

## **INFORME DE CIERRE II TRIMESTRE DEL AÑO 2017**

La Dirección General Territorial presenta su balance del segundo trimestre del 2017, 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 2017 por la Dirección General Territorial a través de sus Direcciones Territoriales se ha visto representado en:

### **1. ¿Cuántos colombianos se acercaron a la SSPD en el primer semestre de 2017?**

145,774 colombianos se han acercado a la Superservicios a través de los diferentes canales de servicio habilitados.

### **2. ¿Cuántos trámites interpusieron estos colombianos?**

100,534 tramites recibidos en el primer semestre del año 2017.

Fuente: Sistema O3, Fecha de Corte: 30 de junio de 2017

### **3. ¿Cuántos trámites le resolvimos en este periodo a los colombianos?**

*98,505 tramites interpuestos por los usuarios.*

Fuente: Sistema O3, Fecha de Corte: 30 de junio de 2017

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

Durante el primer semestre de 2017, fue el sector de Energía Eléctrica con el 53% de los requerimientos interpuestos por los usuarios.

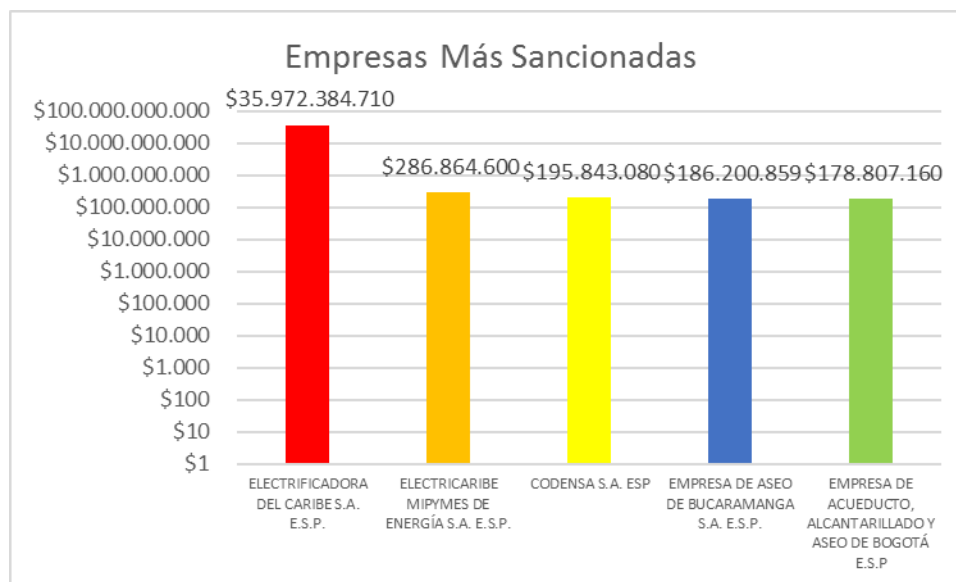
### **5. ¿Cuál es la principal causal?**

Facturación por Cobro de Consumos Dejadoss de Facturar o Recuperación de Energía

### **6. ¿Cuál es el sector de servicios públicos más sancionado por la SSPD a través de las Direcciones Territoriales en 2017?:**

Energía Eléctrica la cual ha sido sancionada por un valor de \$36,541 millones de pesos.

**7. ¿Cuáles son las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios más sancionadas en el primer semestre de 2017 por la SSPD a través de sus Direcciones Territoriales?**



Fuente: Sistema Sancionados, Fecha de Corte: 30 de junio de 2017

- 1er Lugar *ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.*  
 2do Lugar: *ELECTRIFICADORA MYPIMES ENERGÍA S.A. E.S.P.*  
 3er Lugar: *CODENSA S.A. E.S.P.*  
 4to Lugar: *EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.*  
 5to Lugar: *EAAB 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 3,229 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 16,5% 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 2,787 sanciones, por un valor de \$ 36,292 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: 30 de junio de 2017

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

*1er Lugar: Bogotá D.C.*

*2do Lugar: Atlántico.*

*3er Lugar: Santander.*

*4to Lugar: Magdalena.*

*5to Lugar: César.*

*6to Lugar: Antioquia.*

*7mo Lugar: Bolívar.*

*8vo Lugar: Córdoba.*

*9no Lugar: La Guajira.*

*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 Distribuidora Del Pacífico S.A. E.S.P

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

#### **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: Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.

2do Lugar: Aguas K-pital S.A. E.S.P.

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

#### **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: EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P

2do Lugar: COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. 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