudadanía y los demás grupos.

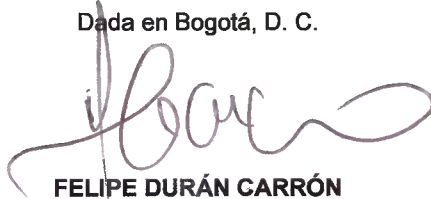


Artículo 22. Articulación normativa: Las disposiciones contenidas en la presente resolución se aplicarán de manera articulada y complementaria con lo establecido en la Resolución SSPD 20141300041115 de 2014, mediante la cual se creó el Sistema de Vigilancia y Control de los Servicios Públicos Domiciliarios (SVC); la Resolución SSPD 20151300052415 de 2015, mediante la cual se implementó y reglamentó el SVC; así como con las demás disposiciones institucionales relacionadas con el Observatorio Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios, la gestión de información, la participación ciudadana, la apropiación social del conocimiento y el control social, sin perjuicio de su vigencia.

Artículo 23. Vigencia: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C.



FELIPE DURÁN CARRÓN
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Cristian Marcel Agualimpia Porras – Prof. Esp. SDPUG 

Angie Katherine Lancheros Rodríguez- Contratista OAPII 

Edwin Jair Ramírez Charry - Contratista OAPII

Nury Yasmin Gutiérrez Vega - Contratista OAPII 

Revisó: Diana Patricia Vargas - Contratista OAPII 

Daniel Alejandro López Navarrete - Contratista OAPII 

Marcela Vásquez Bonilla – Profesional Especializado- Grupo Conceptos OAJ. 

Marilú Castaño Arellano – Coordinadora Grupo de Conceptos OAJ MCA.

Aprobó: María Camila Lozano Martínez – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E) 

Iván Darío Romero – Delegado PUGT 

María Nathalya Delgado Muñoz Jefe OAPII 