



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTION 2016

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales

Cuarto Trimestre de 2016 (Del 1 de enero a 31 de diciembre de 2016)

Jenny Lindo Díaz– Directora
Bogotá, D.C., 31 de diciembre de 2016



CO-F-006 V.2



CO14/5927



CO14/5927



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Contenido

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



Estructura Orgánica



Presencia Institucional

- **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 SUROCCIDENTE:**

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

NUESTRA PRESENCIA REGIONAL

DIRECCIONES TERRITORIALES (DT)

- DT Centro
- DT Norte
- DT Oriente
- DT Occidente
- DT Suroccidente

PUNTOS DE ATENCIÓN

- | | | |
|---|---|--|
| ● 1 San Andrés | ● 13 Bucaramanga #2 | ● 25 Tunja |
| ● 2 Barranquilla #1 | ● 14 Barrancabermeja | ● 26 Yopal |
| ● 3 Barranquilla #2 | ● 15 Medellín #1 | ● 27 Ibagué |
| ● 4 Barranquilla #3 | ● 16 Medellín #2 | ● 28 Cali |
| ● 5 Santa Marta | ● 17 Medellín #3 | ● 29 Villavicencio |
| ● 6 Riohacha | ● 18 Arauca | ● 30 Neiva |
| ● 7 Cartagena | ● 19 Quibdó | ● 31 Popayán #1 |
| ● 8 Valledupar | ● 20 Pereira #1 | ● 32 Popayán #2 |
| ● 9 Sincelejo | ● 21 Pereira #2 | ● 33 Pasto |
| ● 10 Montería | ● 22 Armenia | ● 34 Florencia |
| ● 11 Cúcuta | ● 23 Bogotá #1 | ● 35 Leticia |
| ● 12 Bucaramanga #1 | ● 24 Bogotá #2 | |



TIPO DE ATENCIÓN

- Punto de Atención Superservicios (PAS)
- Casa del Consumidor
- Entidades Públicas

FUENTE: DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL/JULIO 2016

INFORME DE GESTIÓN

TERCER TRIMESTRE 2016

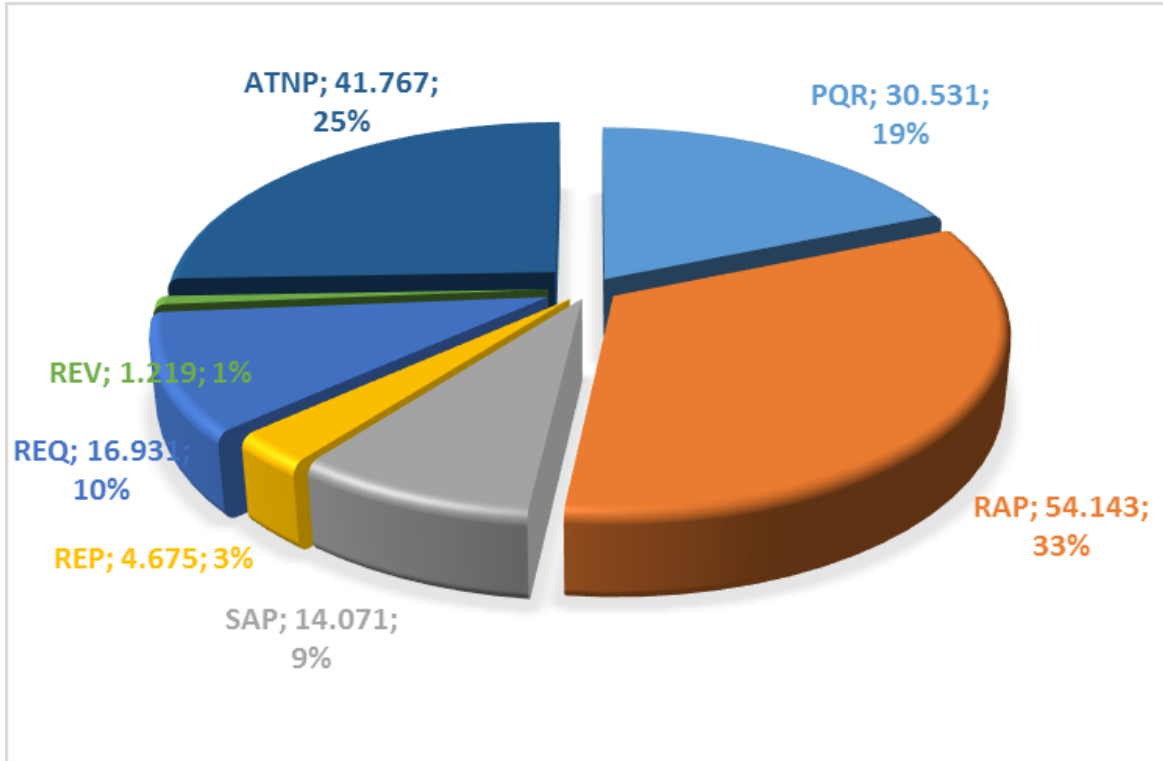


Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

TOTAL TRÁMITES: 163.337

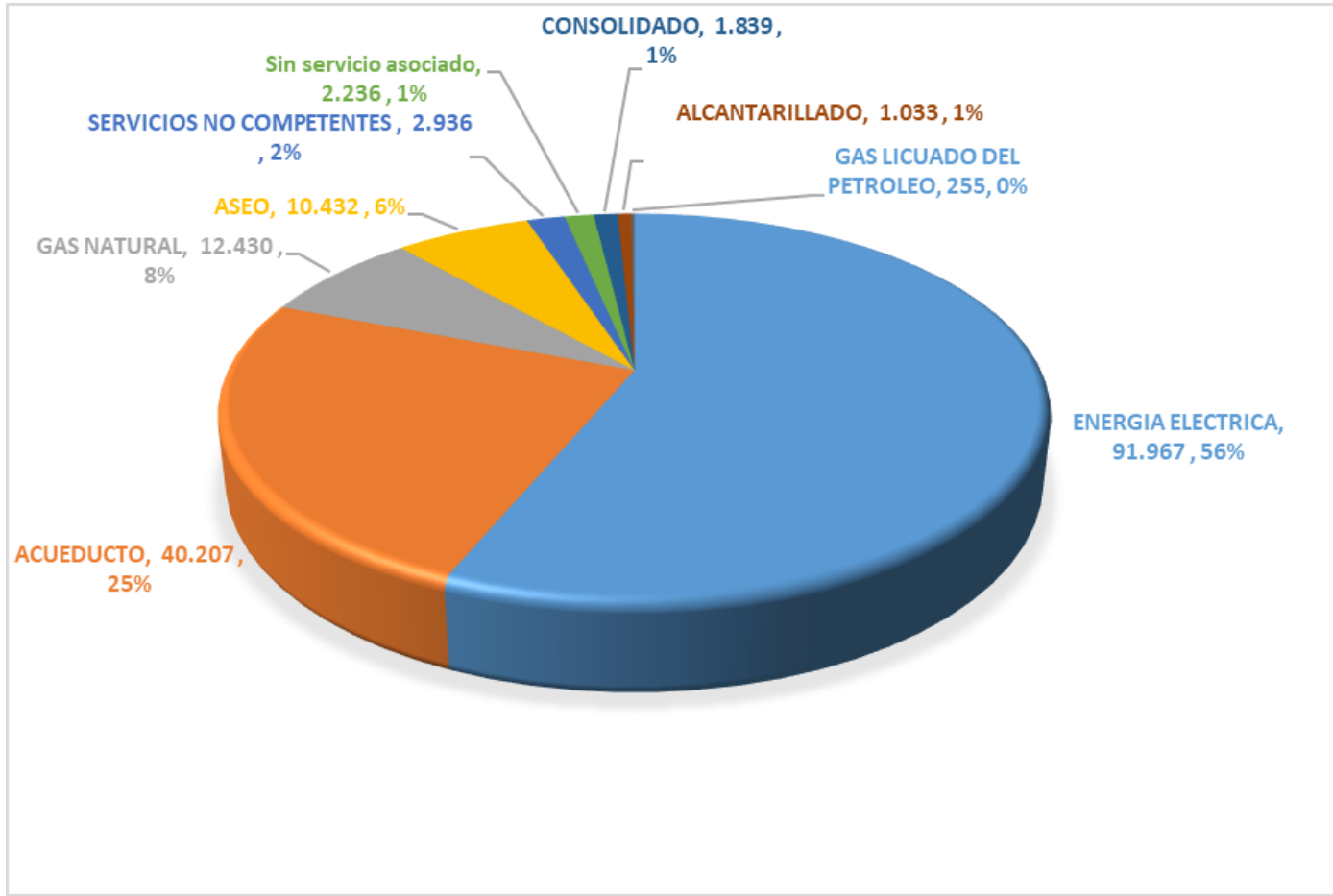


SIGLA	TRÁMITE
RAP	Recurso de Apelación
ATN	Atenciones Personalizadas
PQR	Peticiones, Quejas y Reclamos
REQ	Recurso de Queja
SAP	Silencio Administrativo Positivo
REP	Recurso de Reposición
REV	Revocatoria

Fuente: O3 - DGT con corte a 31 de diciembre de 2016

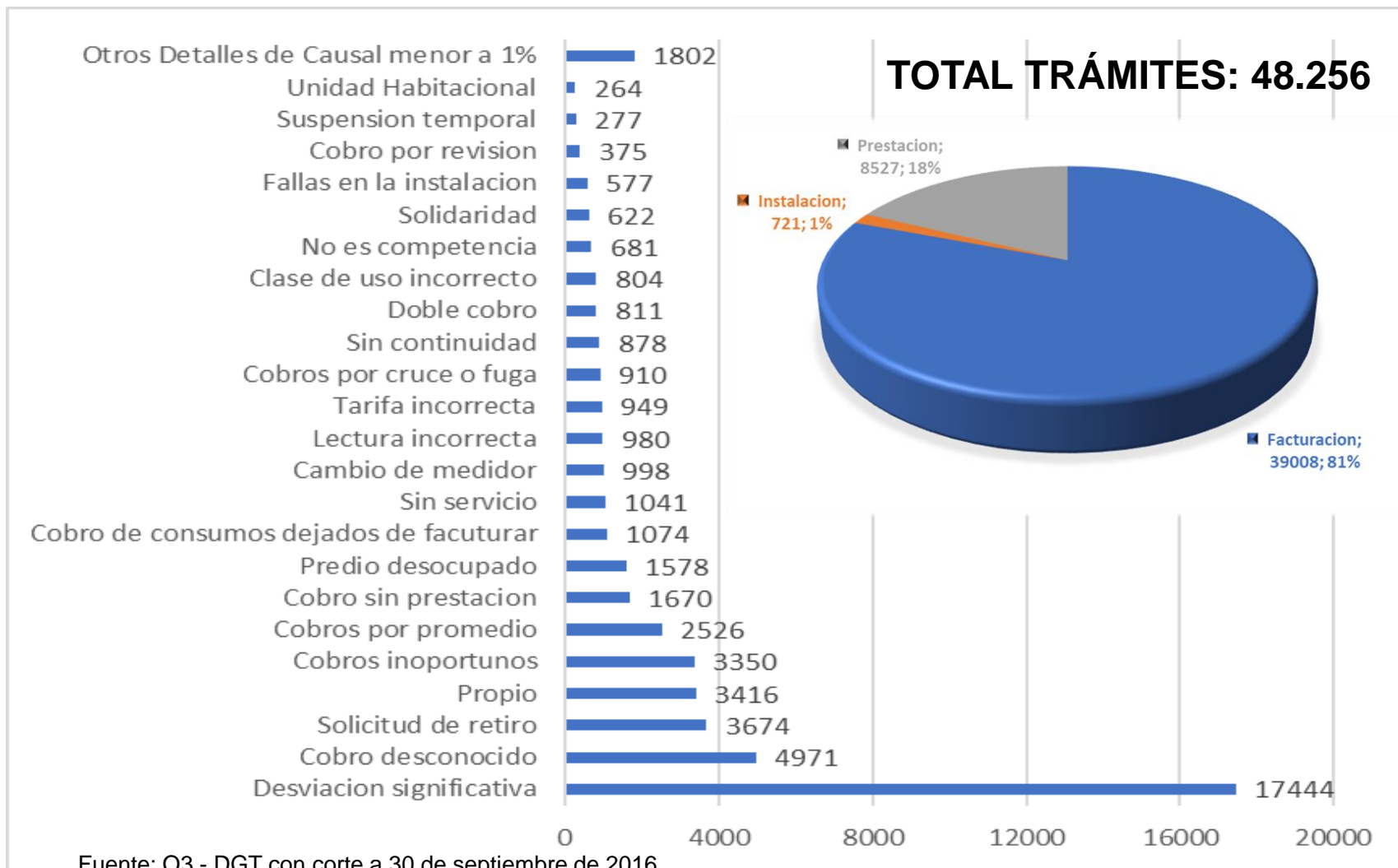
TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

TOTAL TRÁMITES: 163.337



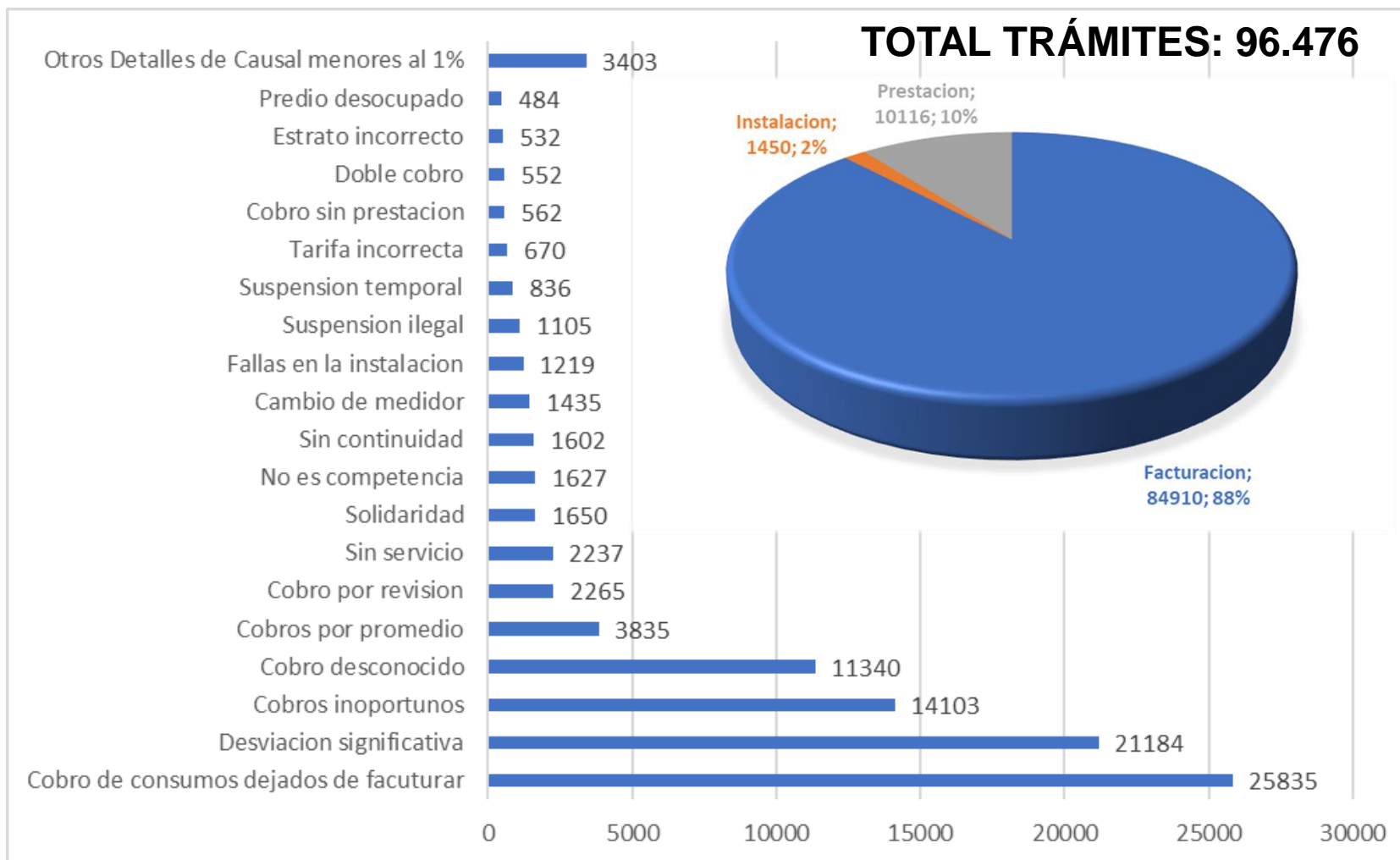
Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de diciembre de 2016.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

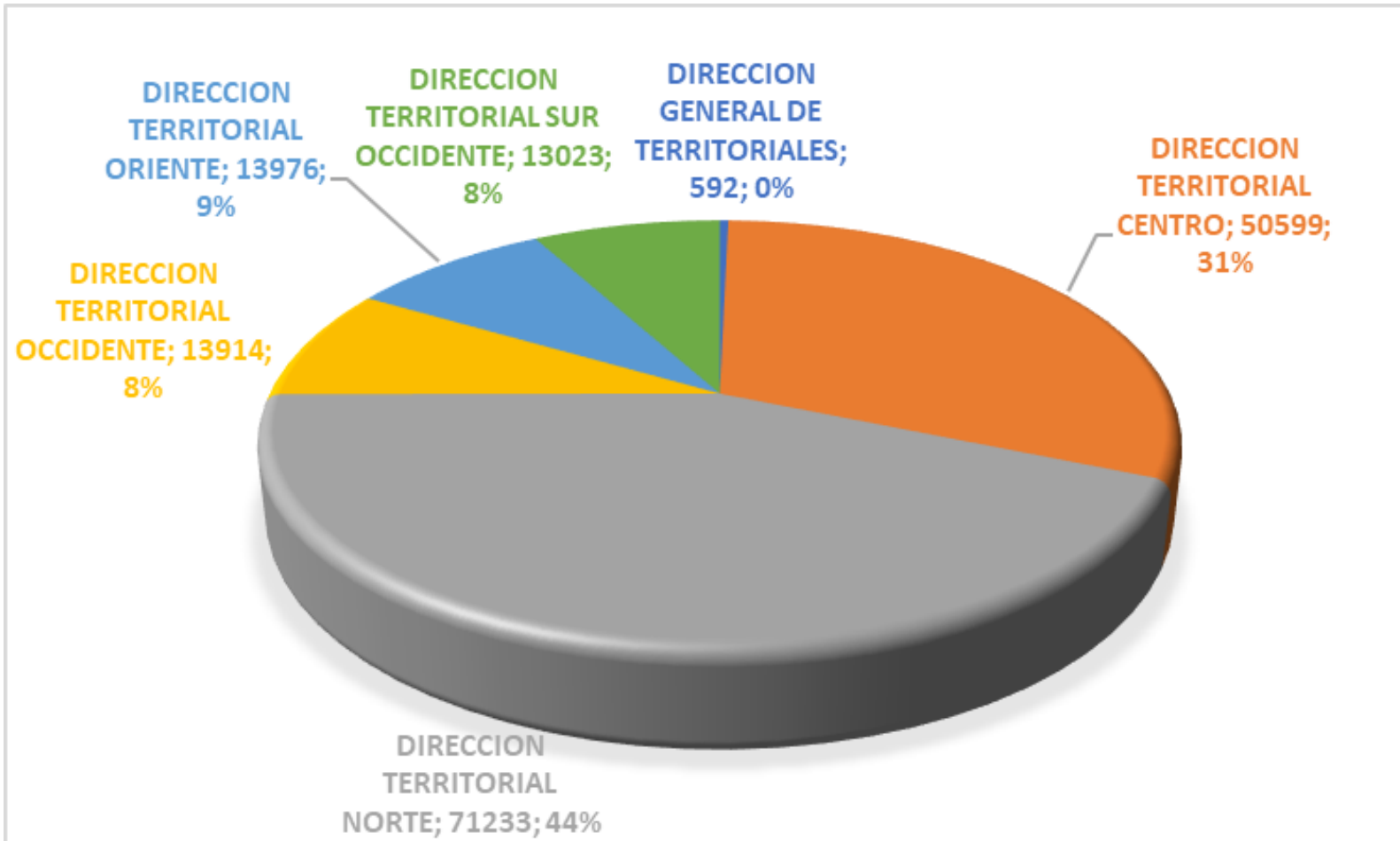
TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

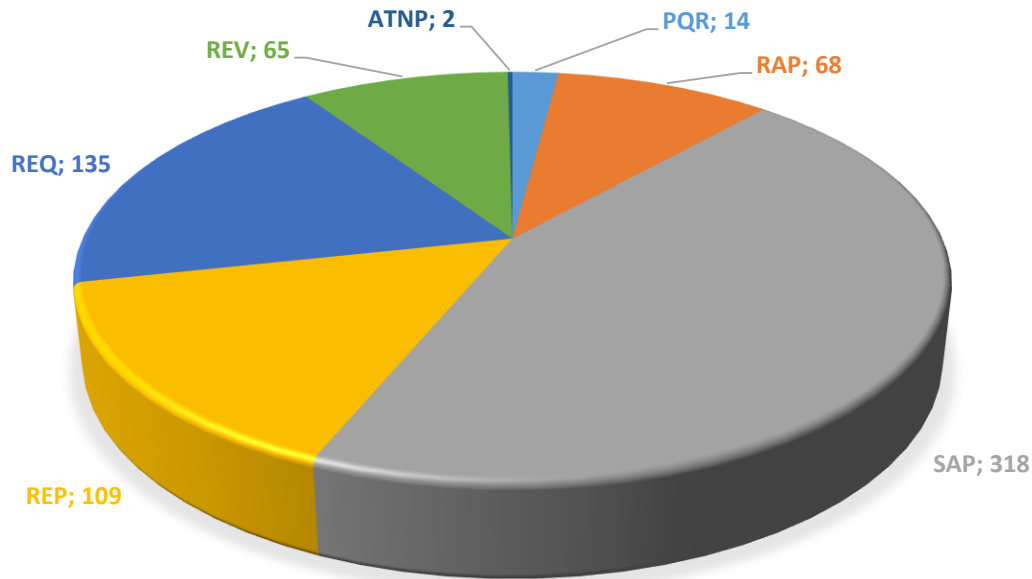
TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

TOTAL TRÁMITES: 163.337



Fuente: O3 - DGT con corte a 31 de diciembre de 2016.

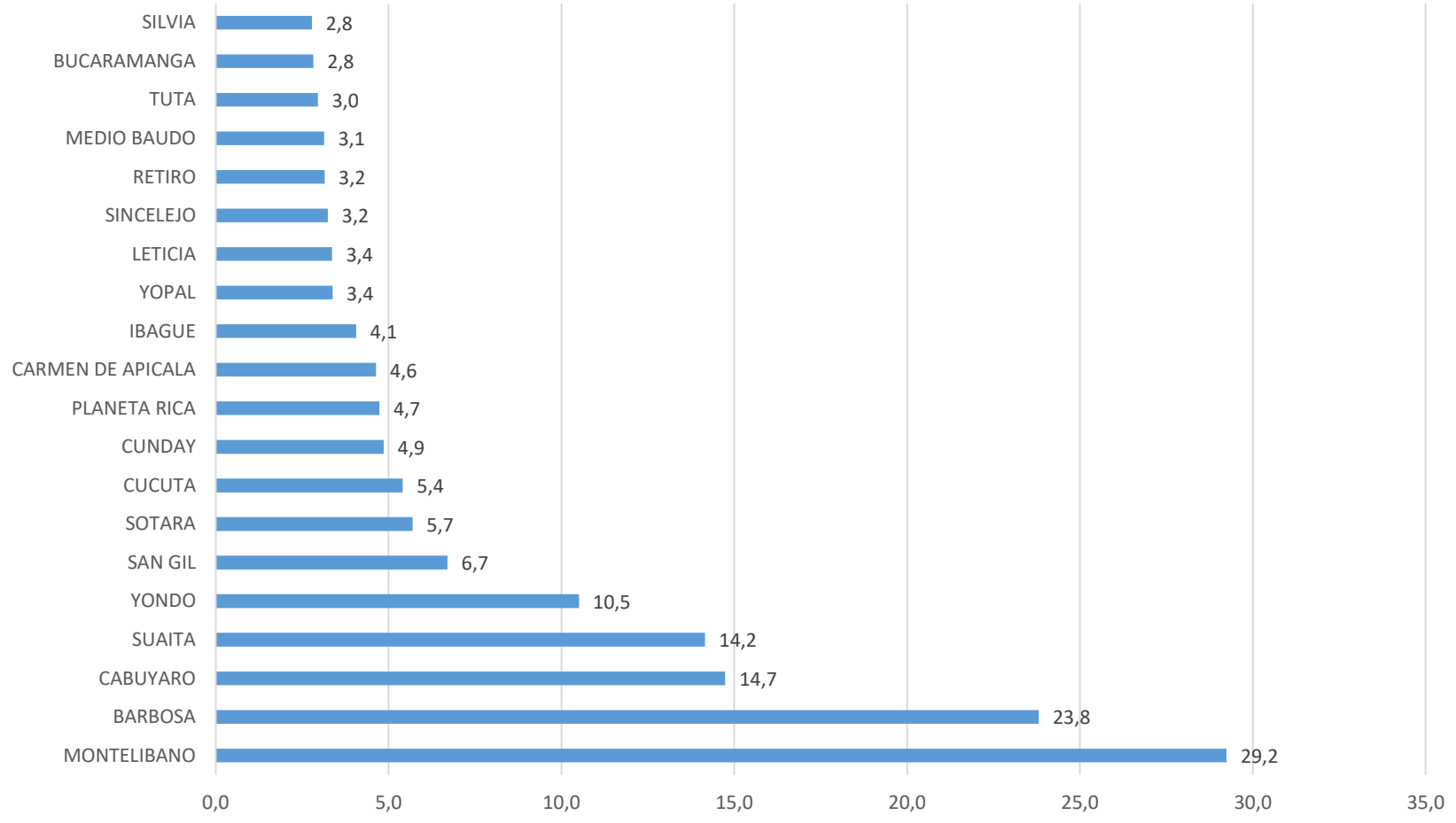
TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE (Días)



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016.

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

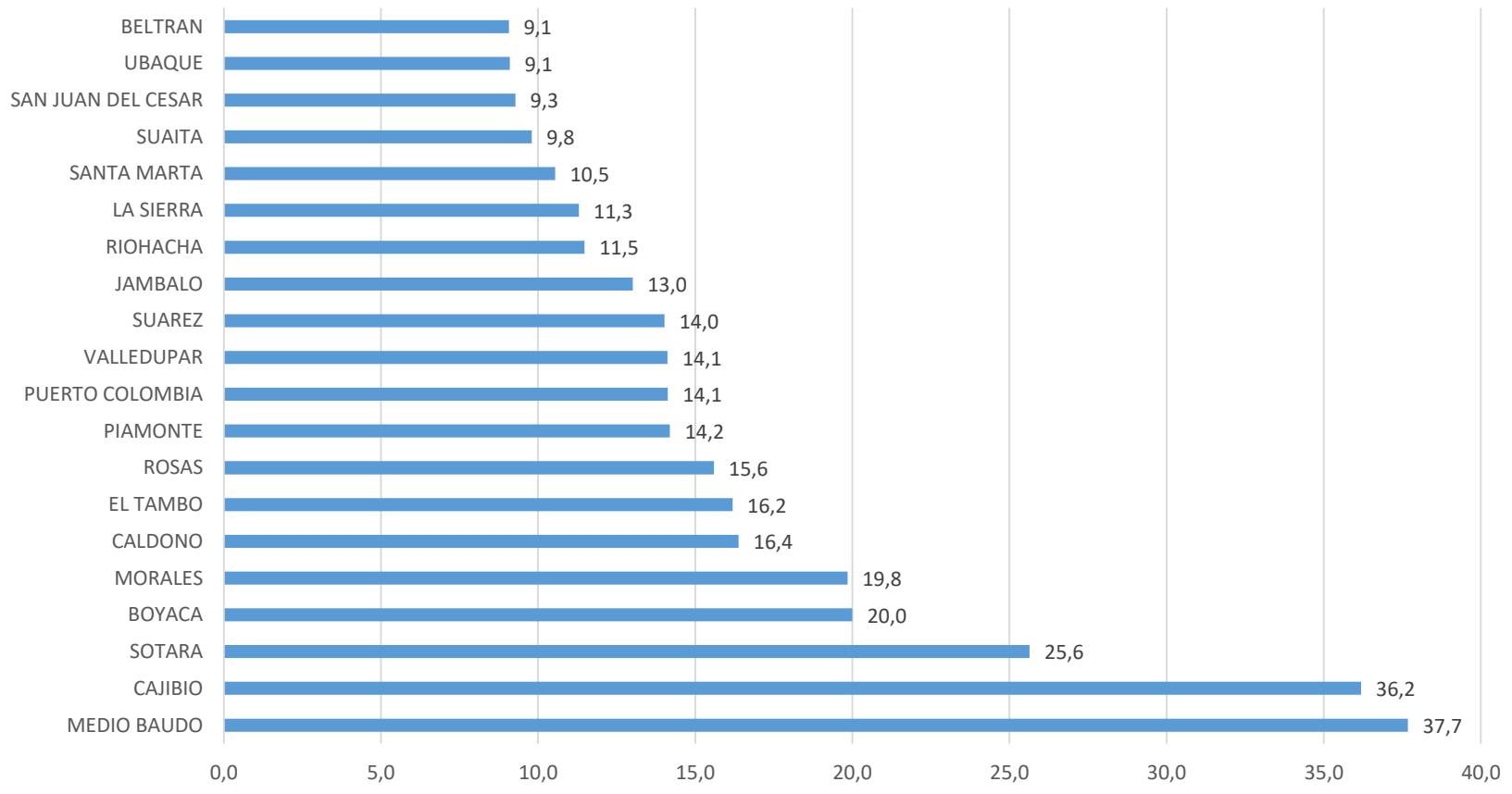
TOTAL TRÁMITES: 48.256



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

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

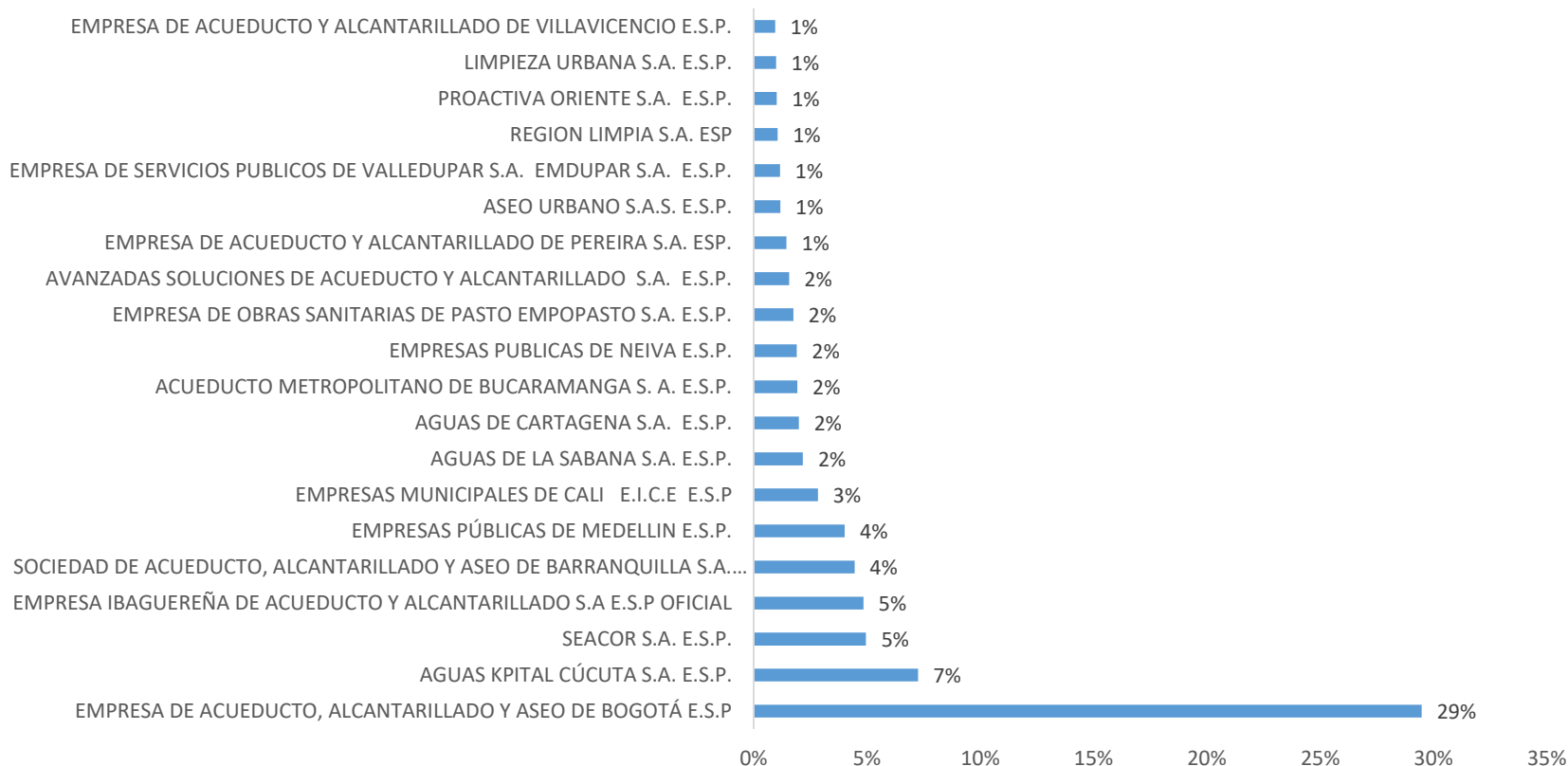
TOTAL TRÁMITES: 96.476



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016.

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

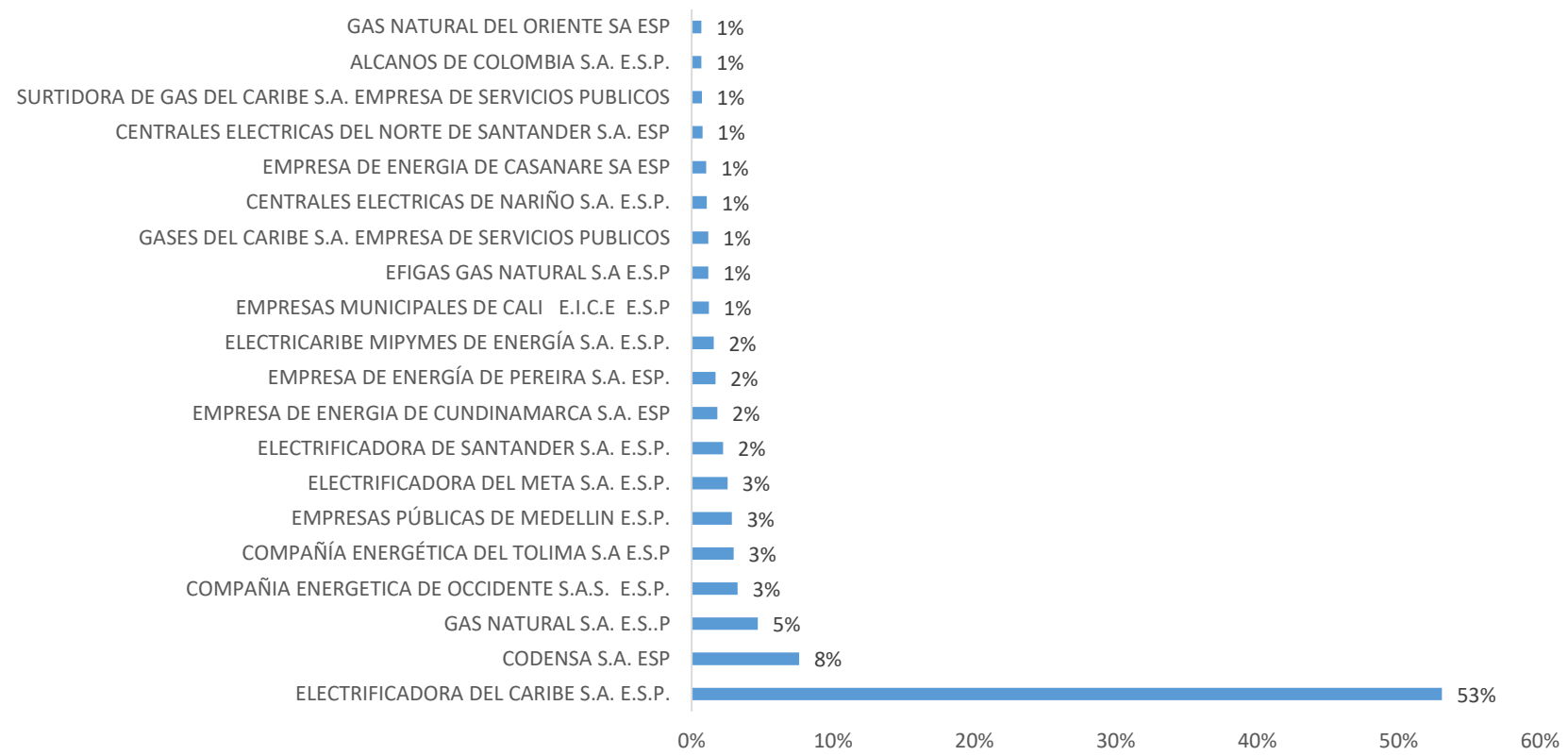
TOTAL TRÁMITES: 48.256



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

TOTAL TRÁMITES: 96.476



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016.

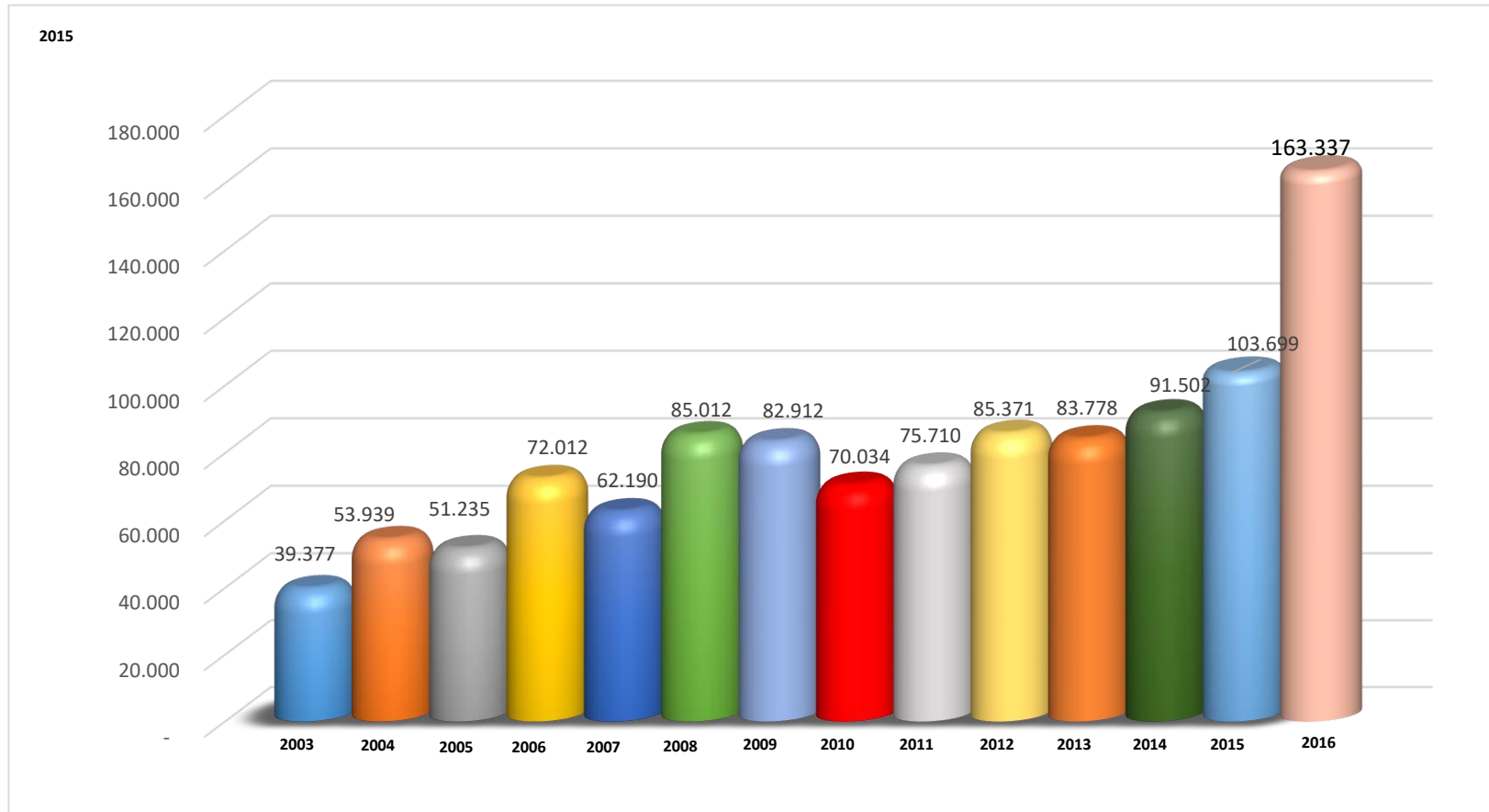
INFORME DE GESTIÓN

CONSOLIDADO 2003 A 2016



TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

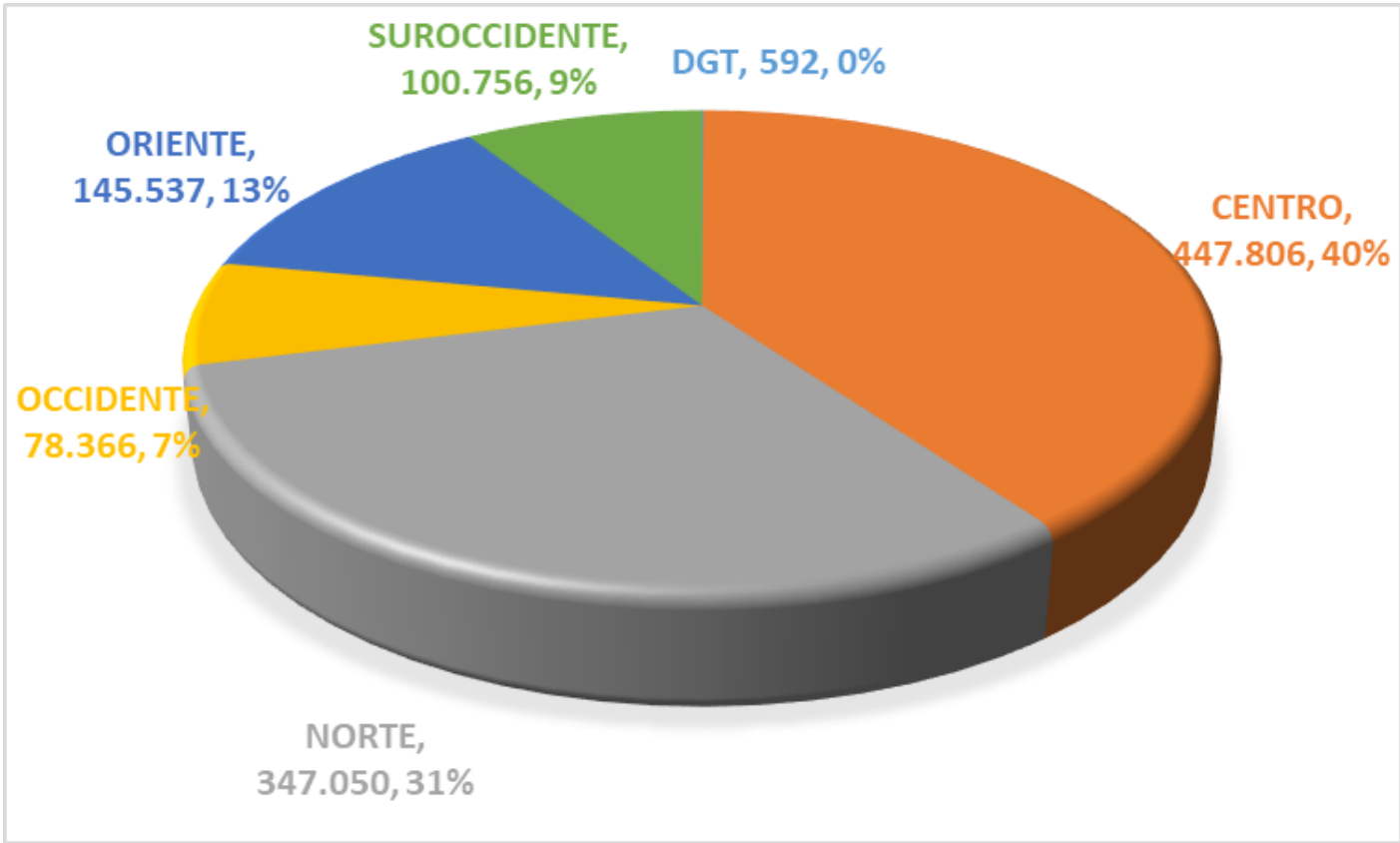
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.120.108



Fuente: DGT con corte a 31 de diciembre de 2016.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

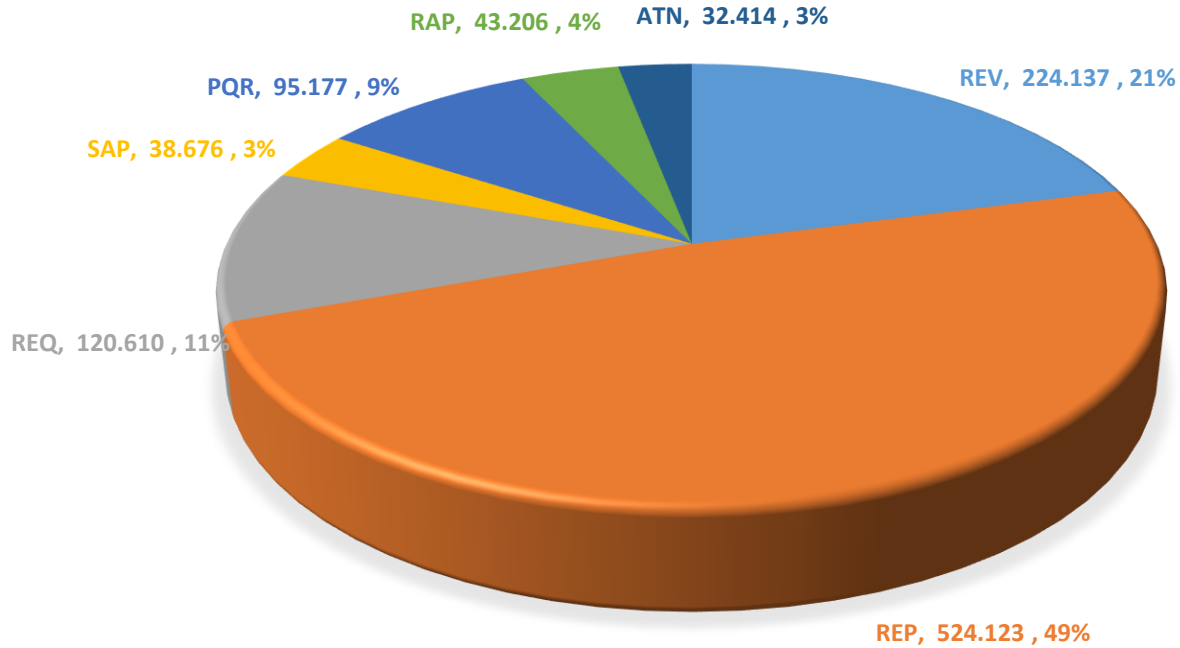
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.120.108



Fuente: DGT con corte a 31 de diciembre de 2016.

TIPO DE TRÁMITES

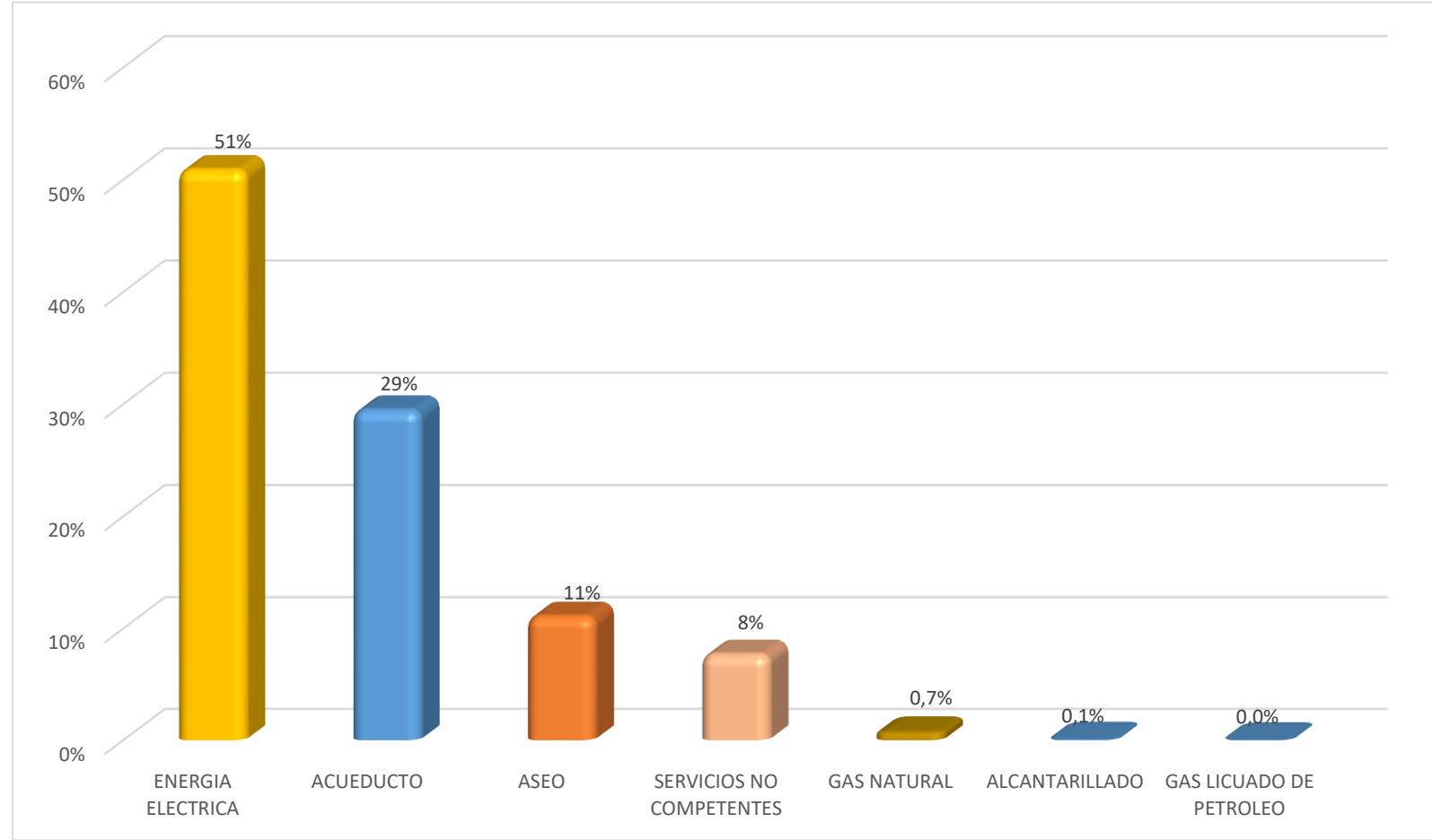
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.120.108



Fuente: DGT con corte a 31 de diciembre de 2016.

TRÁMITES POR SERVICIO

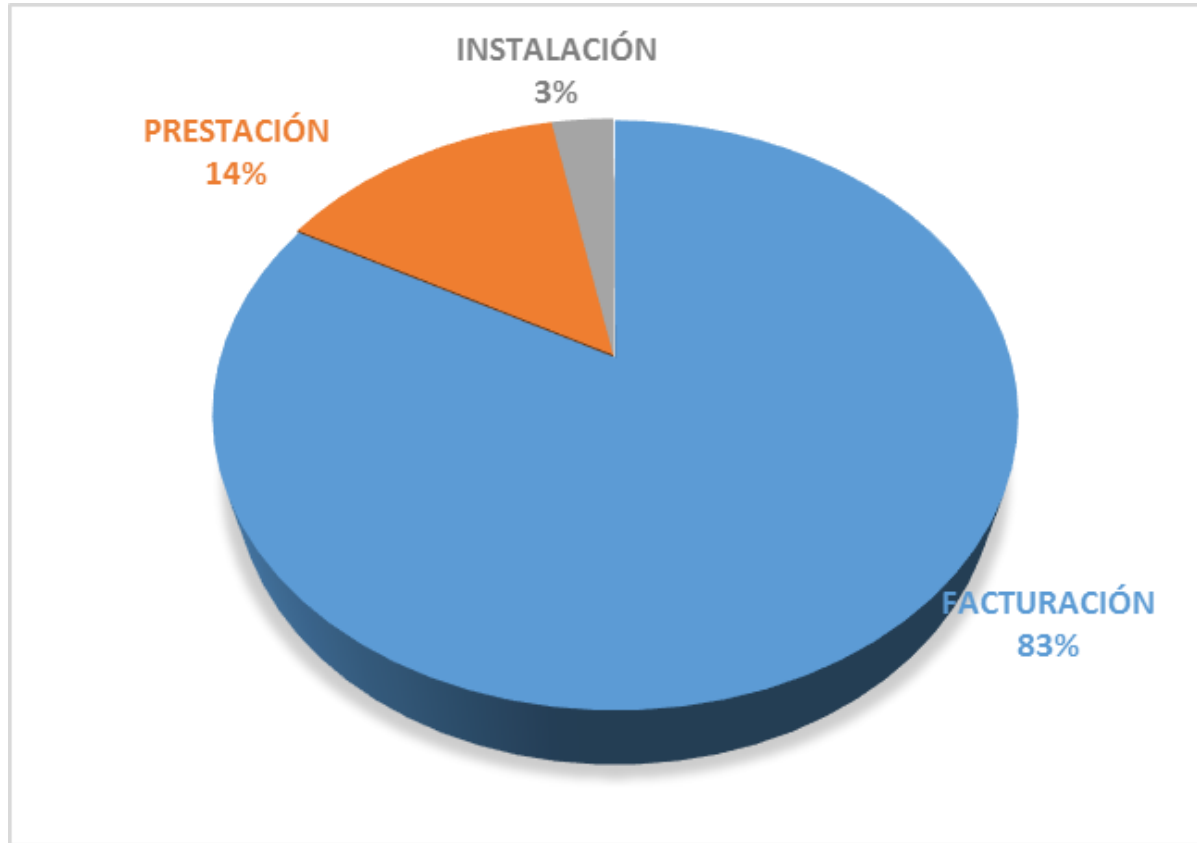
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.120.108



Fuente: DGT con corte a 31 de diciembre de 2016

TRÁMITES POR SERVICIO

TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.120.108



Fuente: DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

- **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 empresa, debidamente constituida y registrada, 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 denominaban 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 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.