



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# INFORME DE GESTION 2016

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales  
Segundo Trimestre de 2016 (Del 1 de enero a 30 de junio de 2016)

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

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

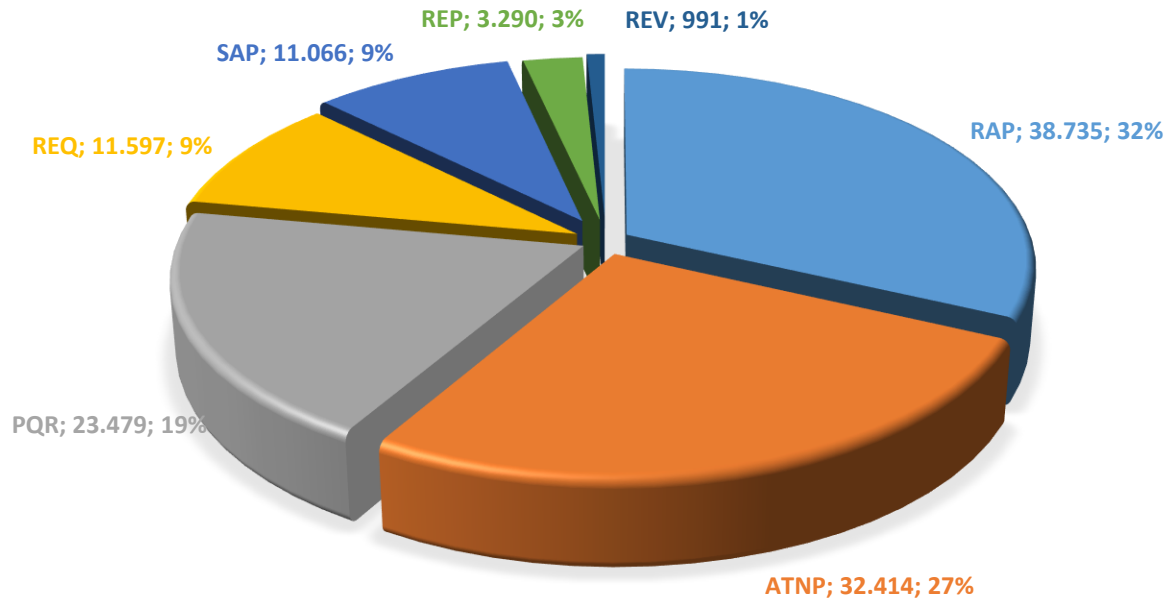


# Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

# TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

**TOTAL TRÁMITES: 121.572**



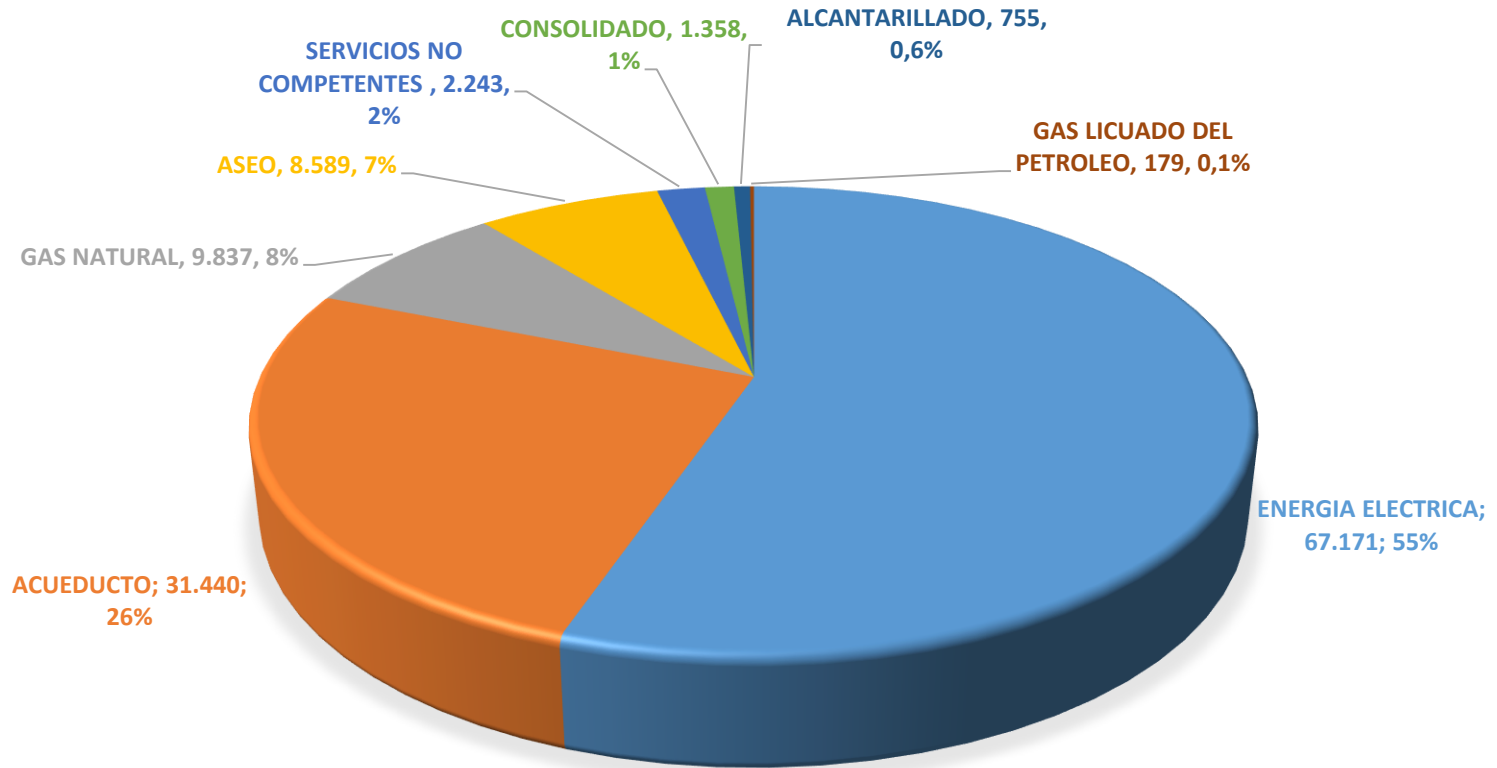
SIGLA	TRÁMITE
RAP	Recurso de Apelación
ATN	Atenciones Personalizadas
PQR	Peticiones, Quejas y Reclamos
REQ	Recurso de Queja
SAP	Silencio Administrativo Positivo
REP	Recurso de Reposición
REV	Revocatoria

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



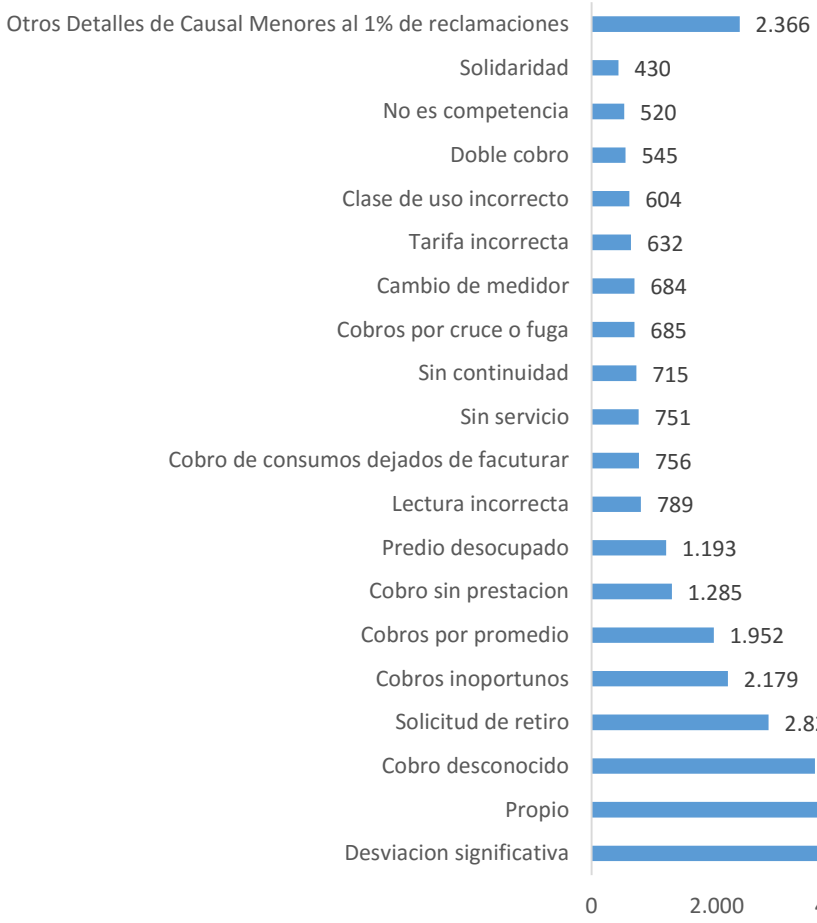
# TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

**TOTAL TRÁMITES: 121.572**

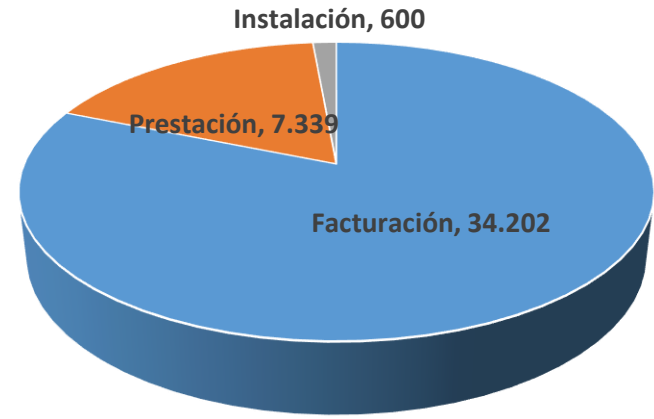


Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016.

# TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

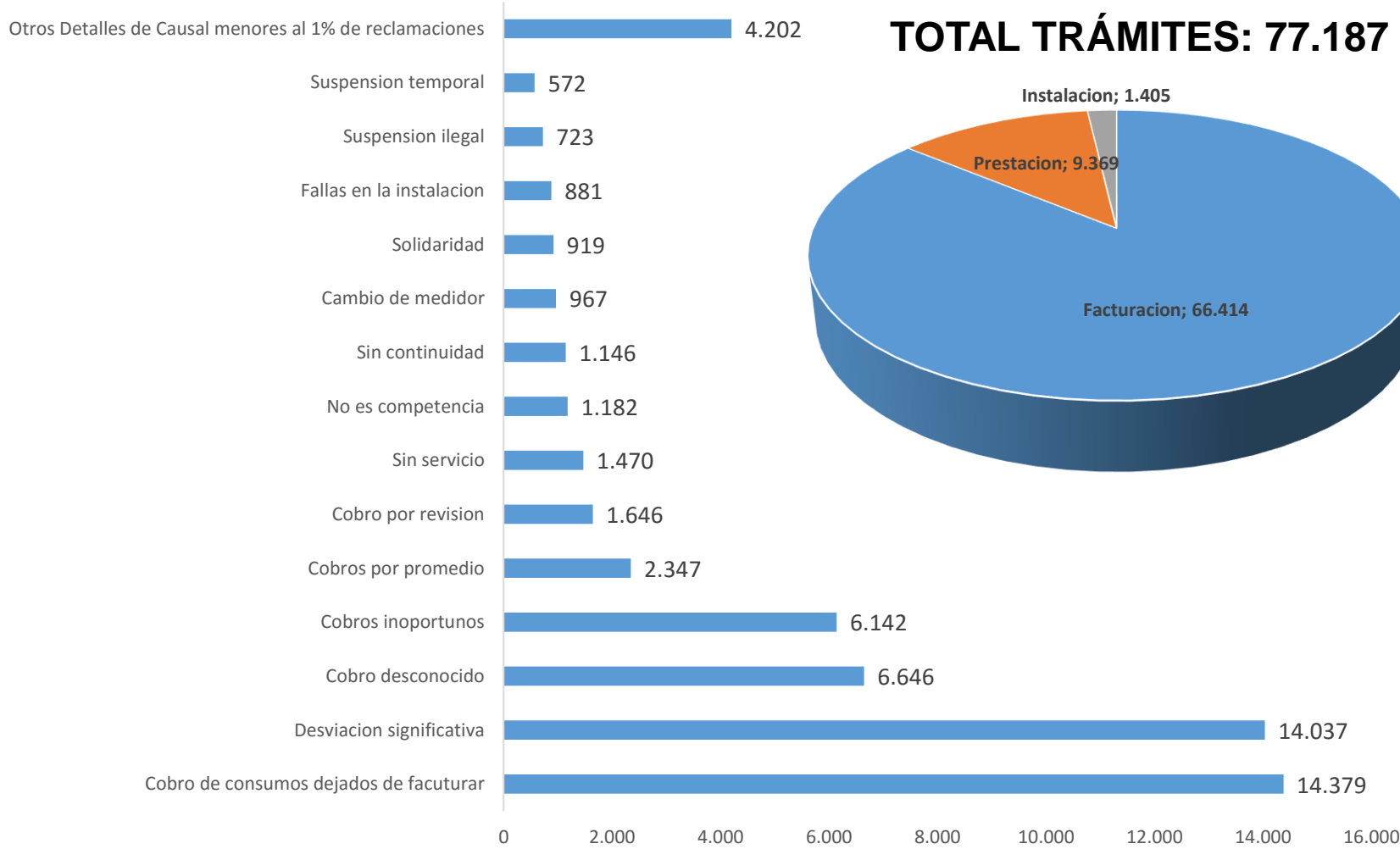


**TOTAL TRÁMITES: 42.141**



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

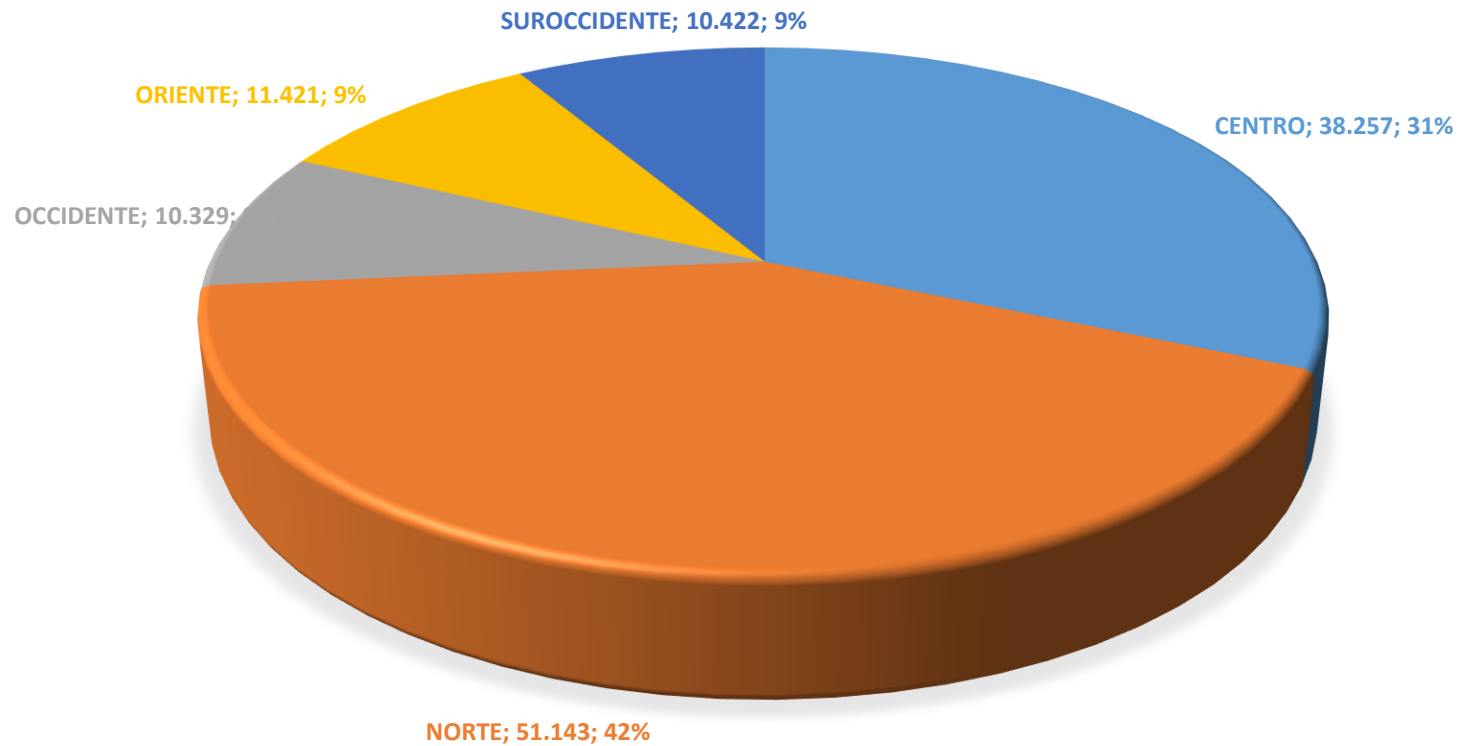
# TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS



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

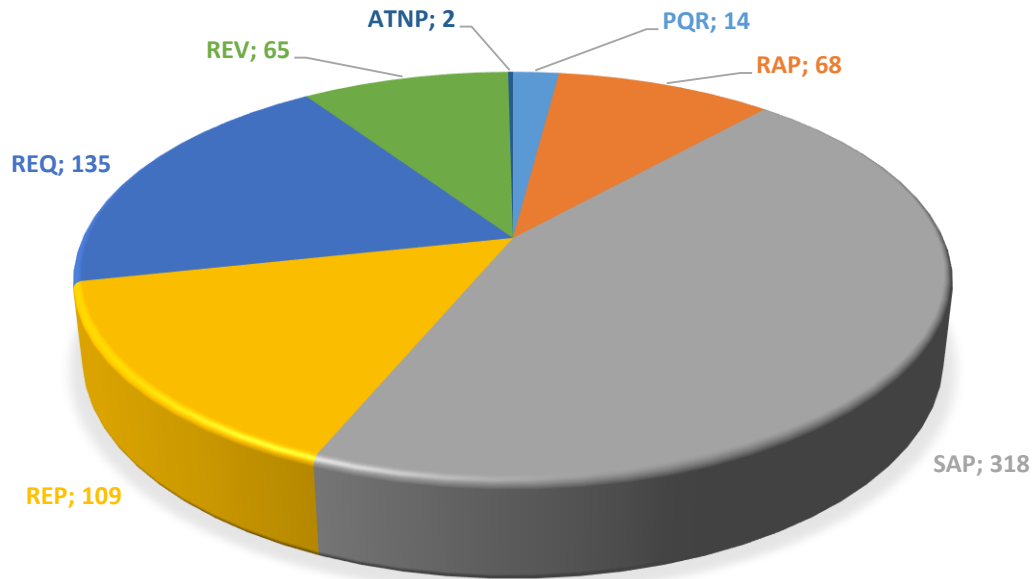
# TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

**TOTAL TRÁMITES: 121.572**



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

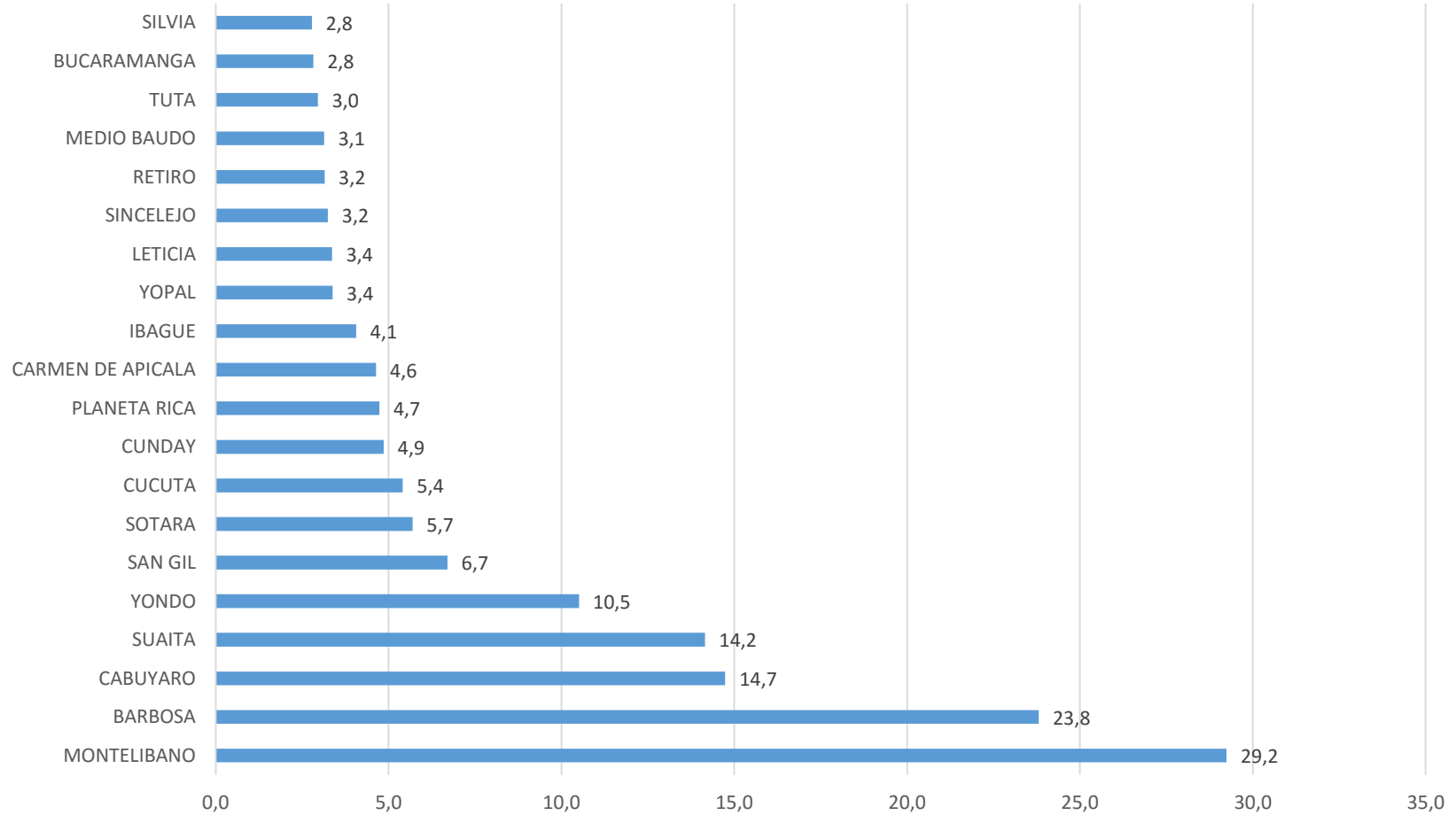
# TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE (Días)



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

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

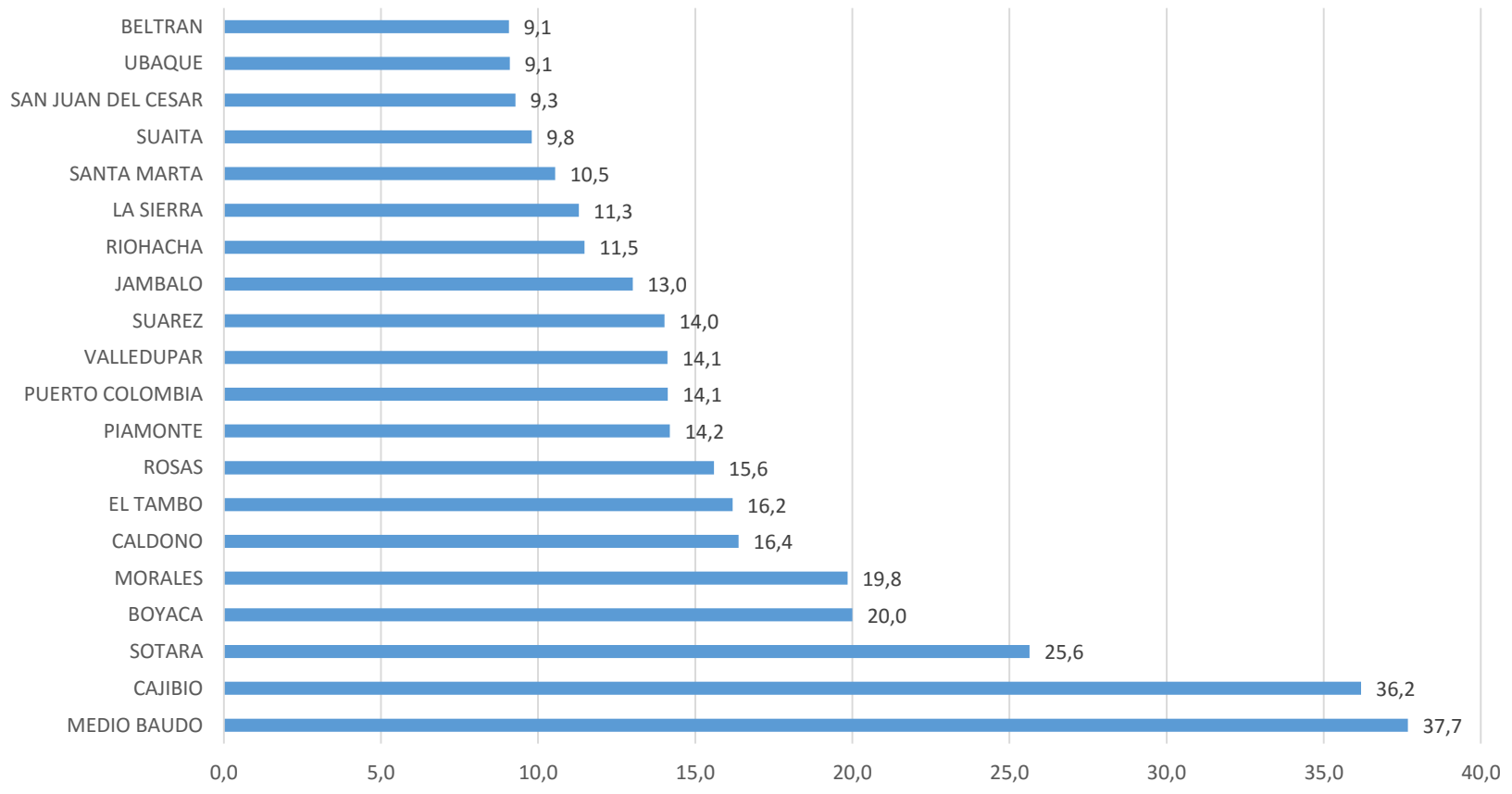
**TOTAL TRÁMITES: 42.141**



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

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

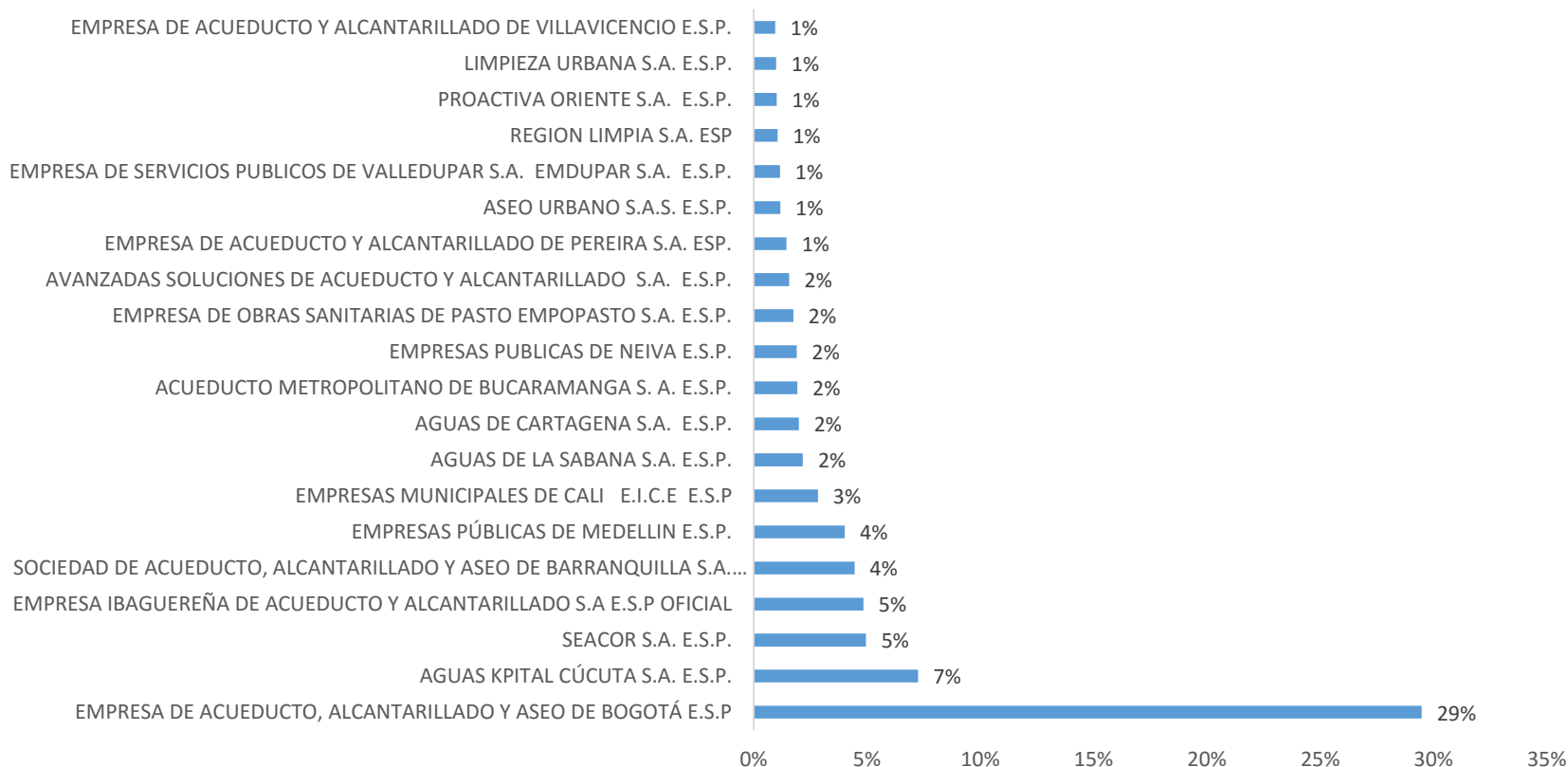
**TOTAL TRÁMITES: 77.187**



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

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

**TOTAL TRÁMITES: 42.141**

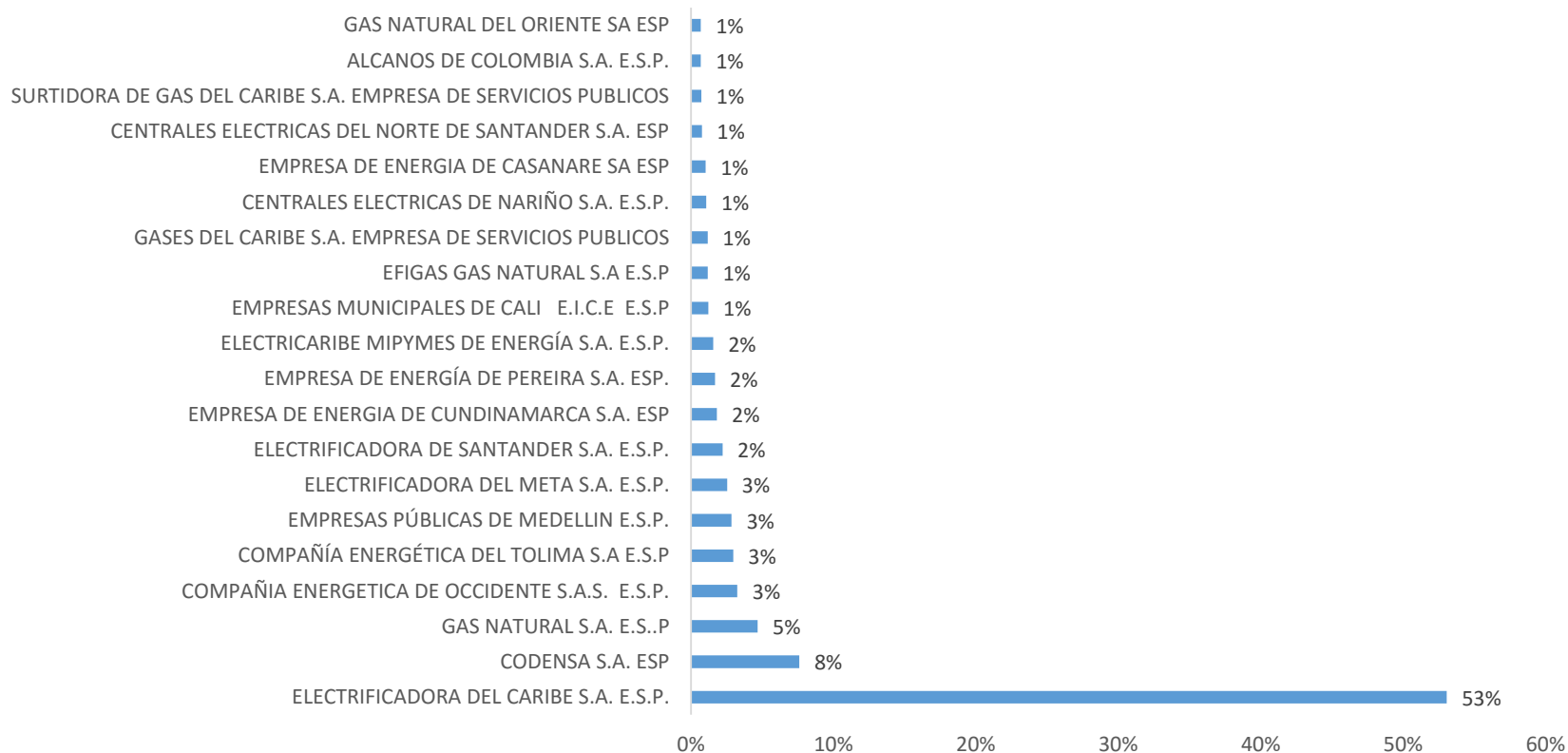


Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de septiembre de 2016



# PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

**TOTAL TRÁMITES: 77.187**



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

# Resultados en Servicio al Ciudadano

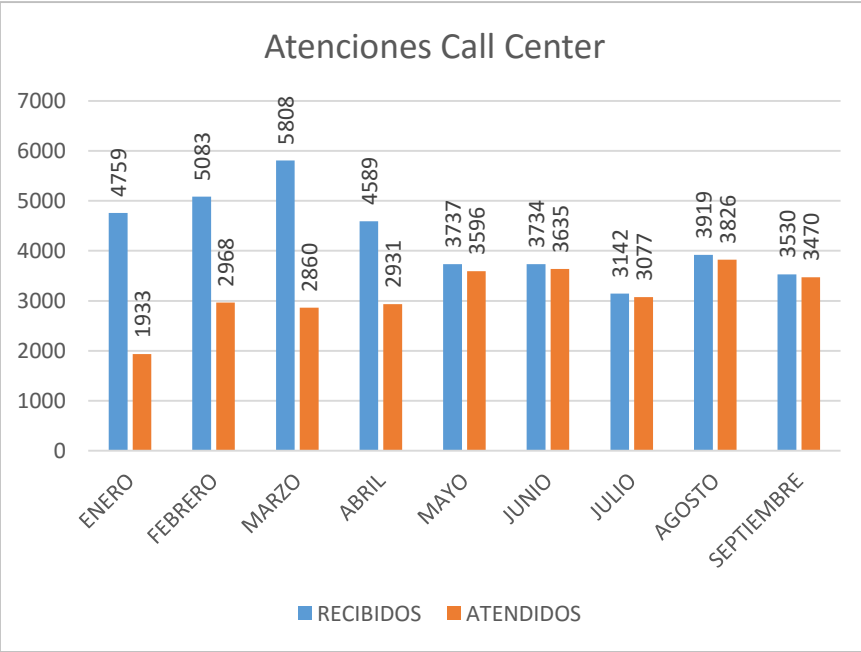
Seguimiento a la atención de usuarios y gestión de trámites.

Dirección Territorial	PAS	No. Atenciones										Promedio diario Acumulado	Promedio diario Septiembre
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total		
NORTE	Valledupar	0	48	118	116	134	131	83	125	181	936	5,2	9,05
	Riohacha	0	29	61	122	152	112	86	113	102	777	4,32	5,1
	Santa Marta	0	29	76	81	107	96	104	103	110	706	3,92	5,5
	Sincelejo	0	13	71	116	94	113	107	116	90	720	4	4,5
	Barranquilla*	NA	NA	NA	NA	NA	9	50	71	63	193	2,76	3,15
CENTRO	Ibagué	0	322	440	325	372	232	307	418	362	2778	15,43	18,1
	Yopal	4	165	101	109	133	181	160	148	197	1198	6,66	9,85
	Florencia	8	24	25	35	28	36	22	40	84	302	1,68	4,2
	Tunja	0	119	48	48	103	58	48	74	59	557	3,09	2,95
	Leticia	0	6	33	18	47	12	20	8	14	158	0,88	0,7
	San Andrés	0	0	21	19	16	21	26	46	33	182	1,01	1,65
OCCIDENTE	Pereira	12	99	75	65	67	67	138	28	85	636	3,53	4,25
	Quibdó	5	38	45	42	48	52	256	60	72	618	3,43	3,6
	Medellín I**	NA	NA	NA	NA	NA	NA	87	52	95	234	3,9	4,75
	Medellín II**	NA	NA	NA	NA	NA	NA	29	5	30	64	1,07	1,5
SUROCCIDENTE	Popayán	35	120	111	108	158	133	130	159	125	1079	5,99	6,25
	Pasto	52	154	138	130	160	142	160	227	142	1305	7,25	7,1
ORIENTE	Arauca	0	0	18	0	0	37	43	18	9	125	0,69	0,45
	Cúcuta	0	3	77	145	347	528	574	137	157	1968	10,93	7,85
	B/bermeja	0	13	18	11	47	51	52	12	21	225	1,25	1,05
<b>Total</b>		<b>116</b>	<b>1.182</b>	<b>1.476</b>	<b>1.490</b>	<b>2.013</b>	<b>2.011</b>	<b>2.482</b>	<b>1.960</b>	<b>2.031</b>	<b>14.771</b>	<b>82,06</b>	<b>101,55</b>

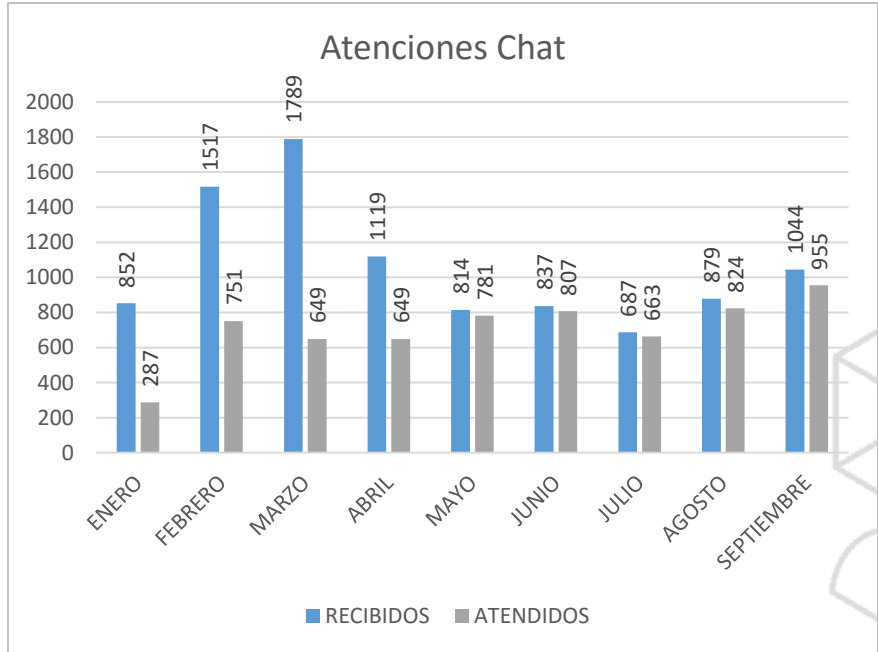
Fuente: DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

# ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT

Atenciones Call Center

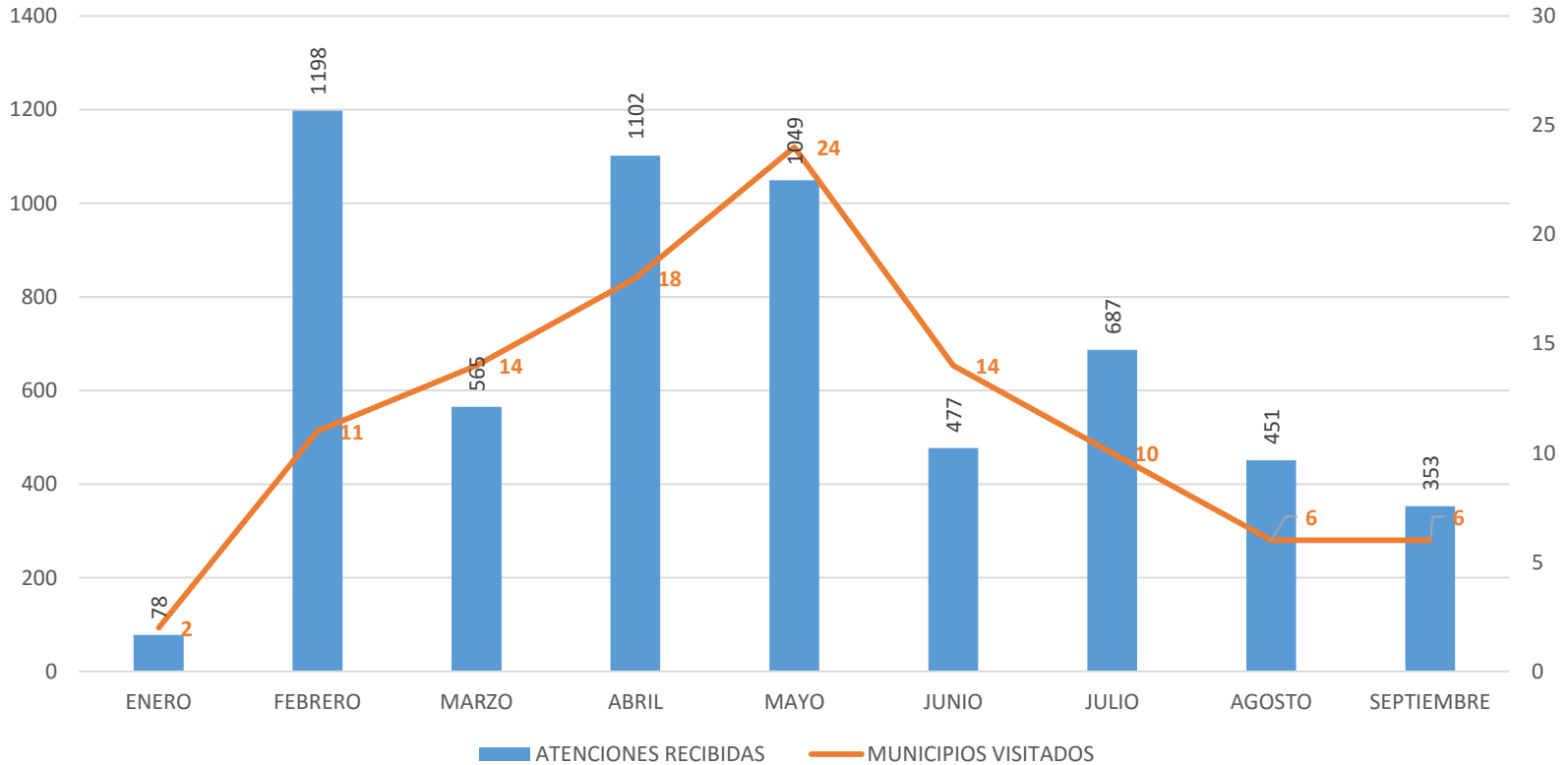


Atenciones Chat



Fuente: DGT – BPM Consulting con corte a 30 de septiembre de 2016.

Atenciones Ruta del Consumidor - SIC



Fuente: DGT con corte a 30 de septiembre 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

CÁTEDRA DEL DERECHO AL HECHO	DIPLOMADOS, SEMINARIOS Y FOROS CON LA SUPERSERVICIOS	EXPO SUPERSERVICIOS	JORNADA CON AUTORIDADES	JORNADA TODOS CON LAS SUPERSERVICIOS	JORNADA VOCALES DE CONTROL Y CDCS	SUPERSERVICIOS EN SINTONIA	SUPERSERVICIOS RURAL.	ALCALDIA AL DÍA
2	13	15	10	28	102	12	12	1

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD DE EVENTOS
Centro	41
Norte	37
Occidente	24
Oriente	70
Sur Occidente	39
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>

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

# COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

DIRECCION TERRITORIAL	CENTRO	ORIENTE	OCCIDENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE
TOTAL CDCS	13	1	21	11	1
VOCAL DE CONTROL	695	191	306	233	306

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



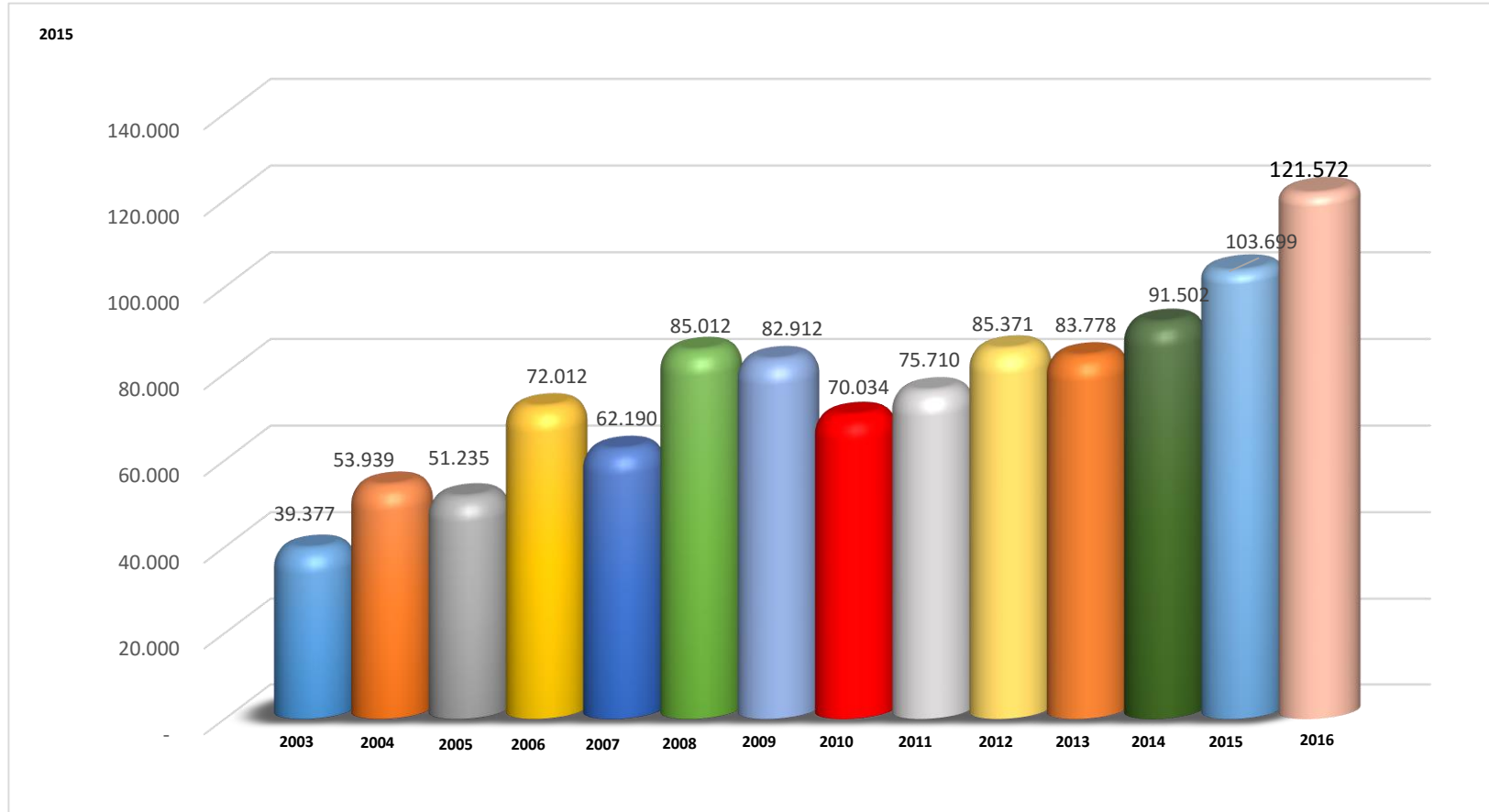
# INFORME DE GESTIÓN

# CONSOLIDADO 2003 A 2016



# TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

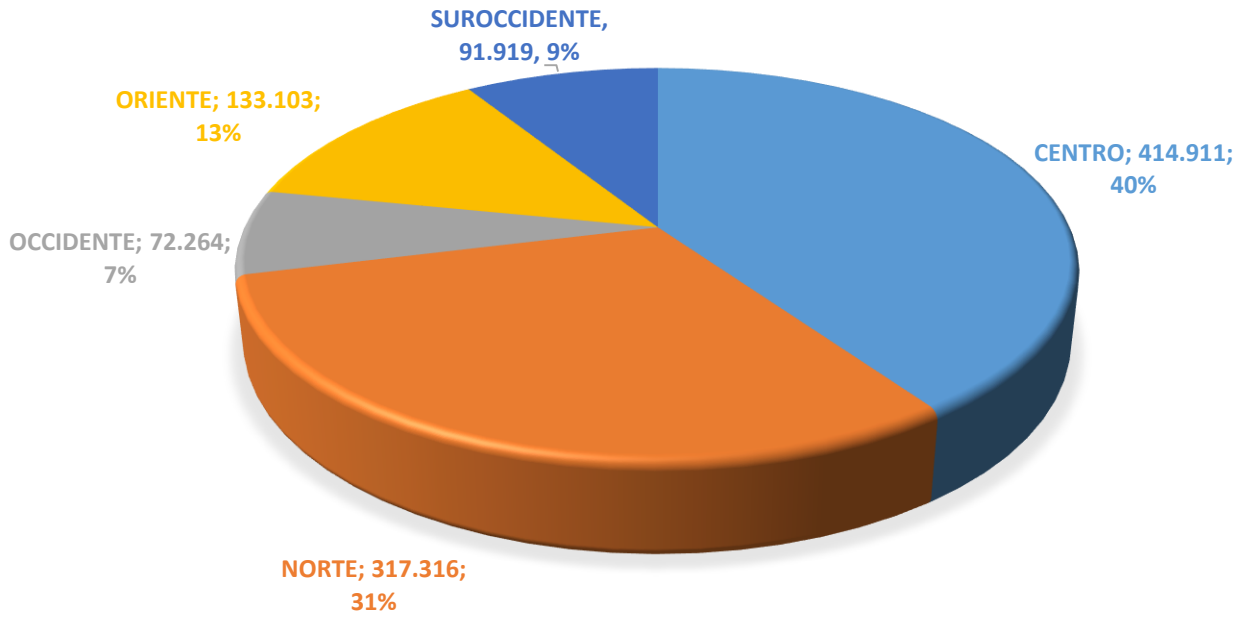
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.078.343**



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

# TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

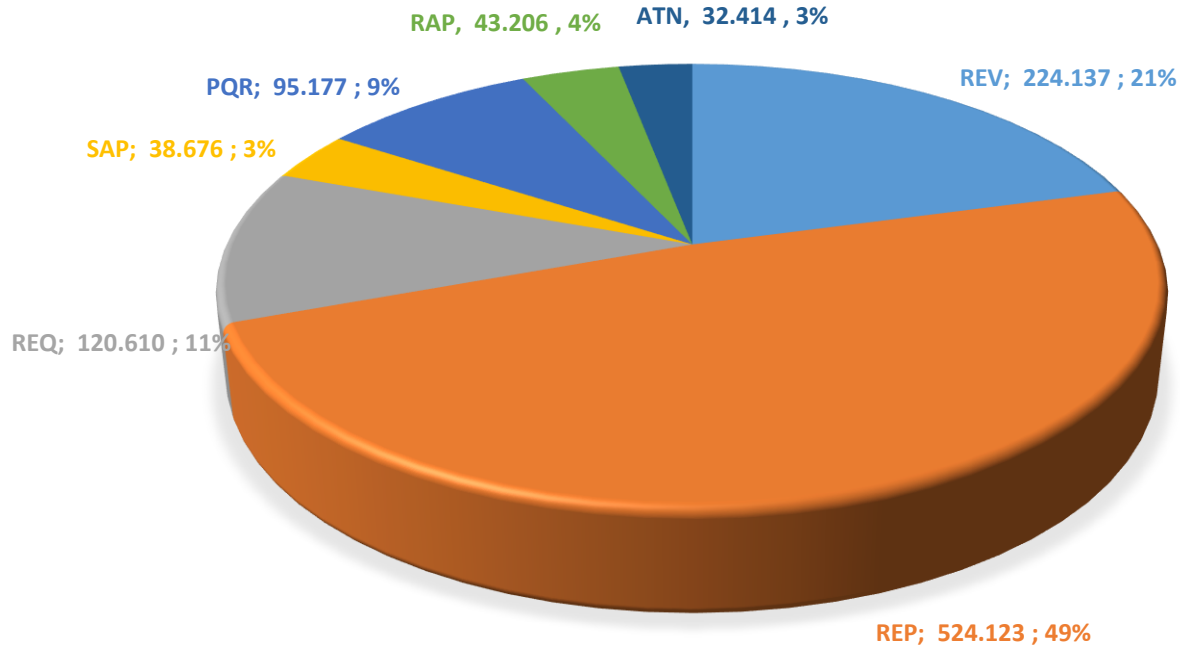
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.078.343**



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

# TIPO DE TRÁMITES

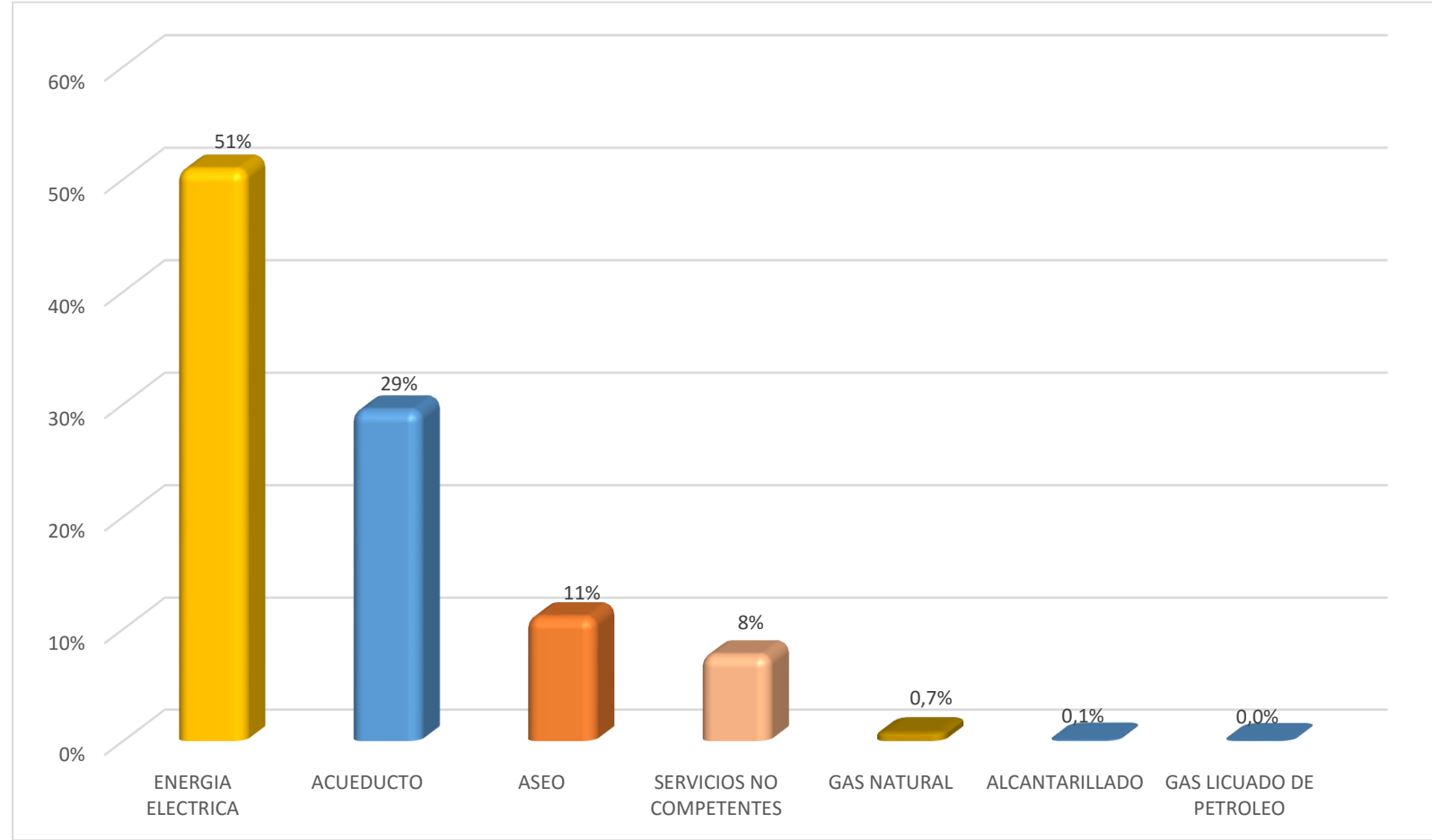
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.078.343**



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

# TRÁMITES POR SERVICIO

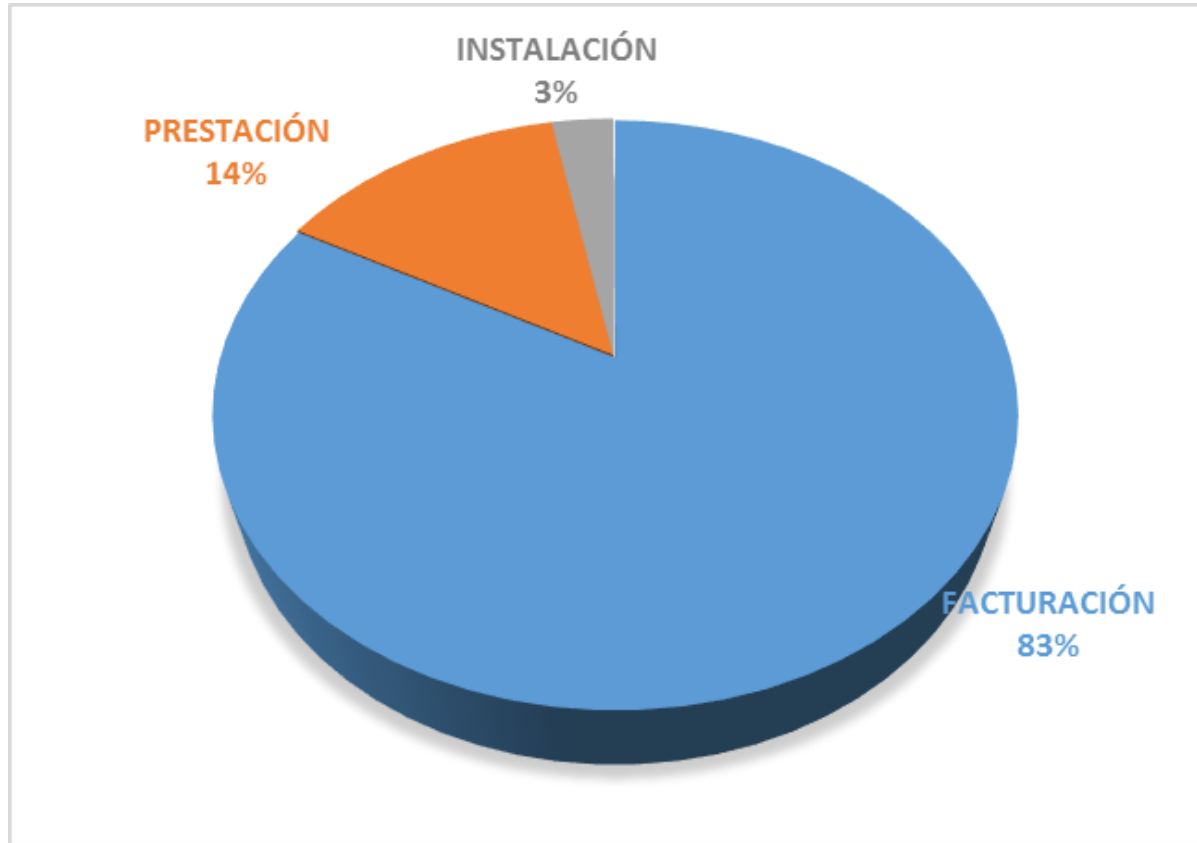
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.078.343**



Fuente: DGT con corte a 30 de septiembre de 2016

# TRÁMITES POR SERVICIO

**TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.078.343**



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](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá, D.C.