

INFORME DE CIERRE DE AÑO 2016

La Dirección General Territorial presenta su balance del año 2016, con el objetivo de informar a los colombianos de las acciones desplegadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en todo el territorio nacional en beneficio de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, e informa que:

Las estrategias territoriales lideradas en 2016 por la Dirección General Territorial a través de sus Direcciones Territoriales se ha visto representado en:

1. ¿Cuántos colombianos se acercaron a la SSP en 2016?

273,163 colombianos se han acercado a la Superservicios a través de los diferentes canales de servicio habilitados.

2. ¿Cuántos trámites interpusieron estos colombianos?

177,086 tramites recibidos en 2016.

Fuente: Sistema O3, Fecha de Corte: 31 de diciembre de 2015

3. ¿Cuántos trámites le resolvimos en el 2016 a los colombianos?

139,512 trámites interpuestos por los usuarios.

4. ¿Cuál es el sector de servicios públicos domiciliarios sobre el que más se quejan los colombianos?

En el 2016, fue el sector de Energía Eléctrica con el 56% de los requerimientos interpuestos por los usuarios.

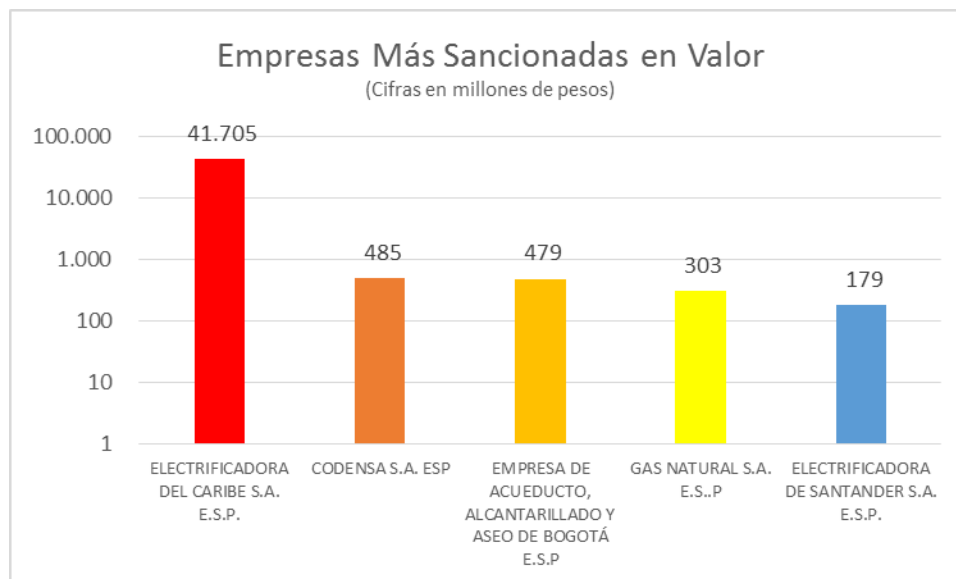
5. ¿Cuál es la principal causal de reclamación?

Facturación por Cobro de Consumos Dejadados de Facturar (recuperación de consumo).

6. ¿Cuál es el sector de servicios públicos más sancionado por la SSPD a través de las Direcciones Territoriales en 2016?:

Energía Eléctrica la cual ha sido sancionada por un valor de \$ 42,789,246,616.

7. ¿Cuáles son las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios más sancionadas en 2015 por la SSPD a través de sus Direcciones Territoriales?



Fuente: Sistema Sancionados, Fecha de Corte: 22 de diciembre de 2016

1er Lugar ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.

2do Lugar: CODENSA S.A. E.S.P.

3er Lugar: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLAD Y ASEO DE BOGOTÁ. E.S.P.

4to Lugar: GAS NATURAL S.A. E.S.P.

5to Lugar: ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S.P.

Las sanciones impuestas por la Dirección General Territorial son por Silencio Administrativo Positivo, es decir, por ausencia o deficiencia de respuesta a los requerimientos, peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios ante las empresas prestadoras.

8. ¿Cuántas Sanciones la SSPD ha impuesto en el territorio nacional en beneficio de los usuarios?:

En un total de 4,652 investigaciones por Silencio Administrativo Positivo se ha decretado sancionar al prestador.

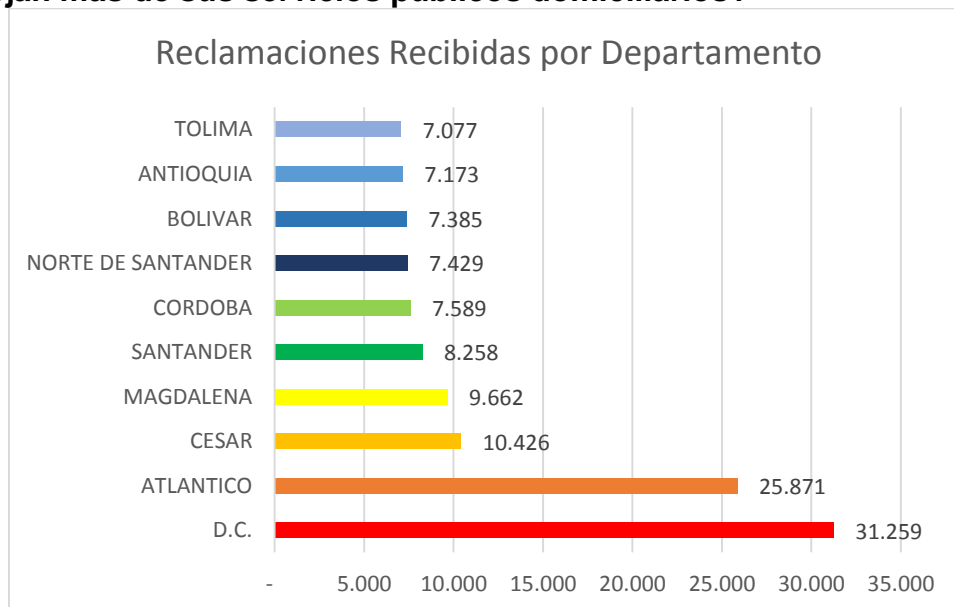
9. ¿Cuál es el departamento o ciudad capital donde los ciudadanos se quejan más de los servicios públicos domiciliarios?

Bogotá D.C. con un 18,7% de las quejas, sobre el consolidado nacional.

10. ¿Cuál es el dpto. en que la SSPD, a través de su Dirección Territorial, ha interpuesto más sanciones?

Atlántico con 3,763 sanciones, por un valor de \$ 42.109 millones de pesos aproximadamente.

11. ¿Cuáles son los diez (10) departamentos en el que los ciudadanos se quejan más de sus servicios públicos domiciliarios?



Fuente: Sistema Sancionados, Fecha de Corte: 22 de diciembre de 2016

En su orden de mayor a menor cantidad de quejas, son:

1er Lugar: Bogotá D.C.

2do Lugar: Atlántico.

*3er Lugar: Cesar.
4to Lugar: Magdalena.
5to Lugar: Santander.
6to Lugar: Cordoba.
7mo Lugar: Norte de Santander.
8vo Lugar: Bolivar.
9no Lugar: Antioquia.
10mo Lugar: Tolima.*

12. Panorama Nacional

12.1. Región Centro (Bogotá D.C., Boyacá, Caquetá, Casanare, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, Meta, Tolima, Vaupés, Vichada y San Andrés y Providencia) *

12.1.1. ¿Cuáles son las empresas de servicios públicos domiciliarios más sancionadas por la SSPD a través de su dirección territorial?

1er Lugar: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá S.A. E.S.P.
2do Lugar: Codensa S.A. E.S.P.

Los sectores de servicios públicos domiciliarios en el que más se quejan sus usuarios son: Acueducto y Energía Eléctrica.

12.2. Región Caribe (Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre)

12.2.1. ¿Cuáles son las empresas de servicios públicos domiciliarios más sancionadas por la SSPD a través de su dirección territorial?

1er Lugar: Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.
2do Lugar: Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Los sectores de servicios públicos domiciliarios en el que más se quejan sus usuarios son: Energía Eléctrica y Acueducto.

12.3. Región Occidente (Antioquia, Caldas, Chocó, Quindío y Risaralda)

12.3.1. ¿Cuáles son las empresas de servicios públicos domiciliarios más sancionadas por la SSPD a través de su dirección territorial?

- 1er Lugar: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
- 2do Lugar: Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.

Los sectores de servicios públicos domiciliarios en el que más se quejan sus usuarios son: Energía Eléctrica y Acueducto.

12.4. Región Oriente (Arauca, Santander y Norte de Santander)

12.4.1. ¿Cuáles son las empresas de servicios públicos domiciliarios más sancionadas por la SSPD a través de su dirección territorial?

- 1er Lugar: Aguas K-pital S.A. E.S.P.
- 2do Lugar: Empresa de Energía de Santander S.A. E.S.P.

Los sectores de servicios públicos domiciliarios en el que más se quejan sus usuarios es: Acueducto y energía Eléctrica.

12.5. Región Suroccidente (Cauca, Valle del Cauca, Nariño y Putumayo)

12.5.1. ¿Cuáles son las empresas de servicios públicos domiciliarios más sancionadas por la SSPD a través de su dirección territorial?

- 1er Lugar: COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.
- 2do Lugar: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P

Los sectores de servicios públicos domiciliarios en el que más se quejan sus usuarios es: Energía y Acueducto.

*Distribución territorial de acuerdo al decreto 990 de 2002. Norma mediante la cual opera SSPD a nivel nacional.

Elaboró: Ramón Cuberos, Contratista Estadística – DGT
Aprobó: Jenny Lindo, Directora General Territorial