



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTION 2016

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales
Primer Trimestre de 2016 (Del 1 de enero a 31 de marzo de 2016)



Jenny Lindo Díaz– Directora
Bogotá, D.C., 30 de abril de 2016

CO-F-006 V.2



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



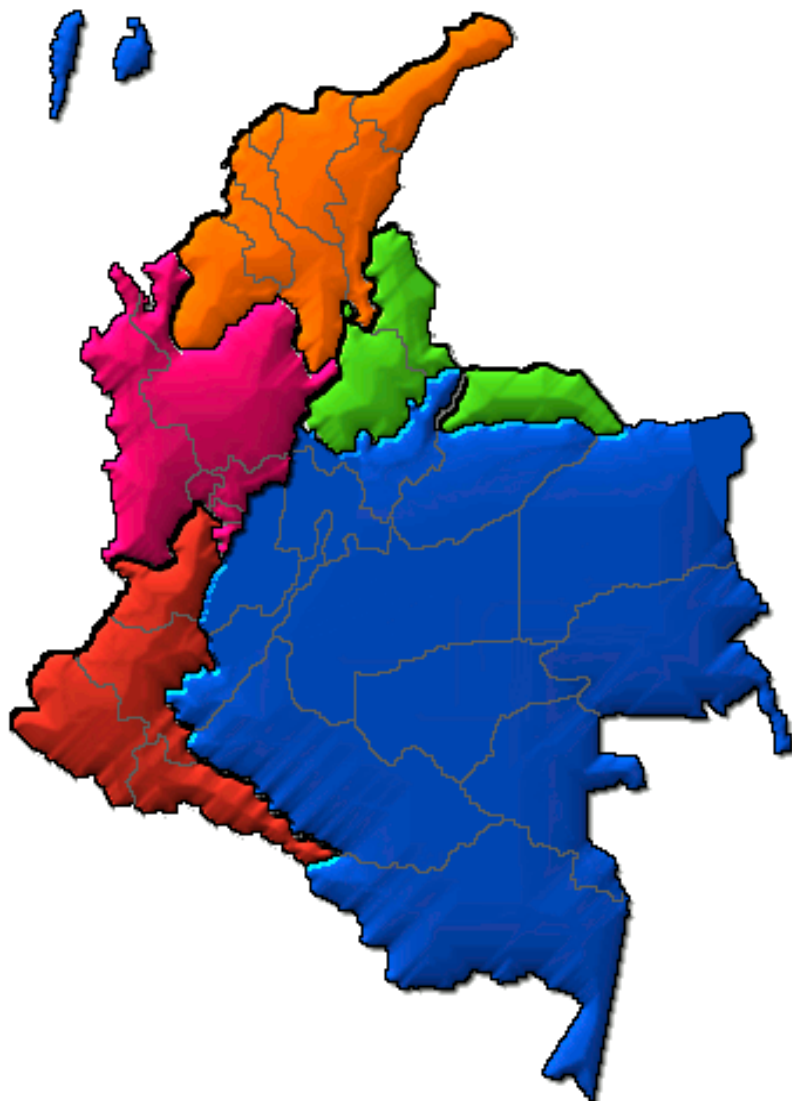
Contenido

- Informe estadístico de trámites.
- Gestión de servicio al ciudadano.
- Resultado de participación ciudadana.
- Estadísticas consolidadas.



Estructura Orgánica





▣ DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO:

Conformada por los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Casanare, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Vichada, Amazonas, Caquetá, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Bogotá D.C..

▣ DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE:

Conformada por los departamentos de La Guajira, Magdalena, Bolívar, Atlántico, Cesar, Córdoba, Sucre, con sede en la ciudad de Barranquilla.

▣ DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE:

Conformada por los departamentos de Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

▣ DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE:

Conformada por los departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

▣ DIRECCIÓN TERRITORIAL SUR OCCIDENTE:

Conformada por los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo, con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

INFORME DE GESTIÓN

CUARTO TRIMESTRE 2016

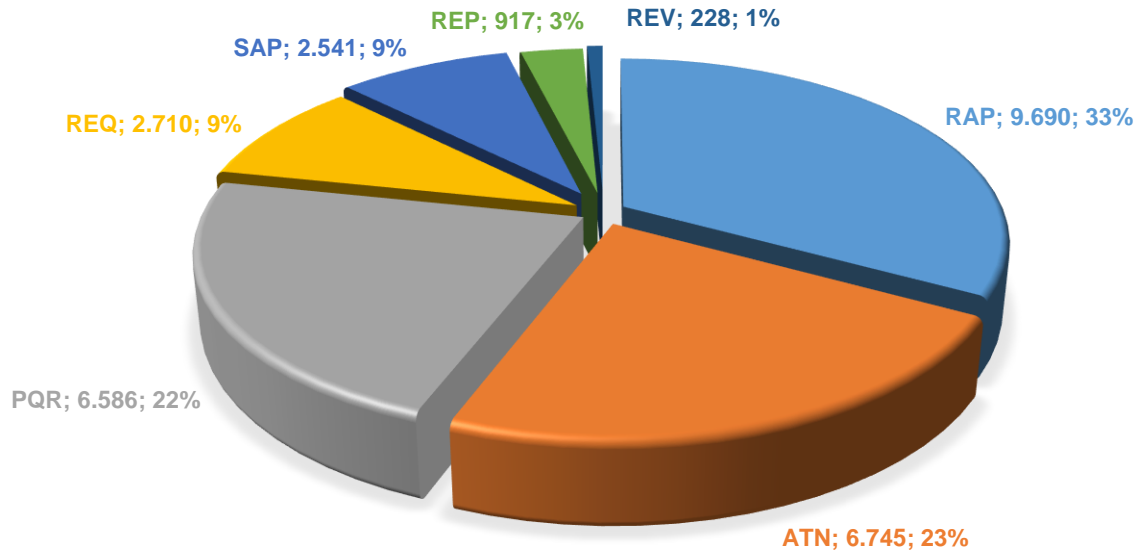


Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

TOTAL TRÁMITES: 29.417

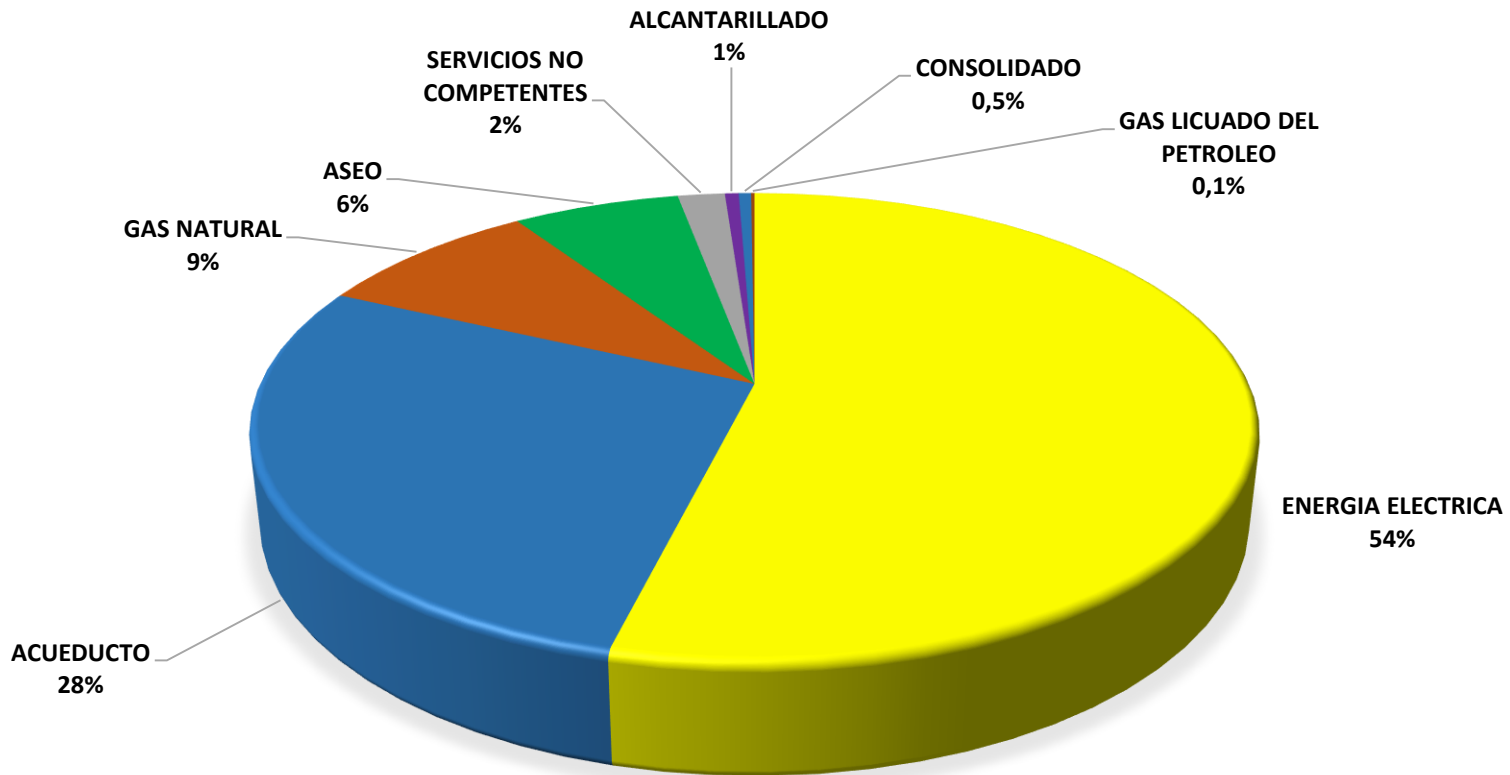


SIGLA	TRÁMITE
RAP	Recurso de Apelación
ATN	Atenciones Personalizadas
PQR	Peticiones, Quejas y Reclamos
REQ	Recurso de Queja
SAP	Silencio Administrativo Positivo
REP	Recurso de Reposición
REV	Revocatoria

Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

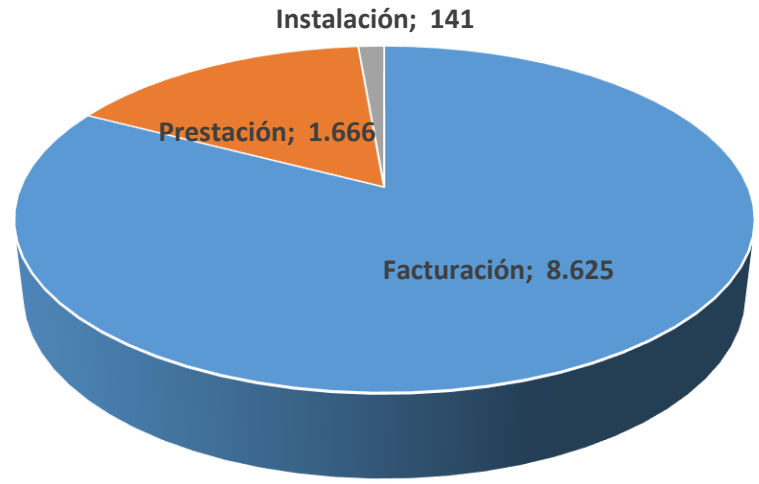
TOTAL TRÁMITES: 29.417



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

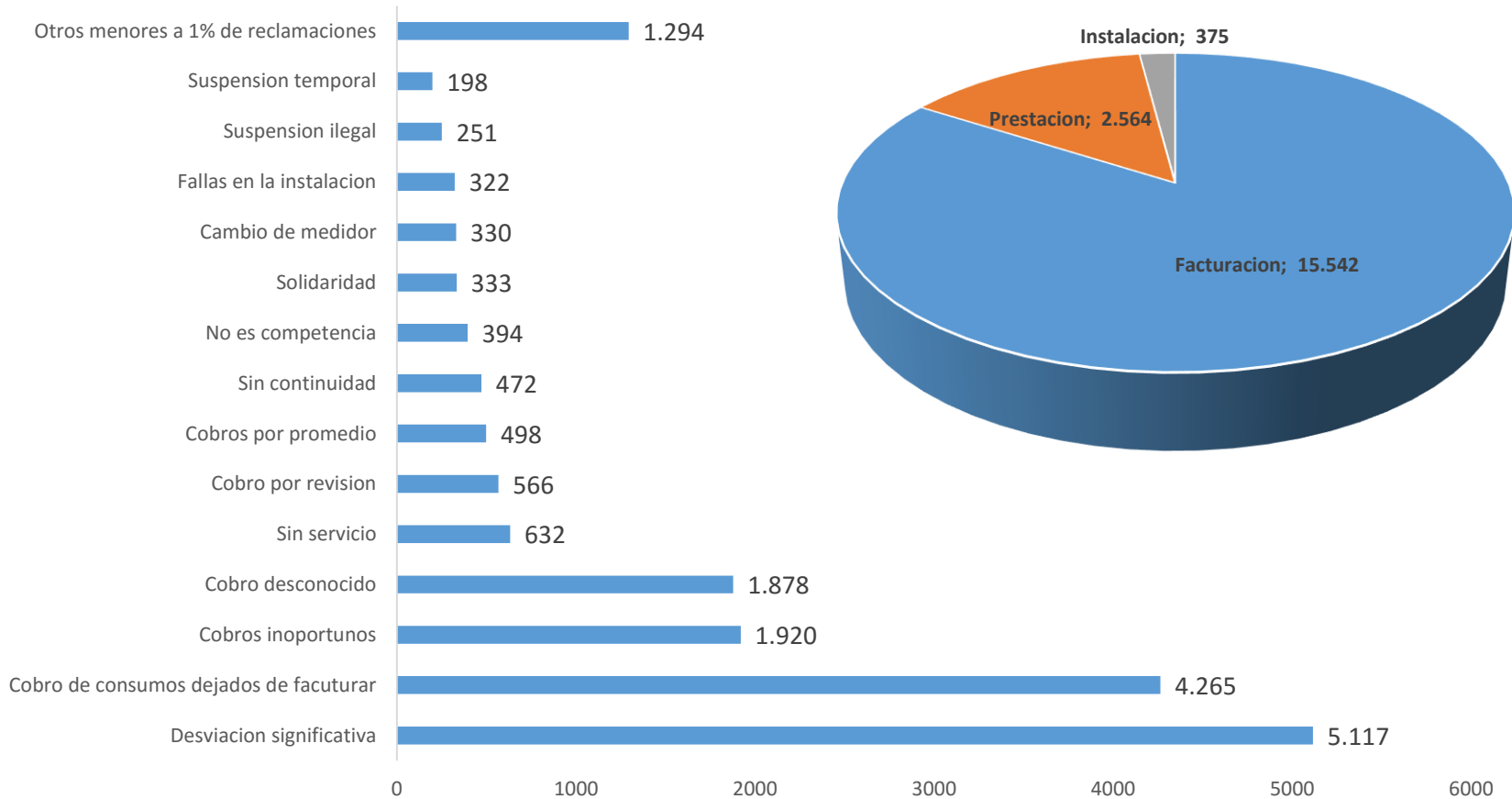
TOTAL TRÁMITES: 10.432



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS

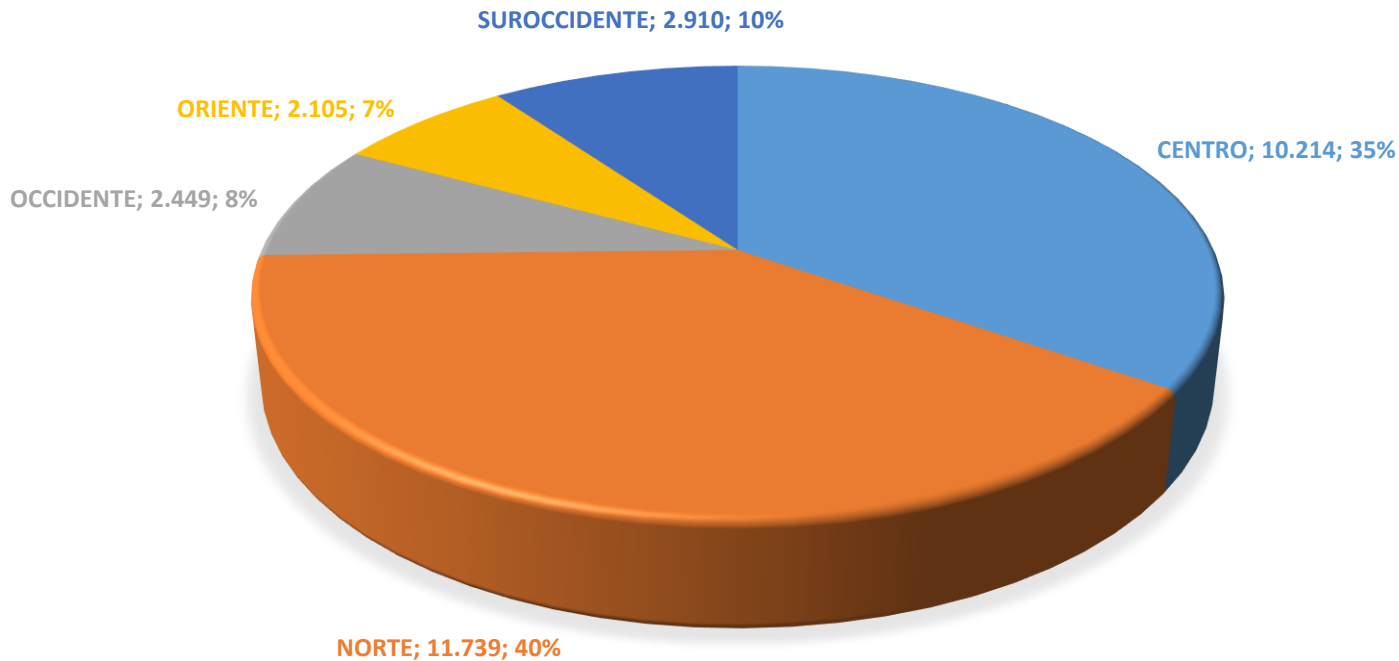
TOTAL TRÁMITES: 18.452



Fuente: Sistema de información ORFEO.

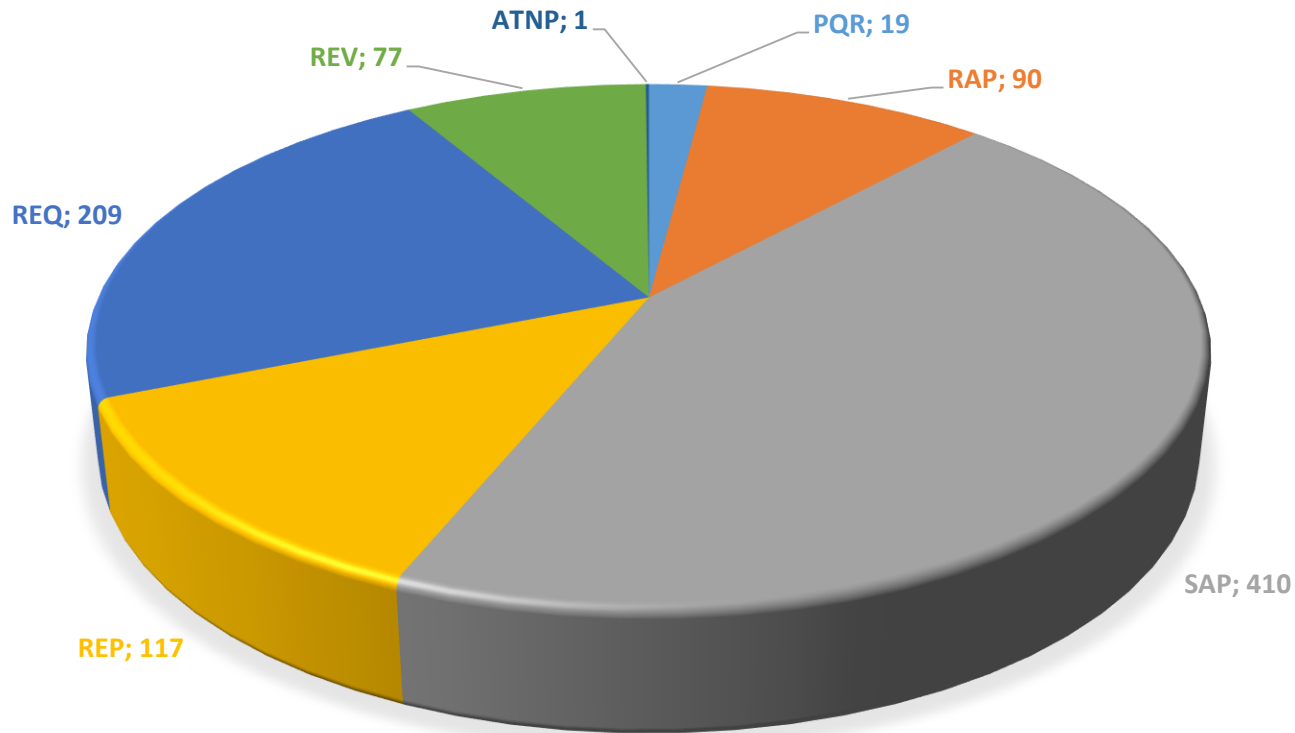
TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

TOTAL TRÁMITES: 29.417



Fuente: Sistema de información ORFEO.

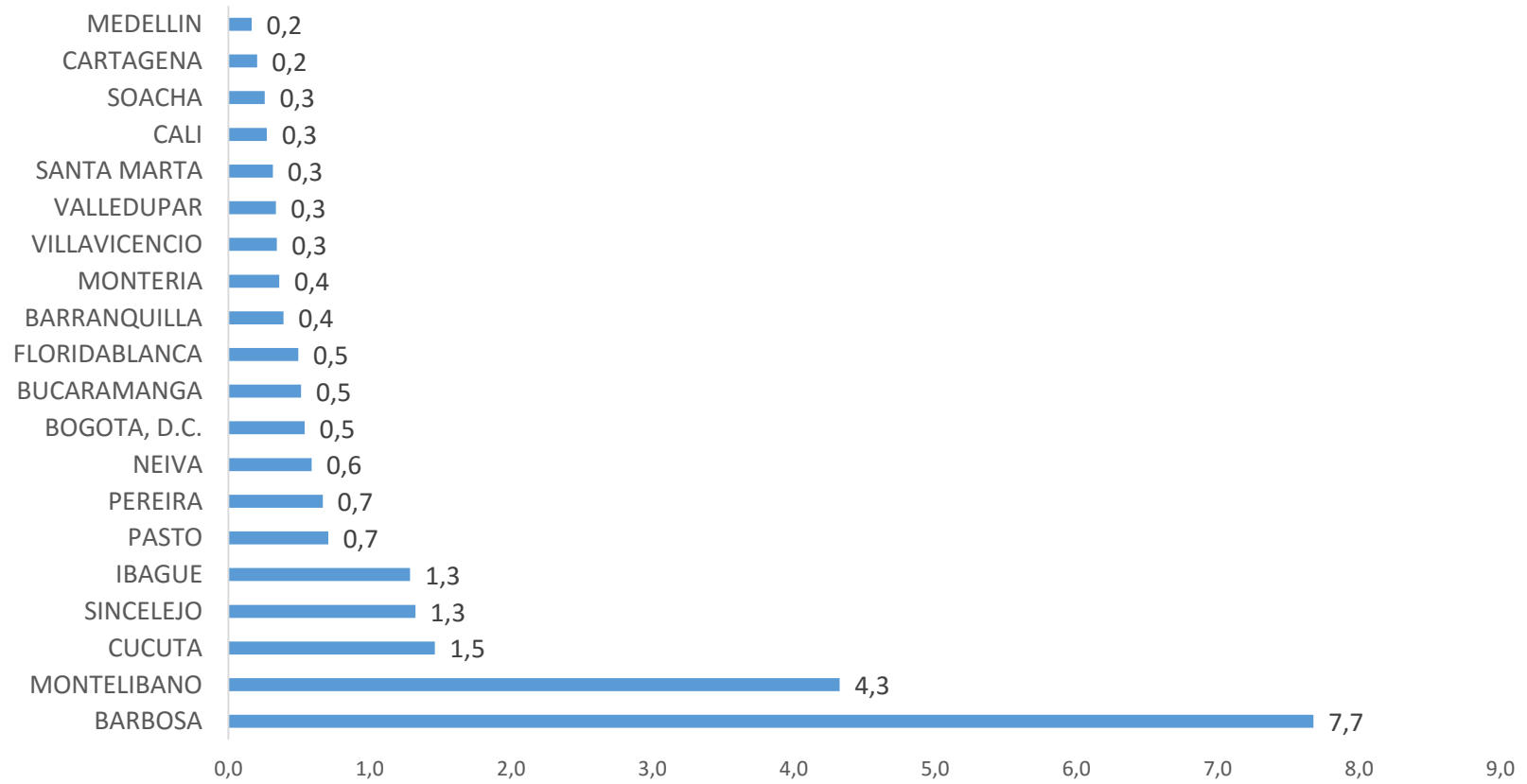
TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE (Días)



Fuente: Sistema de información ORFEO.

MUNICIPIO CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES- SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

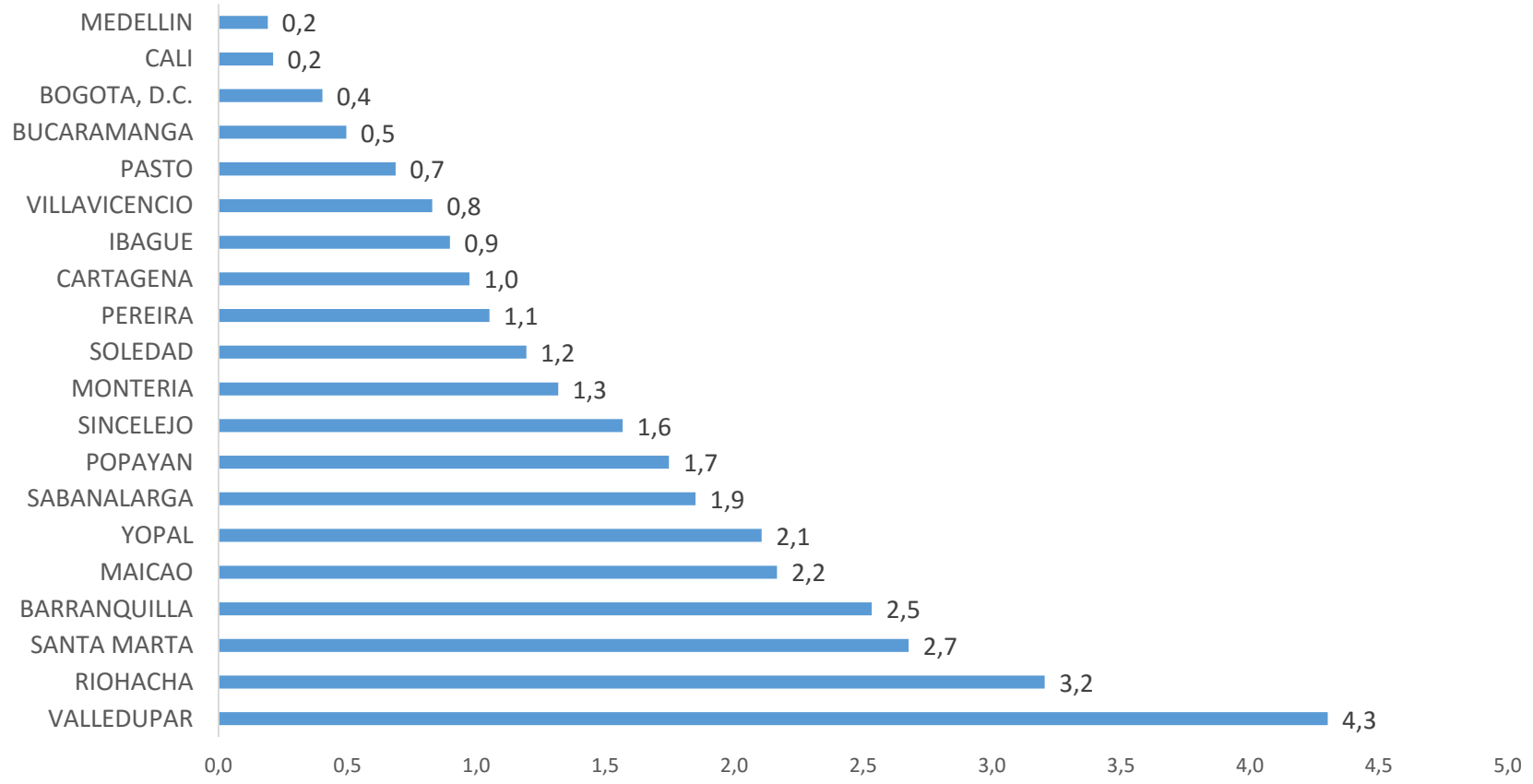
TOTAL TRÁMITES: 10.432



Fuente: Sistema de información ORFEO.

MUNICIPIO CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES – SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

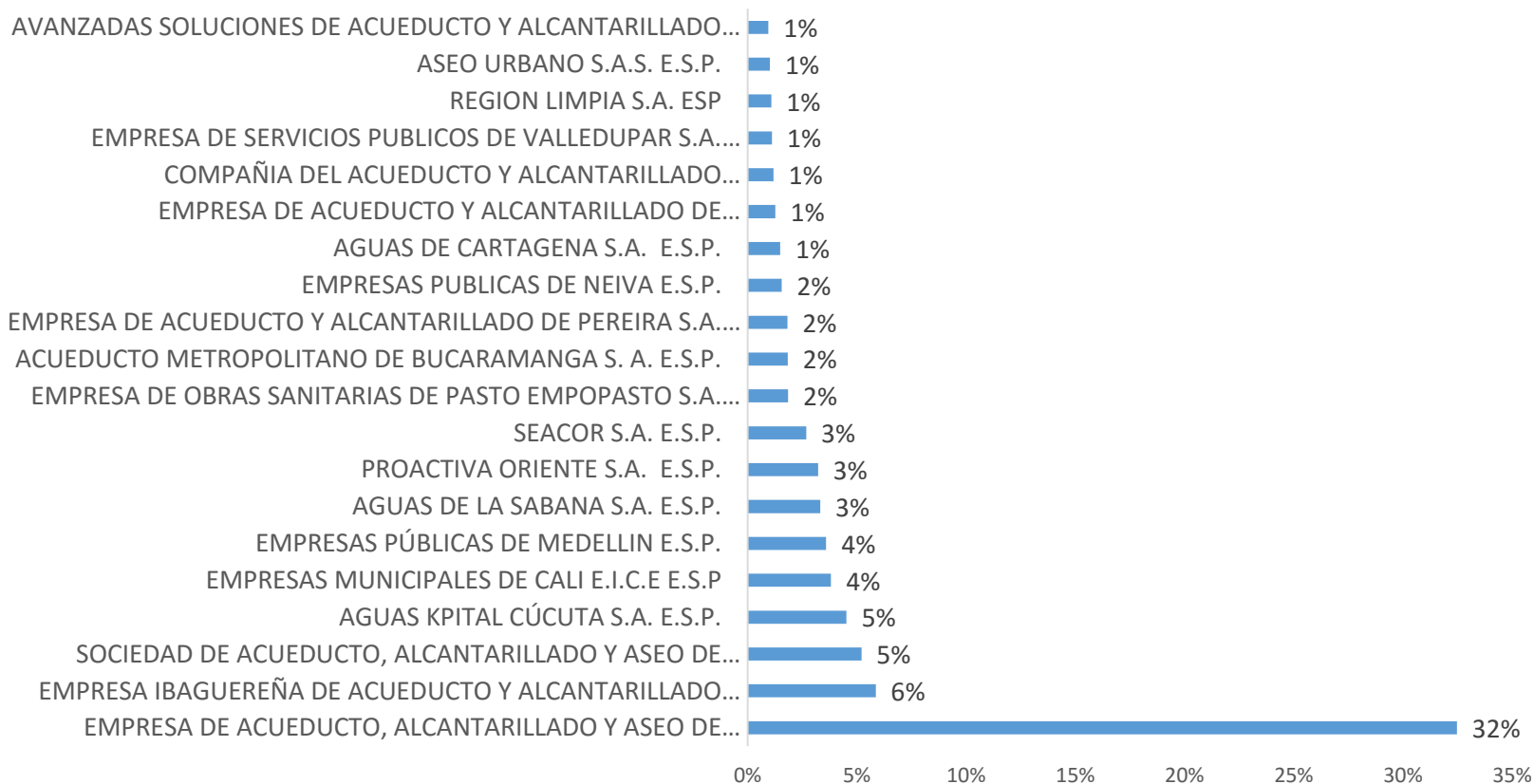
TOTAL TRÁMITES: 18.452



Fuente: Sistema de información ORFEO.

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

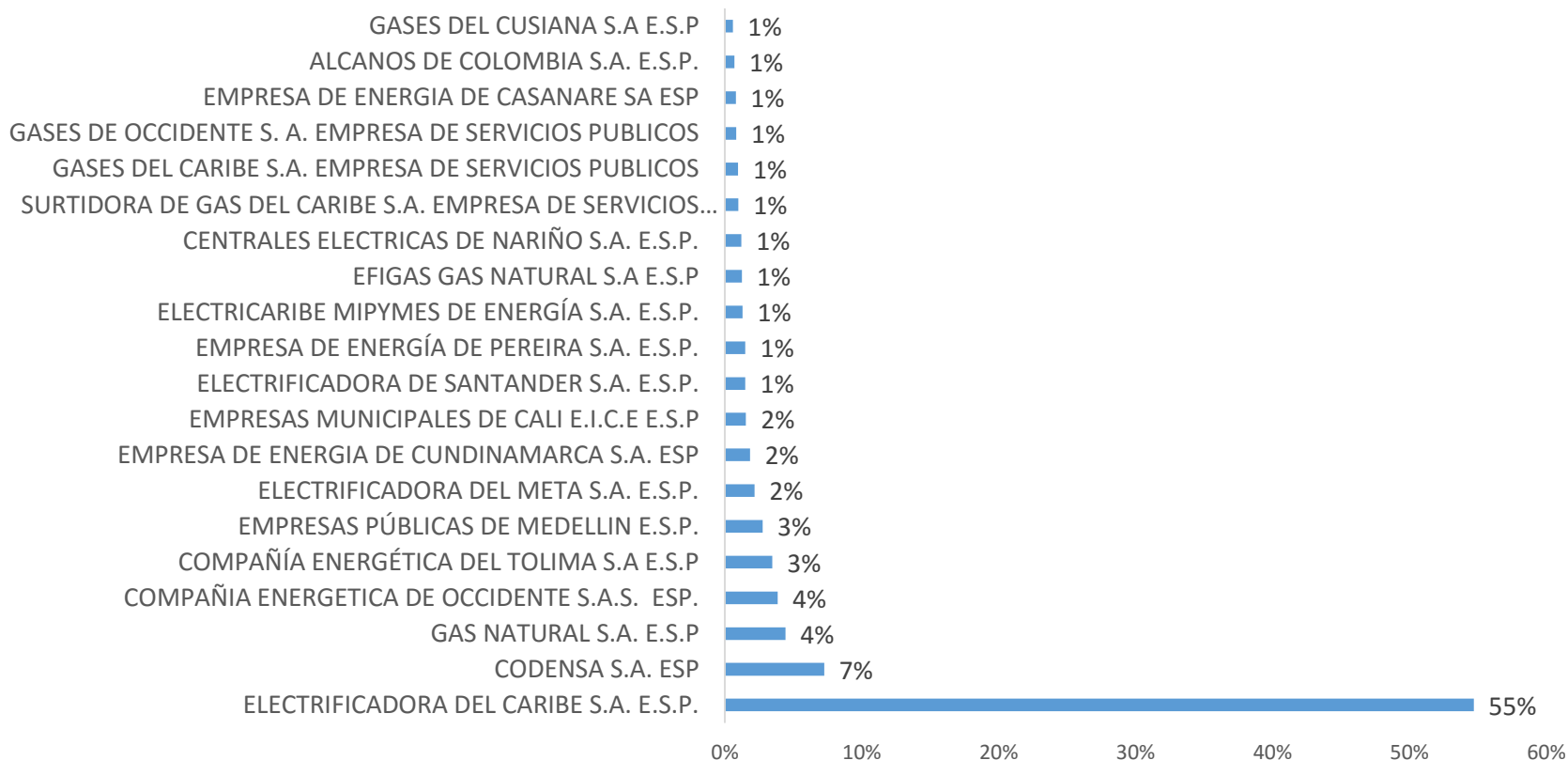
TOTAL TRÁMITES: 10.432



Fuente: Sistema de información ORFEO.

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

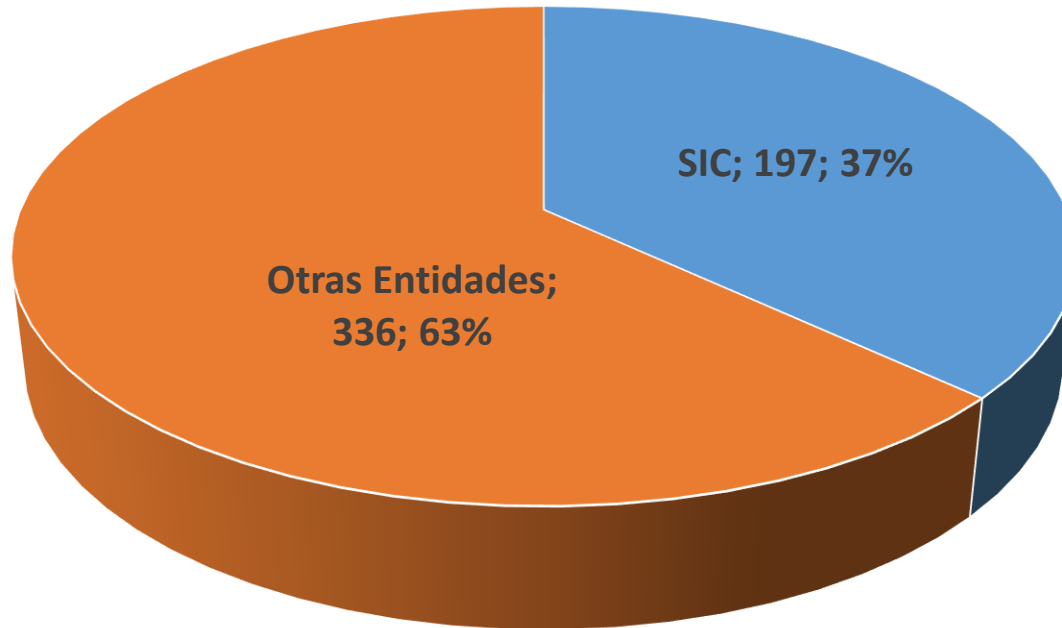
TOTAL TRÁMITES: 18.452



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES TRASLADADOS POR COMPETENCIA

TOTAL TRÁMITES: 533



Fuente: Sistema de información ORFEO.

Resultados en Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la atención de usuarios y gestión de trámites.

ATENCIÓN PERSONALIZADA - PAS

DT	PAS	NÚMERO DE ATENCIONES				
		Enero	Febrero	Marzo	Total	Indicador día
NORTE	Valledupar	0	48	118	166	3,7
	Riohacha	0	29	61	90	2,0
	Santa Marta	0	29	76	105	2,3
	Sincelejo	0	13	71	84	1,9
CENTRO	Ibagué	0	322	440	762	16,9
	Yopal	4	165	101	270	6,0
	Florencia	8	24	25	57	1,3
	Tunja	0	119	48	167	3,7
	Leticia	0	6	33	39	0,9
	San Andrés	0	0	21	21	0,5
OCCIDENTE	Pereira	12	99	75	186	4,1
	Quibdó	5	38	45	88	2,0
SUROCCIDENTE	Popayán	35	120	111	266	5,9
	Pasto	52	154	138	344	7,6
ORIENTE	Arauca	0	0	18	18	0,4
	Cúcuta	0	3	77	80	1,8
	B/bermeja	0	13	18	31	0,7
Total		116	1.182	1.476	2.774	61,6

Fuente: Información DT con corte a 31 de marzo de 2016

ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT

CALL CENTER			
MES	LLAMADAS REGISTRADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS SIN ATENDER
ENERO	4759	1933	2826
FEBRERO	5083	2968	2115
MARZO	5808	2860	2948

CHAT			
MES	CHAT ATENDIDOS	TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	INDICADOR DE ATENCIÓN
ENERO	287	1 min 4 sec	34%
FEBRERO	751	1 min 1 sec	50%
MARZO	649	1 min 3 sec	36%

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. Corte al 31 de marzo de 2016.

Mes	Dir. Territorial	Unidad Móvil	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Enero	Centro	2	25 al 29	Pitalito	25	Energía/Gas	Electrohuila/ Empitalito	Alto Consumo/ Cobros por recuperación/ Cambio de Medidor
	Norte	1	28 y 29	Barrancas	53	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ Aguas del Sur	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
Febrero			8 al 12	Neiva	35	Energía/ AAA	Electrohuila Epneiva/	Cobros por recuperación / Alto Consumo /Cambio de Medidor
			15 y 16	Mariquita	55	AAA/Energía	Aquamana/ Enertolima	Alto Consumo/Cobros por recuperación
			17 al 19	Honda	88	AAA/Energía/Gas	Aquamana/ Enertolima	Alto Consumo/Cobros por recuperación/Cambio de Medidor
			22 al 26	Ibagué	144	AAA/Energía	IBAL / Enertolima	Error en la facturación, en el cobro promedio, sin toma de lecturas reales. / Cambio de medidor y recuperación de energía dejada de facturar.
	Norte	1	1 al 5	Riohacha	127	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ ASSA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			8 al 10	Fundación	89	Energía/Gas	Electricaribe/ Aguas del Sur	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos
			11 y 12	Ciénaga	71	Energía/Gas	Electricaribe/ Operadores de la Sierra	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			15 al 19	Santa Marta	357	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ Metroagua	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			22 al 24	Puerto Colombia	132	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ Triple AAA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos
			25 y 26	Baranoa	88	Energía/Gas	Electricaribe/ Triple AAA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			29	Barranquilla	12	Energía/Gas	Electricaribe/ Gases del Caribe/ Triple AAA	Desviación significativa/ Facturación Altos Consumos

Fuente: Información DGT con corte a 31 de marzo de 2016

CANALES DE ATENCIÓN

Mes	Dir. Territorial	Unidad Móvil	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Enero	Centro	2	25 al 29	Pitalito	25	Energía/Gas	Electrohulla/ Empitalito	Alto Consumo/ Cobros por recuperación/ Cambio de Medidor
	Norte	1	28 y 29	Barrancas	53	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ Aguas del Sur	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
Febrero			8 al 12	Neiva	35	Energía/ AAA	Electrohulla Epneiva/	Cobros por recu
			15 y 16	Mariquita	55	AAA/Energía	Aquamana/ Enertolima	Alto Consumo/Cobros por recuperación
			17 al 19	Honda	88	AAA/Energía/Gas	Aquamana/ Enertolima	Alto Consumo/Cobros por recuperación/Cambio de Medidor
			22 al 26	Ibagué	144	AAA/Energía	IBAL / Enertolima	Error en la factu
	Norte	1	1 al 5	Riohacha	127	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ ASS	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			8 al 10	Fundación	89	Energía/Gas	Electricaribe/ Aguas del Sur	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos
			11 y 12	Ciénaga	71	Energía/Gas	Electricaribe/ Operadores de la Sierra	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			15 al 19	Santa Marta	357	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ Metroagua	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			22 al 24	Puerto Colombia	132	Energía/Gas/AAA	Electricaribe/ Triple AAA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos
			25 y 26	Baranoa	88	Energía/Gas	Electricaribe/ Triple AAA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
29	Barranquilla	12	Energía/Gas	Electricaribe/ Gases del Caribe/ Triple AAA	Desviación significativa/ Facturación Altos Consumos			

Fuente: Información DGT con corte a 31 de marzo de 2016

CANALES DE ATENCIÓN

Mes	Dir. Territorial	Unidad Móvil	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Marzo	Norte	1	1 al 4	Barranquilla	25	Energía/Gas	Electricaribe/ Gases del Caribe/ Triple AAA	Desviación significativa/ Facturación Altos Consumos/ Instalación de Miconmedidores
			7 al 9	Turbaco	110	gía/ AAA/ Aseo/	Electricaribe/ Acualco/ Bioger/Sutigas	Alto costo en la factura, Cobro de la verificación de la conexión(ilegal)/Mala prestación del servicio/No recogen los desechos en las calles/Alto costo en la facturación
			10 y 11	Arjona	55	gía/ AAA/ Aseo/	Electricaribe/ Acualco/ Bioger/Sutigas	Alto costo en la factura, Cobro de la verificación de la conexión(ilegal)/Negación en la instalación del servicio /Aumentar los barridos en zonas públicas/Alto costo en la facturación
			14 al 18	Cartagena	79	AAA/ Aseo/ Gas	Aguas de Cartagena/ Pacaribe/ Sutigas	Negación en la instalación del servicio /Aumentar los barridos en zonas públicas/Alto costo en la facturación
			28 y 29	El Carmen	24	rgía/ AAA/Gas A	Electricaribe/ Surtigas / Eserviaseo/ Acuecar	Altos costos de facturación, ECDF, Cobro de acuerdo de pago sin autorización del usuario, mala prestación del servicio/ Alto costo en facturación/No recogen todos los desechos de las calles/Alto costo en facturación

Fuente: Información DGT con corte a 31 de marzo de 2016

CANALES DE ATENCIÓN

Mes	Dir. Territorial	Unidad Móvil	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales	
Marzo	Norte	1	30 y 31	Magangué	59	gía/ AAA/ Aseo/	Electricaribe/ Servimag – Aquaseo/ Regional de Aseo	Altos costos de facturación, ECDF, Cobro de acuerdo de pago sin autorización del usuario, suspenden el servicios con reclamaciones vigentes /, llega el servicio de agua cada tres días / Los carros no pasan por las puertas de las casas de los usuarios, Alto costo en facturación.	
			15 al 18				Gas Natural/ EA		Por afiliación de los usuarios casi de manera obligatoria al servicio de servigas con amenaza de suspensión del servicio y aumento en el valor del consumo.
	Occidente	2	4	28 al 31	Bogotá Fontibón	43	Energía	Gas Natural Fenosa	
				2	Copacabana	81	AAA/Energía	EPM	Desviación significativa y Facturación altos consumos
				3 y 4	Bello	16	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
				7 al 9	Itagüí	13	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
				10 y 11	Envigado	18	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
				14 al 16	Sabaneta	5	Gas/Energía/ acueducto vered	EPM	Cobro inoportuno, facturación, falta de cobertura y mala calidad del servicio del acueducto veredal
				17 y 18	La Estrella	12	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
				28 al 31	Medellín	25	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
Total					1.662				

Fuente: Información DGT con corte a 31 de marzo de 2016

Resultados en Participación Ciudadana

Seguimiento al cronograma de eventos y a los compromisos institucionales en las mesas Superservicios.

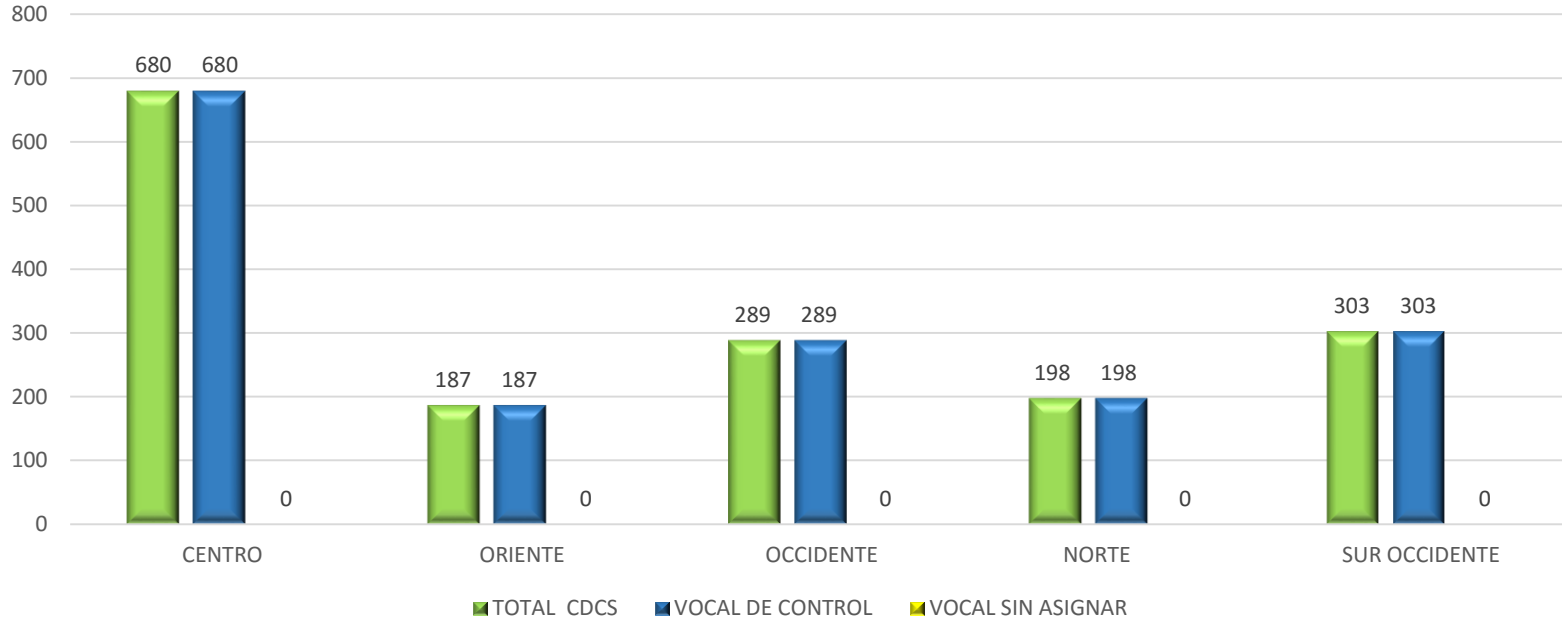
EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

Taller para usuarios de servicios públicos domiciliarios	Taller a Vocales de Control	Taller Autoridades Locales	SSPD ala Comunidad Educativa	Feria Superservicios de cara a los usuarios	Mesas de trabajo	Diplomados	Dia del usuario y Vocal de Control	Feria nacional del servicio al ciudadano
1	1	0	0	1	0	0	0	0

Dirección Territorial	Cantidad de Eventos
Centro	2
Norte	0
Occidente	1
Oriente	0
Sur Occidente	0
TOTAL	3

Fuente: Base de datos Direcciones Territoriales. Corte: Enero a Marzo 30 de 2016

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL



DIRECCION TERRITORIAL	CENTRO	ORIENTE	OCCIDENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE
TOTAL CDCS	680	187	289	198	303
VOCAL DE CONTROL	680	187	289	198	303
VOCAL SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0

Fuente: Grupo de participación ciudadana. Con corte a 31 de diciembre de 2015.

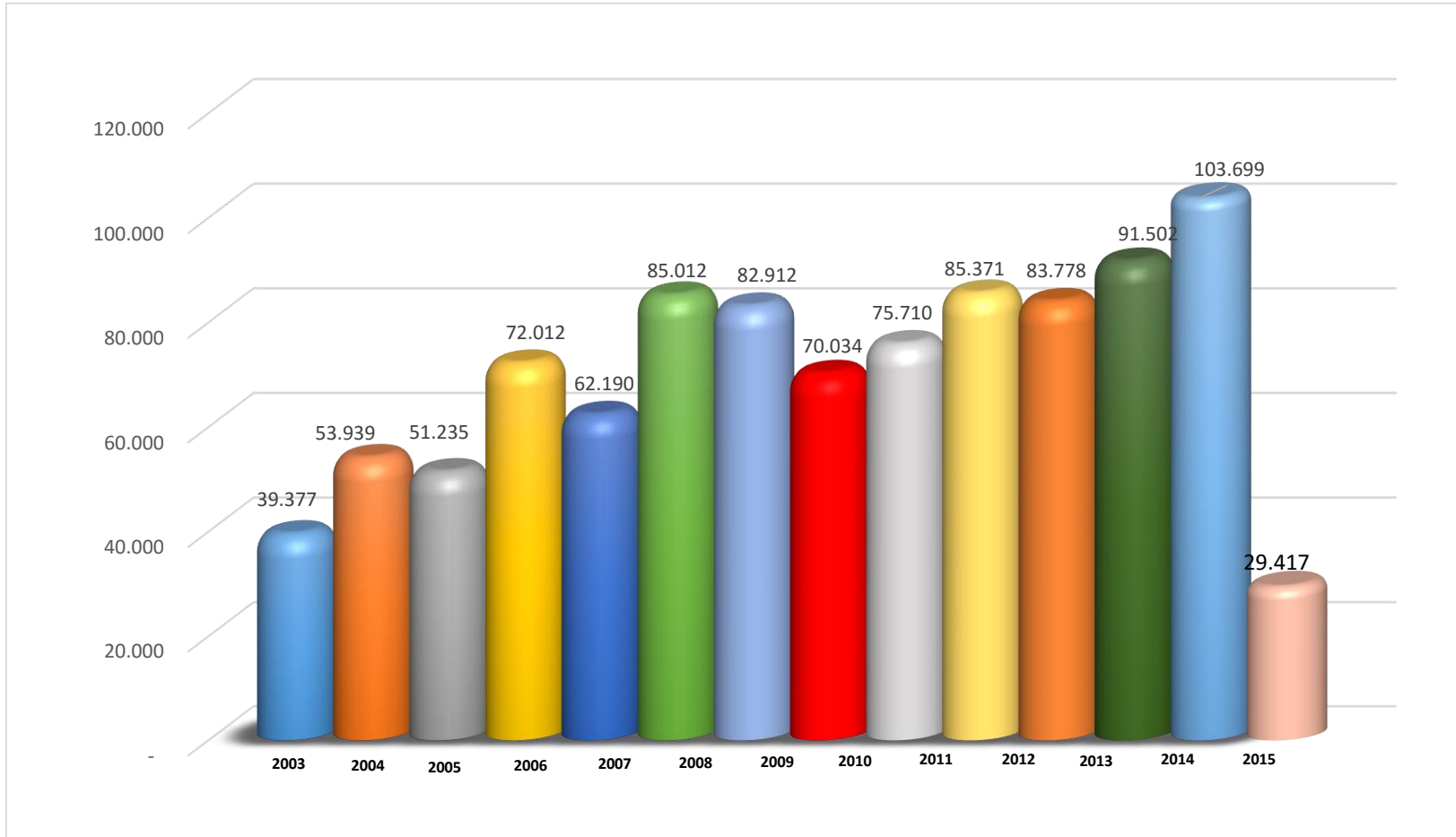
INFORME DE GESTIÓN

CONSOLIDADO 2003 A 2015



TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

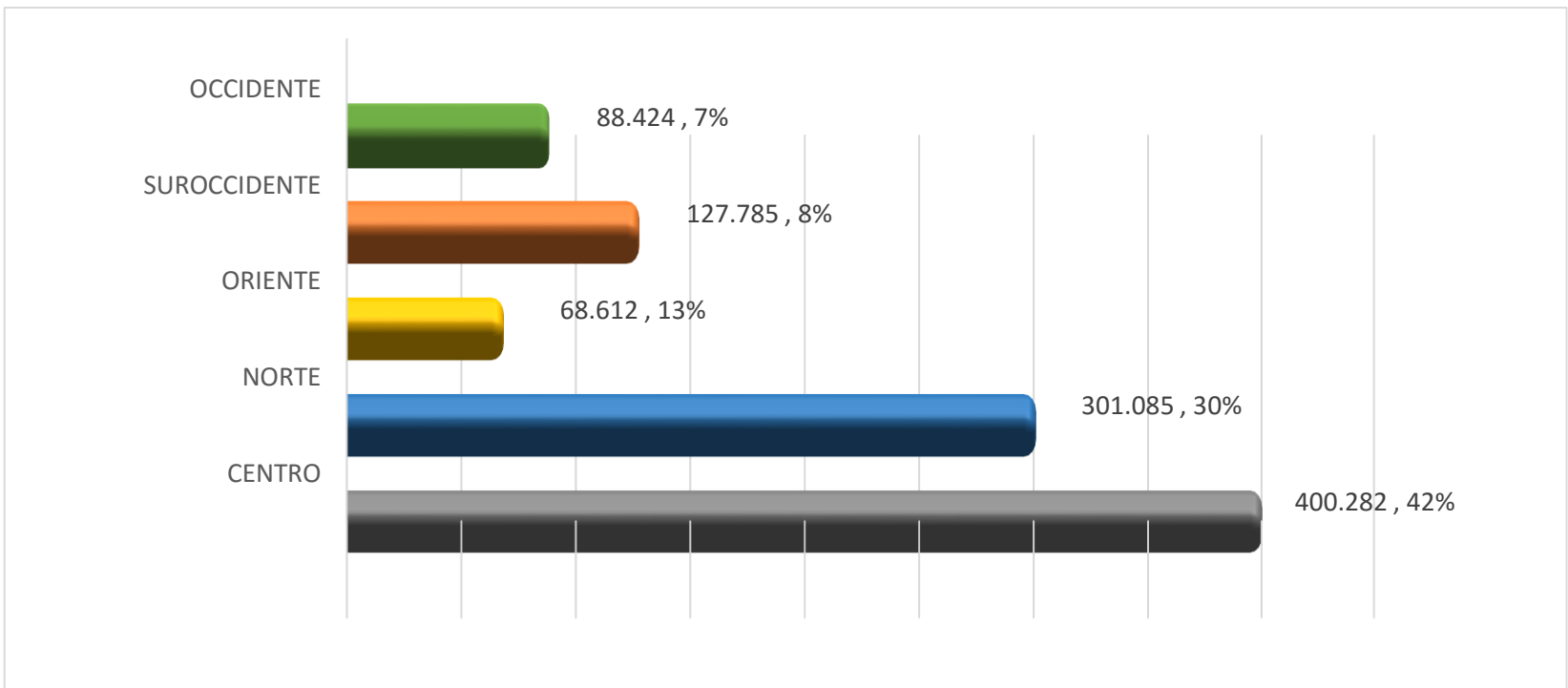
TOTAL DE RECLAMACIONES: 986.188



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

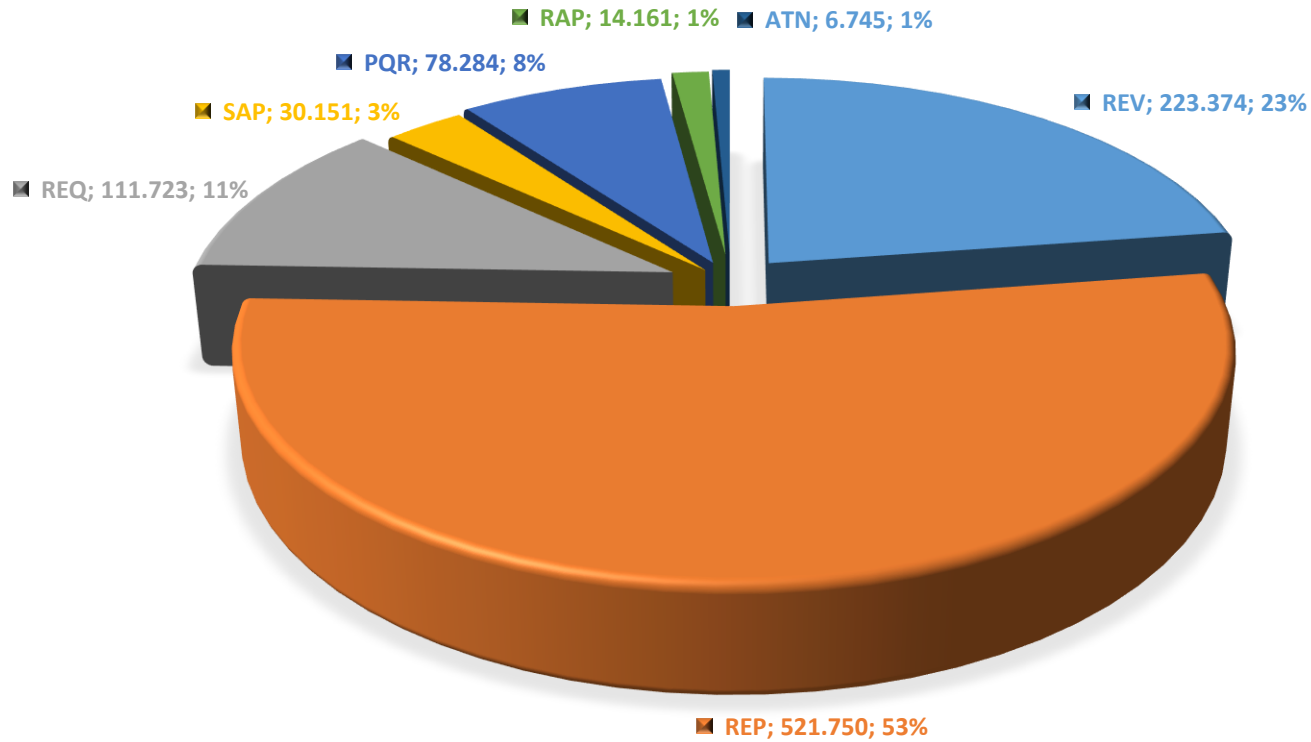
TOTAL DE RECLAMACIONES: 986.188



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TIPO DE TRÁMITES

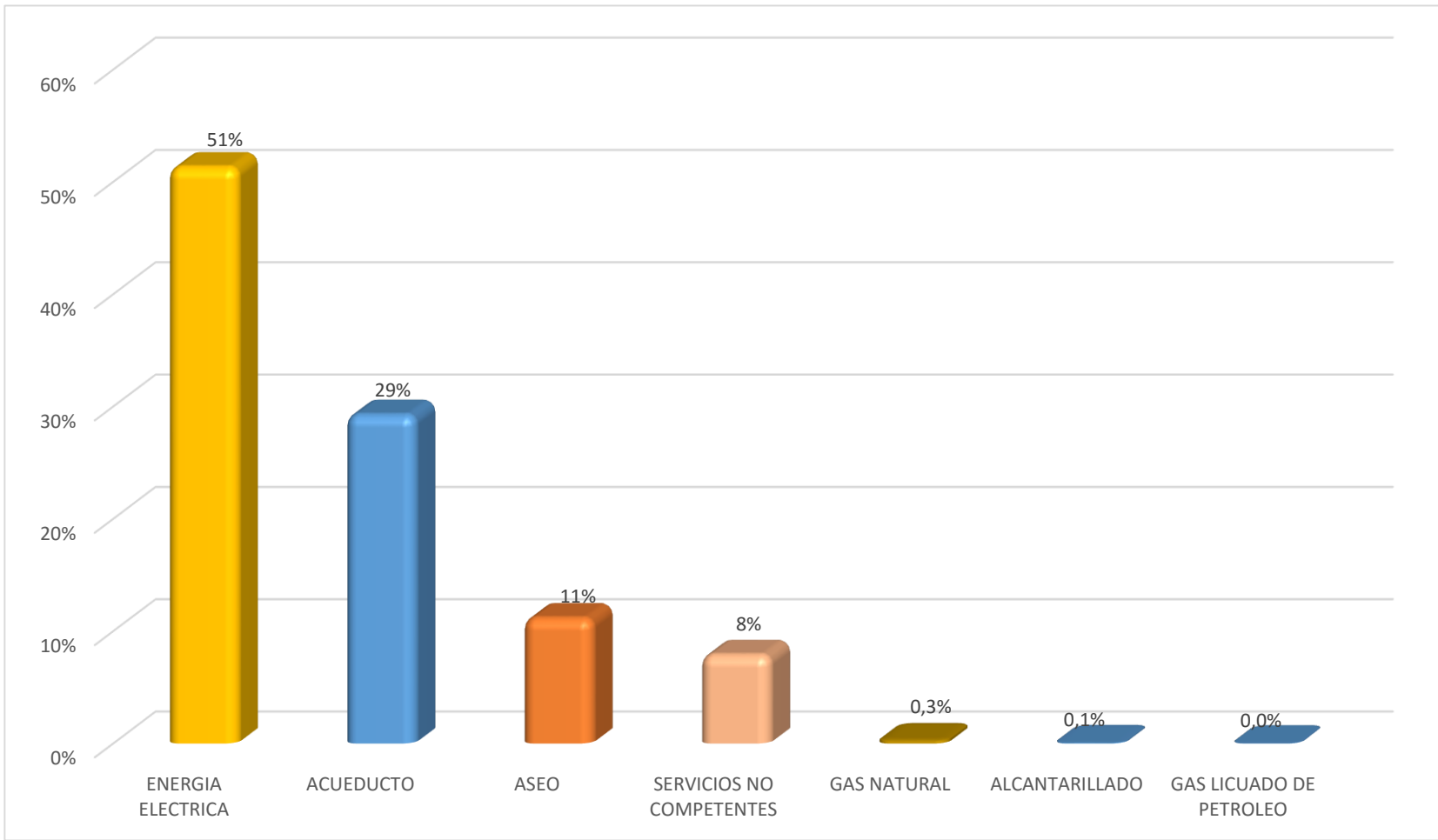
TOTAL DE RECLAMACIONES: 986.188



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

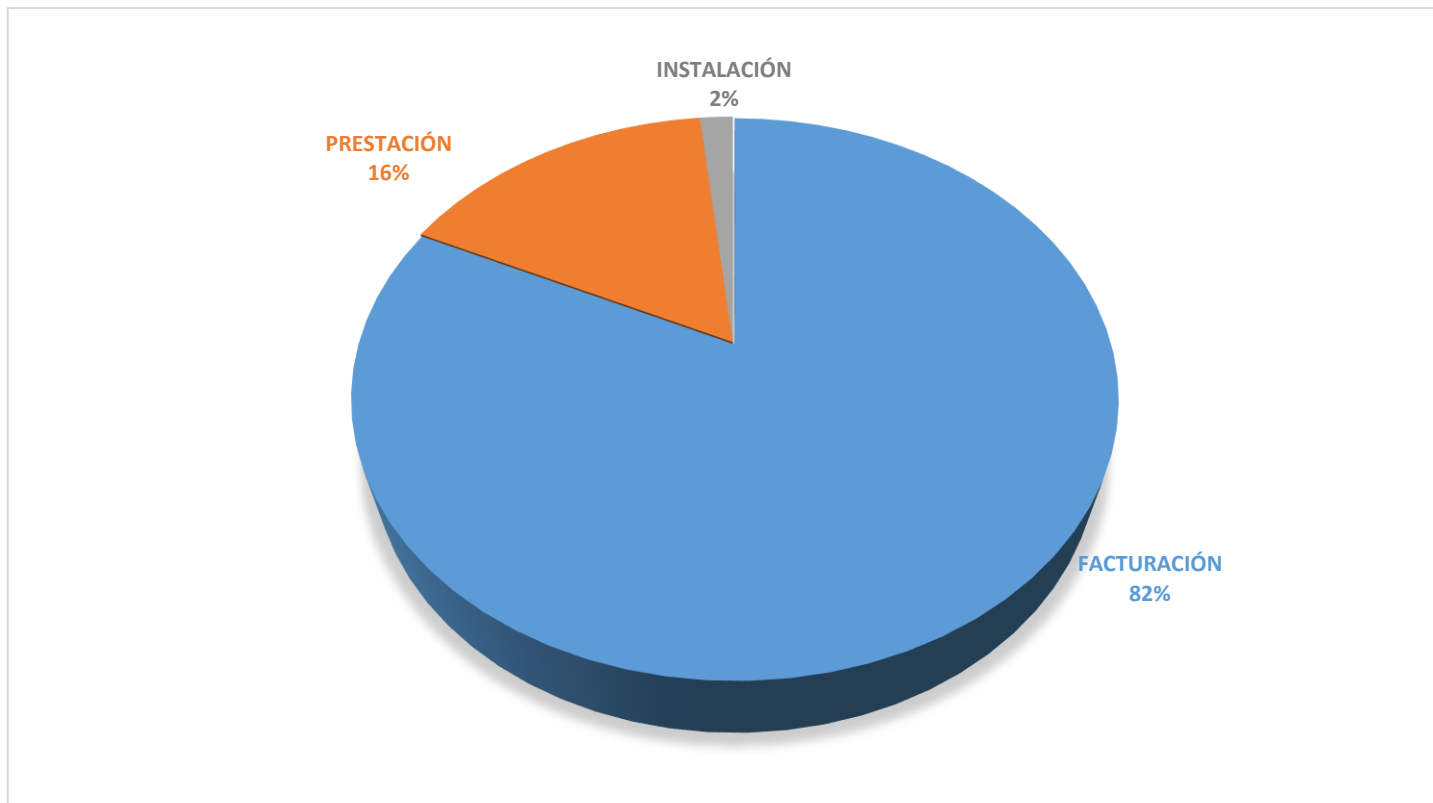
TOTAL DE RECLAMACIONES: 986.188



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

TOTAL DE RECLAMACIONES: 956.771



Fuente: Sistema de información ORFEO.

- **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Es la entidad que inspecciona, vigila y controla a las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y Gas Licuado del Petróleo – GLP (Pipetas o cilindros).
- **SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas natural y Gas Licuado del Petróleo – GLP (Pipetas o cilindros).
- **EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Es la persona que lleva el servicio público domiciliario a la vivienda, oficina o local comercial, para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de un usuario.
- **USUARIO:** Cualquier persona que utiliza y se beneficia con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en el inmueble donde se entrega.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos líquidos, por medio de tuberías y conductos.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO:** Es la recolección municipal de residuos sólidos.

Fuente: Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011 Código de lo contencioso administrativo e información de las páginas de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico y la Comisión de regulación de energía y gas.

- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA:** Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL:** Transporte y distribución de gas combustible, por medio de tuberías, desde un gasoducto o sitio de acopio hasta el inmueble del usuario, incluida su conexión y medición.
- **SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO – GLP:** Es el producto que se obtiene de la refinación del petróleo o al procesar el gas natural y que se entrega al usuario en un recipiente conocido como pipeta, cilindro portátil o tanque estacionario.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión.
- **RECURSO DE APELACIÓN:** Se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo escrito y se radica ante la prestadora) con el fin de que la SUPERSERVICIOS estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora.
- **RECURSO DE QUEJA:** Escrito que presenta el usuario directamente ante la SUPERSERVICIOS para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación de la prestadora con la cual negó o rechazó el recurso de apelación.

- **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** Lo pedido por el usuario a la prestadora en el derecho de petición, se debe resolver de manera favorable al usuario. El silencio administrativo positivo se configura cuando el prestador de servicios públicos domiciliarios no da respuesta oportuna o de fondo o a todas las peticiones del usuario o por que notifica indebidamente las respuestas a sus derechos de petición. La denuncia para que se investigue a un prestador de servicios públicos domiciliarios por haber incurrido en Silencio Administrativo Positivo, debe radicarse en la SUPERSERVICIOS y se debe anexar copia del derecho de petición que no se contestó oportunamente o de fondo o a todas las peticiones o se notificó indebidamente.
- **REVOCATORIA:** Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se deje sin validez una decisión o acto administrativo.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la prestadora y con el cual solicita el reconocimiento de un derecho o que se le resuelva una situación jurídica relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Anteriormente, se denominados como peticiones, quejas y reclamos – PQR.
- **TRÁMITE:** Cada uno de los pasos o diligencias que hay que recorrer ante la prestadora de servicios públicos domiciliarios o ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que se resuelva un derecho de petición, recursos y revocatorias.

Fuente: Ley 142 de 1994, Ley 1437 de 2011 Código de lo contencioso administrativo e información de las páginas de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico y la Comisión de regulación de energía y gas.

NOTAS ACLARATORIAS

- Alguno datos fueron estimados conforme a valores porcentuales y por ello, son valores aproximados y no absolutos.
- Cuando se habla de gas, de forma general, se debe entender que se consideran tanto gas natural como gas licuado del petróleo.
- El índice de reclamaciones por municipio es un estimado de las reclamaciones recibidas de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio sobre la población municipal por mil, lo cual indica, el un índice de reclamaciones por cada mil habitantes en el trimestre. Los municipios son aquellos que registran más de 50 reclamaciones en el trimestre.
- Los índices estimados para cada sector de servicios públicos contiene aquellos que presentan un mayor valor sin discriminar ni subdividir por tipo o tamaño de prestador de servicios ni población.

MUCHAS GRACIAS

Carrera 18 N°. 84-35

PBX: (1) 691 3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C.