



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**

**RESPUESTA A LOS COMENTARIOS
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2025**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su compromiso con la transparencia y la participación de la ciudadanía en la construcción de sus programas, estrategias y acciones, presenta a continuación la respuesta a los comentarios de la propuesta de Estrategia de Racionalización de Trámites 2025.

Las respuestas se brindaron a los participantes que registraron sus comentarios del 03 al 07 de enero de 2025 en el enlace del formulario señalado para este fin. En este indicaron su rol, ciudad, departamento y brindaron sus comentarios al texto propuesto, todos recibidos de manera anónima.

Consolidado de comentarios y respuestas:

1. Comentario empresas prestadora

Rol: Trabajador empresa de servicios públicos

Ciudad: Popayán

Departamento: Cauca

Comentario:

“La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. (en adelante “CEO”), agradece el espacio dado para comentar la “Estrategia de Racionalización de Trámites 2025” que plantea la Superservicios. Dentro de la estrategia planteada llama nuestra atención la mejora por implementar definida como “Apertura de nuevos puntos de atención personalizada en los lugares priorizados del país que lo requieran”, sobre la cual nos permitimos hacer los siguientes comentarios:

- Dentro de los temas priorizados en la agenda regulatoria de la CREG se tiene la actualización de la “METODOLOGÍA DE REMUNERACIÓN DE LA COMERCIALIZACIÓN A USUARIOS REGULADOS”, la cual incluye la forma como se remuneraría la atención de los usuarios por parte de los comercializadores de energía eléctrica. Es fundamental que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios armonice la Estrategia de Racionalización de Trámites con la metodología que establezca la Comisión para poder definir la forma de atención de los usuarios en cada mercado de comercialización del Sistema Interconectado Nacional, así como con los indicadores de calidad del servicio en términos de atención a los usuarios que se definan. Es importante señalar que la implementación de más puntos de atención presenciales incrementará los costos de prestación del servicio lo que al final se traducirá en incrementos tarifarios a los usuarios, mientras que las estrategias de atención alternas a la atención presencial en oficinas, puede redundar en mejores tarifas para los usuarios dada la optimización de procesos, sin que ello deteriore su calidad de atención.

- A nivel general, es importante mencionar que, si bien el artículo 59 de la Resolución CREG 108 de 1997, acorde a lo señalado en el artículo 153 de la Ley 142 de 1993, donde se indica que “todas las personas prestadoras de servicios públicos



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.", entendiéndose que su finalidad es la de atender todas las peticiones, quejas y reclamos que presenten los usuarios.

- Debido a todo el avance tecnológico, los comercializadores cuentan con diversas herramientas que permiten la atención de usuarios sin requerir puntos de atención presenciales directamente, generando valor agregado a la atención de los usuarios en términos de seguimiento, automatización de procesos, reducción de congestiones y traslado de usuarios a oficinas, posibilidad de seguimiento en línea, entre otras. Particularmente, CEO cuenta con un ecosistema de canales para la atención al usuario del servicio gracias a los avances tecnológicos e informáticos, garantizando una mayor cobertura y oportunidad en la recepción y atención de las peticiones, quejas y recursos. En CEO SAS ESP contamos con los siguientes medios y/o canales de atención para los usuarios del servicio en el mercado de comercialización del Cauca:

Canales de atención CEO.

- Oficinas de atención presencial fijas.
- Oficinas de atención presencial móviles.
- Aplicación Móvil – CEO en tus manos.
- Kioscos de autogestión.
- Líneas de atención telefónica 018000511234.
- Asistente virtual Chat Bot “Olguita” disponible 24/7.
- Correo electrónico – pqrceo@ceoesp.com.
- Página web – www.ceoesp.com.co.
- EMMA – Envío automático de mensajes de texto en daños masivos.

En este sentido y dependiendo del volumen de usuarios, ubicación geográfica, posibilidades de conexión, disposición de canales 24/7 considerando a aquellos usuarios que no pueden acercarse de manera presencial, el desarrollo digital, etc., instamos a la Superintendencia, que el enfoque de simplificación de trámites tenga un objeto de mayor alcance, como el de garantizar a través de la implementación de diferentes canales y mecanismos, que los usuarios serán atendidos de manera ágil y eficiente.

Con estos canales de atención, se garantiza la atención de las peticiones, quejas y recursos en el mercado de comercialización del Cauca de manera óptima, oportuna y continua. La prioridad de atención es la solución en primer contacto, por lo cual para el 2024, el 94% de las solicitudes se atendieron en primer contacto.

- Asimismo, CEO cuenta con canales de autogestión para que los usuarios puedan realizar sus trámites o solicitudes a través de la Aplicación Móvil, “CEO en tus manos”, a través de la cual es posible acceder a diferentes servicios como pago de factura, notificaciones de disponibilidad de factura, suspensión por no pago, factura



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

próxima a vencer, mantenimientos programados, avance gestión de PQRS y consulta de pagos realizados. Se encuentra también disponible la funcionalidad de registro de PQRS.

Participación según canal de atención utilizado por los usuarios CEO

Finalizamos indicando que actualmente, CEO atiende el 70% de las solicitudes de los usuarios a través de canales no presenciales, lo que evidencia que los canales alternativos a la atención presencial son los más utilizados por los usuarios, por lo que instamos a la SSPD para que su estrategia de simplificación de trámites tenga como objeto superior, no el de tener más oficinas para atención presencial, sino, que la empresas prestadoras de servicios públicos a través de la implementación de diferentes canales y mecanismos, presten un servicio de atención óptimo, ágil y eficiente a sus usuarios, sin incurrir en sobrecostos."

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible

Agradecemos a la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. ("CEO") por sus valiosos comentarios y recomendaciones sobre la "Estrategia de Racionalización de Trámites 2025" de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ("Superservicios").

Tomamos nota de su preocupación sobre la necesidad de armonizar la estrategia con la metodología de remuneración de la comercialización a usuarios regulados que establezca la CREG. Queremos aclarar que, si bien la armonización es importante, el objetivo principal de la estrategia es identificar zonas con dificultades de acceso a tecnologías y sistemas de información para realizar trámites en línea.

Compartimos su inquietud sobre el posible incremento de costos en las tarifas para los usuarios que podría generar la apertura de nuevos puntos de atención presencial. Sin embargo, es importante aclarar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la encargada de gestionar la apertura de estos puntos de atención, no las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Estos serán canales de atención presencial de la Superservicios, por lo que los incrementos tarifarios mencionados en las recomendaciones no se verán reflejados en los costos de prestación de servicios de las empresas.

Valoramos su experiencia en la implementación de canales de atención no presencial y su enfoque en la atención en el primer contacto. Consideraremos sus recomendaciones sobre la importancia de garantizar una atención ágil y eficiente a través de diferentes canales y mecanismos, y la necesidad de priorizar la solución en el primer contacto. En este sentido, la Superservicios ha desarrollado el canal de atención no presencial TeResuelvo, que permite a los usuarios presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, así como



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

temas relacionados con la gestión de la Superservicios, de forma gratuita y sin intermediarios.

Agradecemos la información detallada sobre los canales de atención que ofrece CEO a sus usuarios, incluyendo oficinas presenciales, oficina móvil, kioscos de autogestión, líneas telefónicas, asistente virtual, correo electrónico y página web. Esta información será útil para evaluar la efectividad de los diferentes canales de atención e identificar las mejores prácticas.

Agradecemos nuevamente a CEO por sus valiosas recomendaciones. Nos comprometemos a considerarlas cuidadosamente en el desarrollo e implementación de la "Estrategia de Racionalización de Trámites 2025".

2. Comentario ciudadanía

Rol: Ciudadano

Ciudad: Cúcuta

Departamento: Norte de Santander

Comentario:

“Que el personal y/o la persona que esté en el punto de atención, de la ciudad de Cúcuta sea una persona idónea, dicho en otros términos que sea un profesional en la materia de servicios públicos domiciliarios.”

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Agradecemos su aporte al desarrollo de la Estrategia de Racionalización de Trámites. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, en coordinación con la Dirección Territorial Oriente, revisarán la atención en el punto mencionado y de acuerdo a sus lineamientos internos se verificarán las posibles quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre el mismo.

En la Superservicios estamos comprometidos con ampliar y fortalecer la atención a la ciudadanía que es el centro de toda la labor Estatal.

3. Comentario trabajador empresa prestadora

Rol: Trabajador de empresa prestadora de servicios públicos

Ciudad: Espinal

Departamento: Tolima

Comentario:

“Como observación sugerimos que se de respuesta a las solicitudes, trámites y oficios en un tiempo no superior a los 15 días hábiles, ya que la mayoría de las veces las organizaciones quedamos atrasados en procesos debido a la falta de respuesta a tiempo por parte de la SSPD.”



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

La Superservicios se encuentra trabajando en las mejoras de los aplicativos y herramientas tecnológicas de la entidad con el fin de mejorar los procesos y la atención a la ciudadanía en general en cuanto a calidad y oportunidad.

4. Comentario ente territorial

Rol: Apoyo Técnico USPD de Corrales

Ciudad: Corrales

Departamento: Boyacá

Comentario:

“Se hace necesario contar con apoyo técnico para la solución de inquietudes de manera personal y más cercana a las poblaciones, ya que con el cambio de administración generalmente cambian los funcionarios de apoyo del SUI.”

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Grupos SUI

En la Superservicios reconocemos la necesidad de contar con apoyo técnico cercano para resolver inquietudes de las poblaciones. Por ello, estamos iniciando un plan de entrenamientos presenciales y talleres regionales para fortalecer los conocimientos y habilidades de los funcionarios de las empresas prestadoras y de las comunidades, asegurando una atención técnica continua y efectiva.

5. Comentario empresa prestadora

Rol: Trabajador de empresa prestadora de servicios públicos

Ciudad: Bucaramanga

Departamento: Santander

Comentario:

“Que se busque una forma de que los tramites y respuestas se cumplan en los 15 días hábiles que corresponden y no 4 o 6 meses después adicional se solicita más mesas de trabajo.”

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

La Superservicios se encuentra trabajando en las mejoras de los aplicativos y herramientas tecnológicas de la entidad con el fin de mejorar los procesos y la atención a la ciudadanía en general en cuanto a calidad y oportunidad.



**Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios**

6. Comentario empresa prestadora

Rol: Trabajador de empresa prestadora de servicios públicos

Ciudad: Bogotá D.C.

Departamento: Bogotá D.C.

Comentario:

“En cuanto a la actualización del RUPS sería importante que permita la pre visualización del listado de los documentos soportes a anexar, así mismo que permita visualizar la última información diligenciada.”

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Grupos SUI

Actualmente, el mantenimiento de la herramienta se encuentra en su etapa preoperativa. Durante el 2025, implementaremos las mejoras propuestas, que incluirán la opción de previsualizar el listado de documentos soportes a anexar, así como la posibilidad de visualizar la última información diligenciada. Estas actualizaciones tienen como objetivo optimizar el sistema y mejorar la experiencia del usuario.

7. Comentario empresa prestadora

Rol: Trabajador de empresa prestadora de servicios públicos

Ciudad: Carmen del Darién

Departamento: Chocó

Comentario:

“Establecer un tiempo de respuesta a las mesas de ayuda.”

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Grupos SUI

El tiempo de respuesta de las mesas de ayuda es de 15 días hábiles a partir de la radicación de la solicitud de conformidad con el la Ley 1437 de 2011.

8. Comentario empresa prestadora

Rol: Trabajador de empresa prestadora de servicios públicos

Ciudad: Bogotá D.C.

Departamento: Bogotá D.C.

Comentario:

1. Crear un botón que permita grabar los datos de la actualización del contrato de condiciones uniformes (no existe actualmente).
2. Permitir cargar archivos hasta de 20Mb como soporte de las actualizaciones (el tamaño actual 10Mb es insuficiente algunas veces).



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

3. Conservar todos los datos de la última actualización (actualmente se borran los datos del CCU, AEGR y Acciones suscritas y pagadas).
4. Permitir la pre-visualización del último RUPS certificado.
5. Visualizar en la misma ventana del SUI los datos de los archivos anexos (actualmente los descarga en una carpeta comprimida).

Respuesta:

Área que brinda la respuesta: Grupos SUI

Actualmente, el mantenimiento de la herramienta se encuentra en su etapa preoperativa. Durante el 2025, implementaremos mejoras clave, como la conservación de los datos de la última actualización, la previsualización del último RUPS certificado y la visualización directa de los archivos anexos en la misma ventana del SUI. Estas actualizaciones están próximas a ser puestas en producción, con el objetivo de optimizar el sistema y mejorar la experiencia del usuario.

Con relación a los puntos 1, 2 y 5, estos se propondrán como oportunidades de mejora a la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicaciones (OTIC) para su evaluación y posible implementación en futuras actualizaciones.

Proyectó: Daniel Alejandro López – Prof. Esp. OAPII