



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTION 2015

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales
Segundo Trimestre de 2015 (Del 1 de enero a 30 de junio de 2015)

Azucena Rodríguez Ospina – Directora (e)
Bogotá, D.C., 30 de junio de 2015



CO-F-006 V.2



CO14/5927



CO14/5927



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

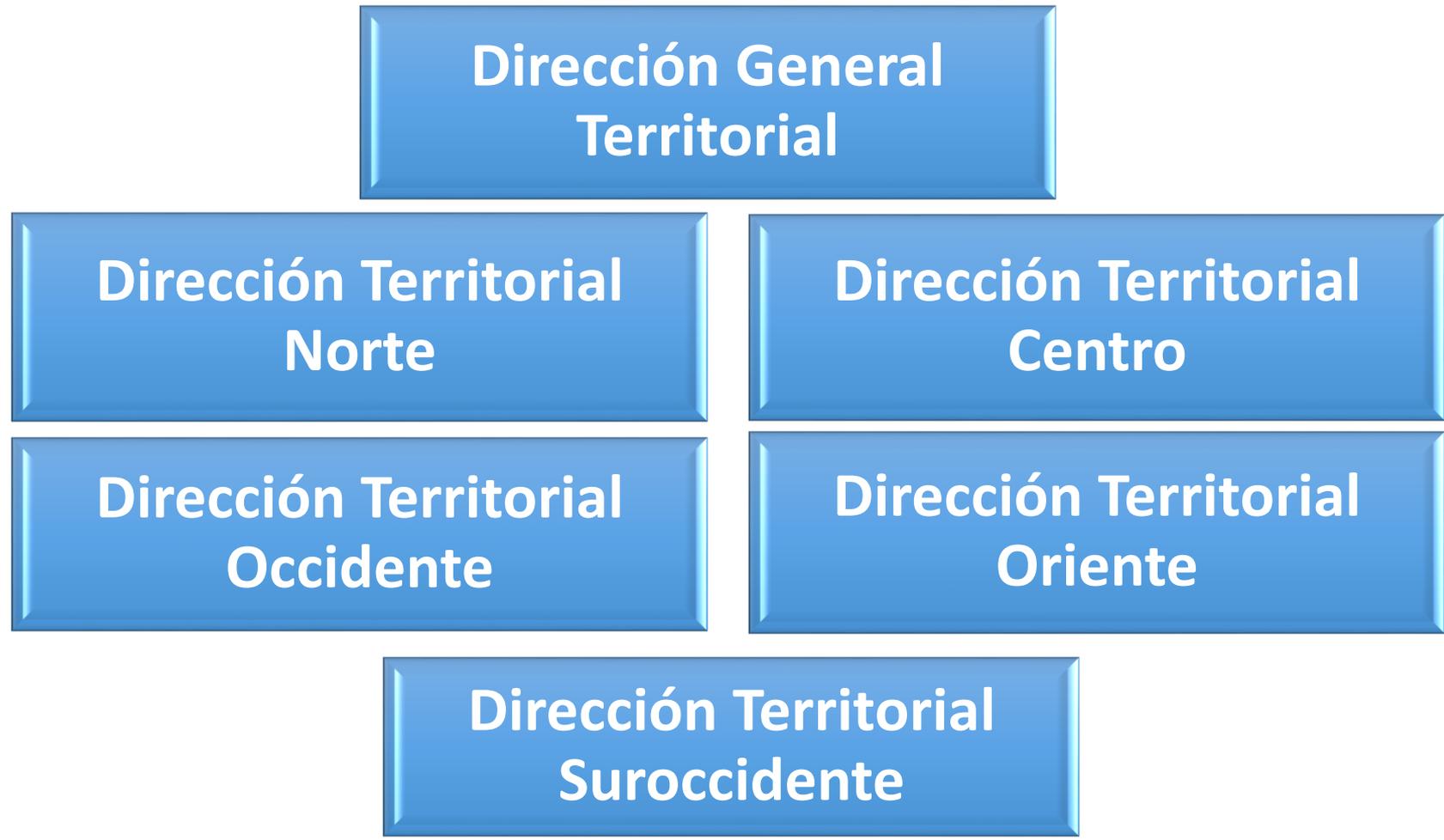


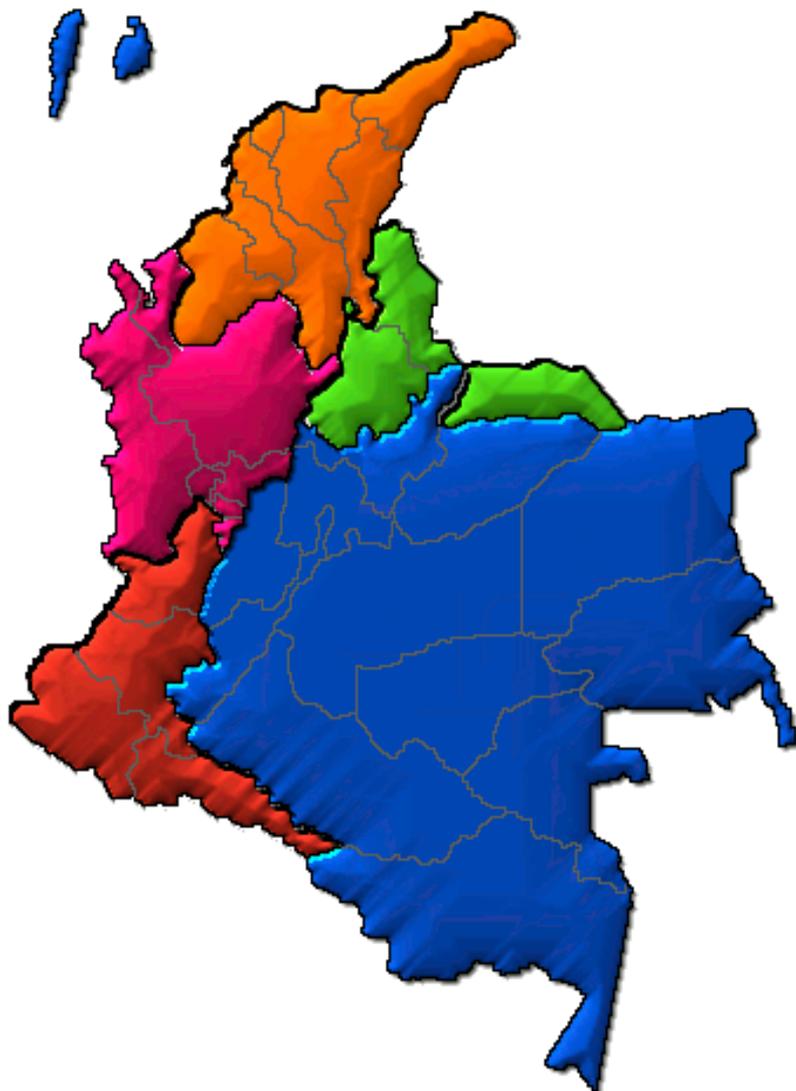
Contenido

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



Estructura Orgánica





▣ 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

SEGUNDO TRIMESTRE 2015

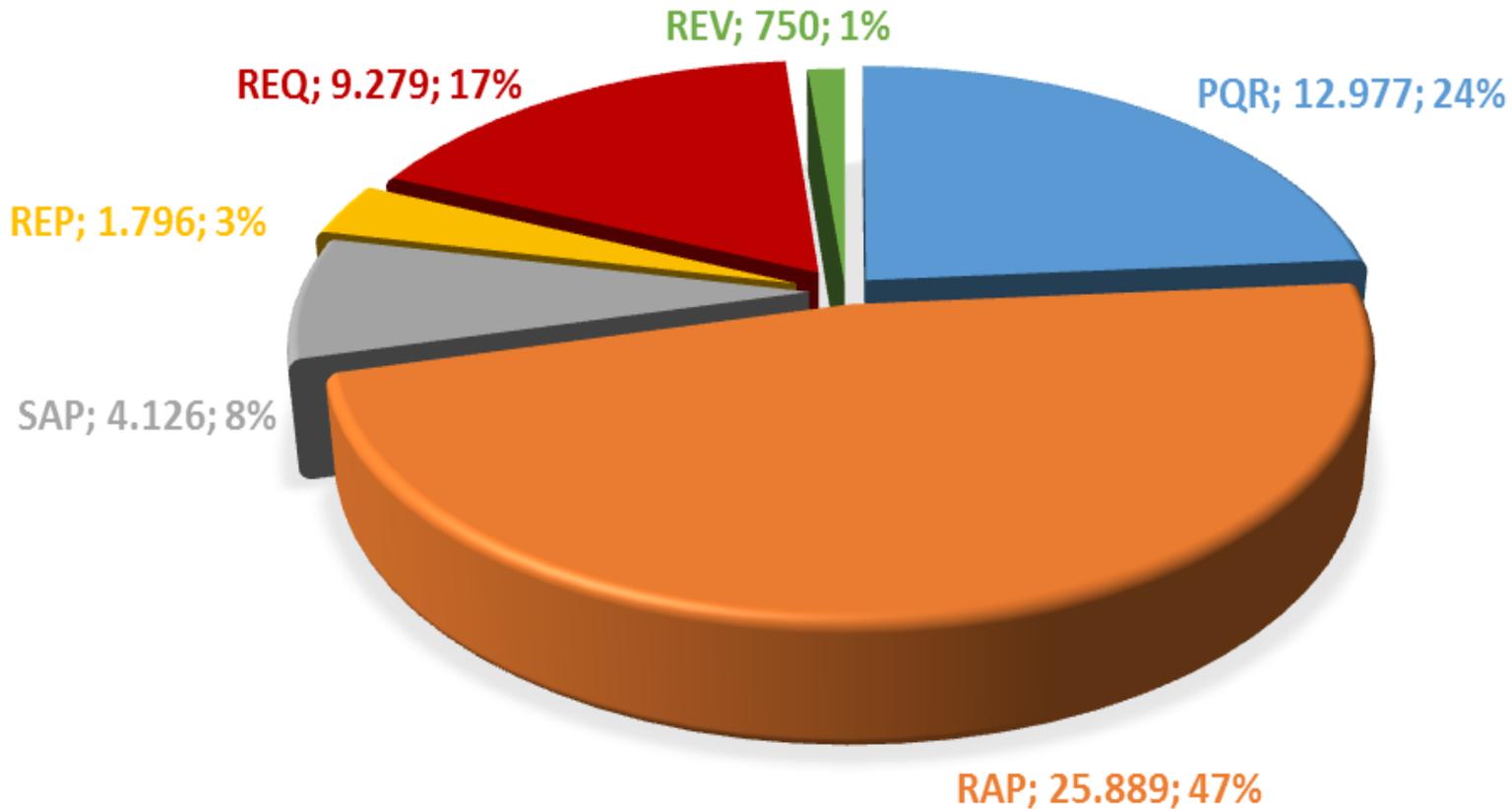


Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

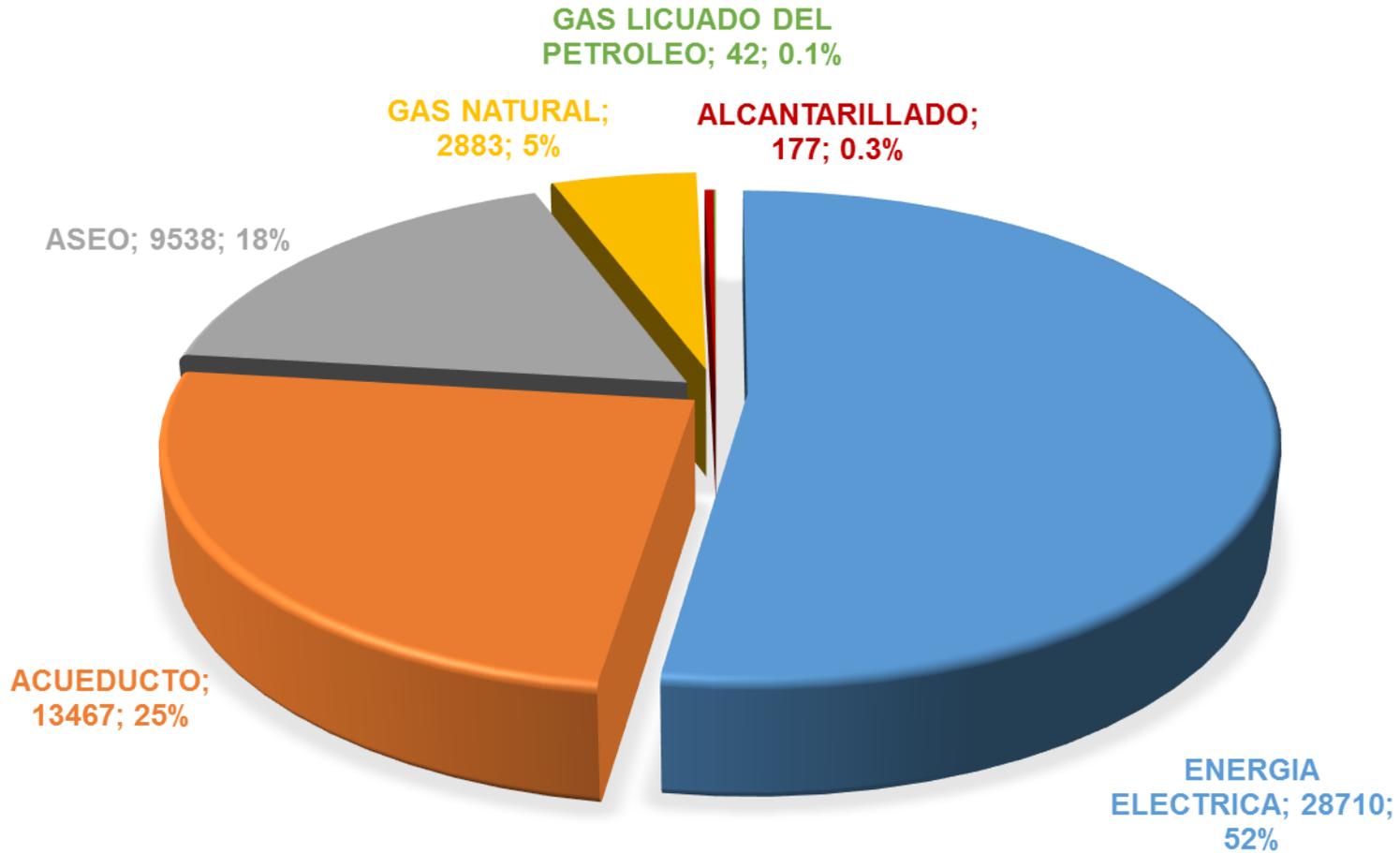
TOTAL TRÁMITES: 54.817



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

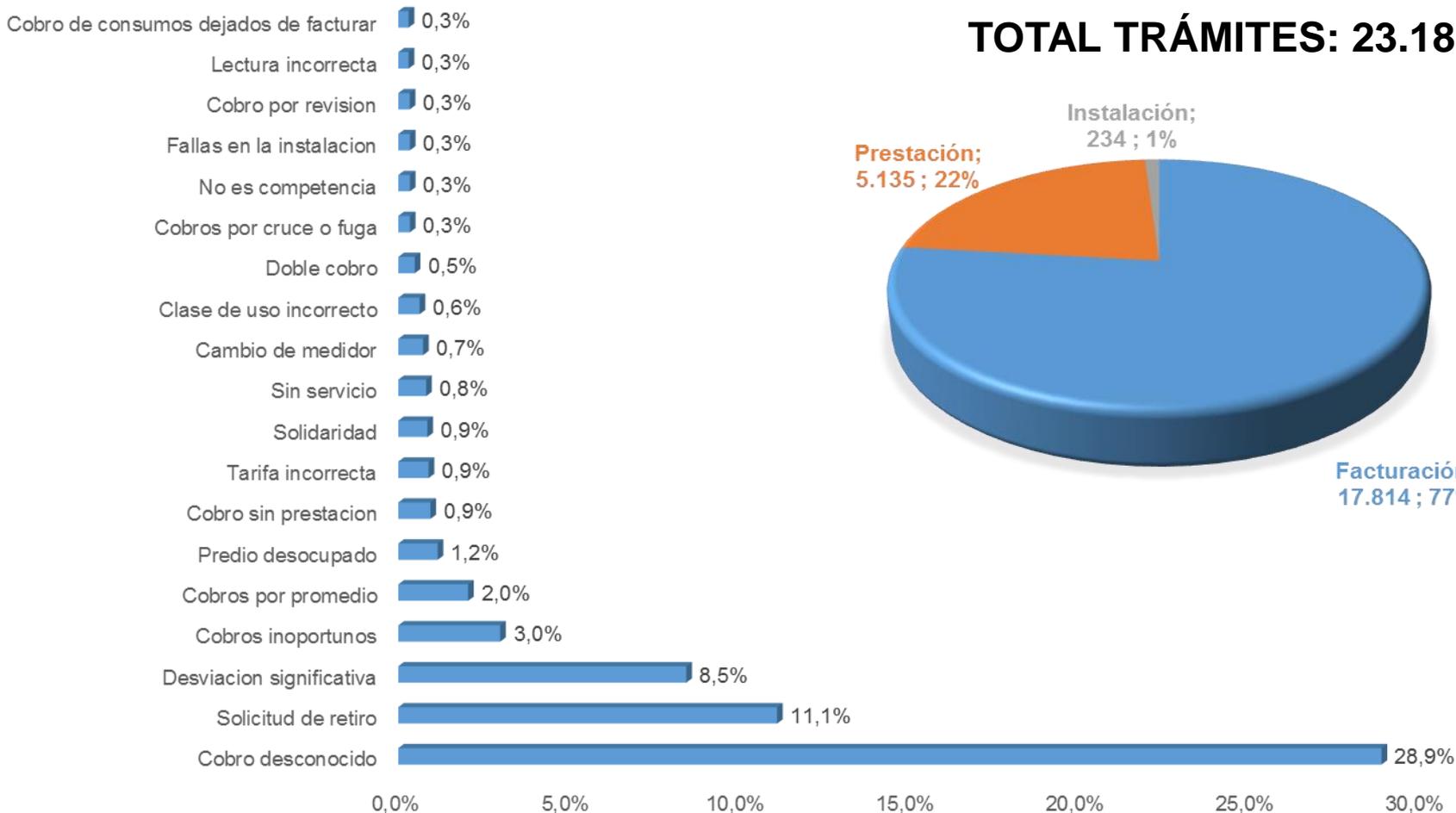
TOTAL TRÁMITES: 54.817



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

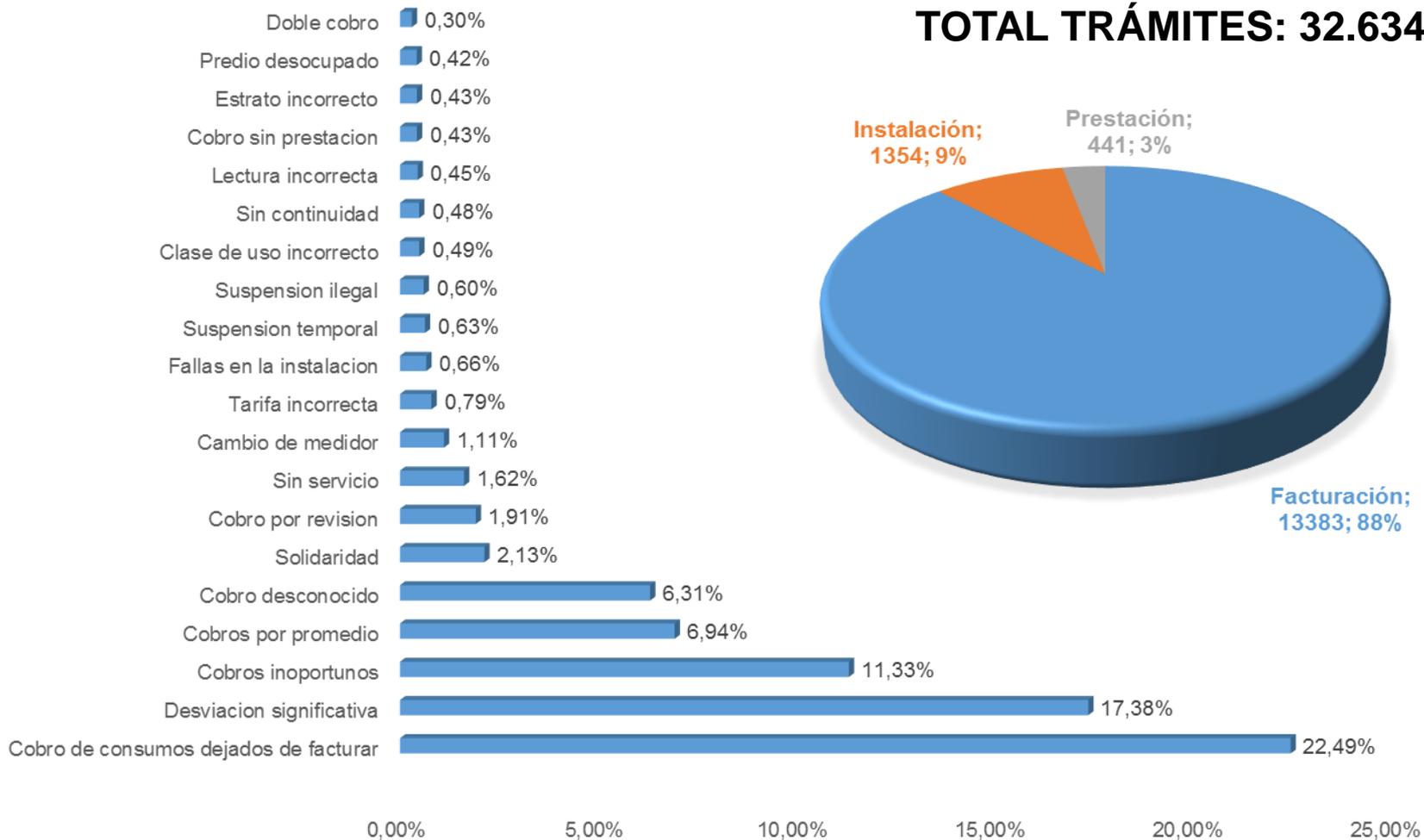
TOTAL TRÁMITES: 23.183



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS

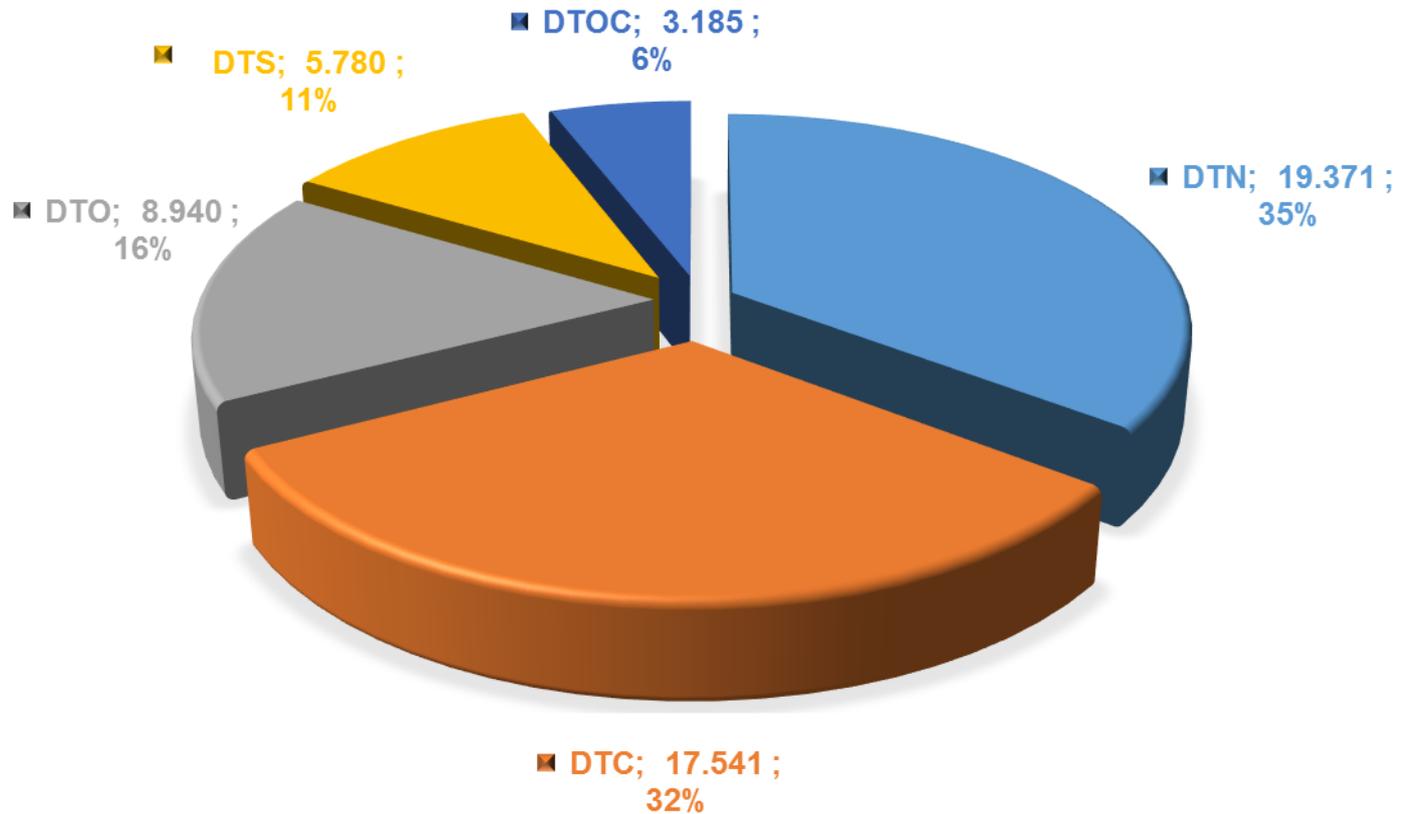
TOTAL TRÁMITES: 32.634



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

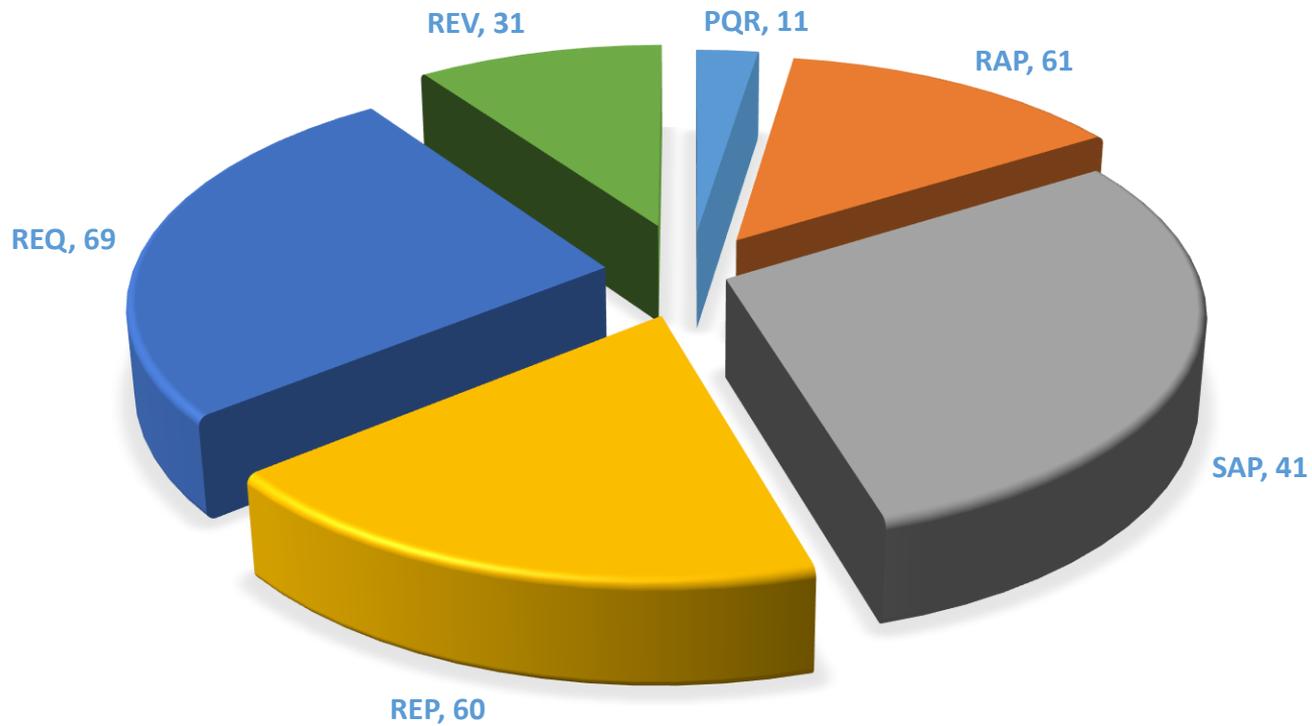
TOTAL TRÁMITES: 54.817



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE

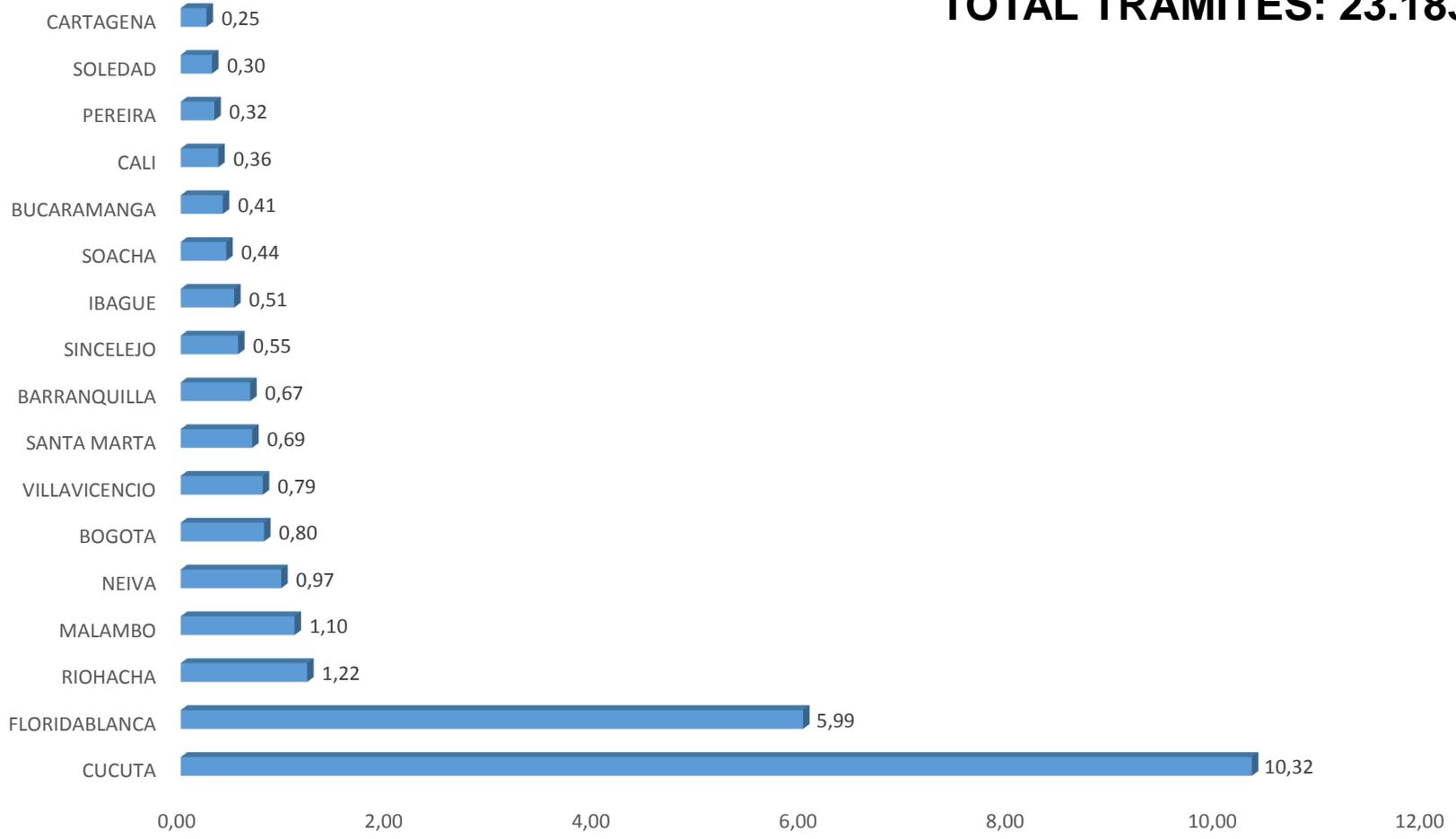
TOTAL TRÁMITES: 54.817



Fuente: Sistema de información ORFEO.

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

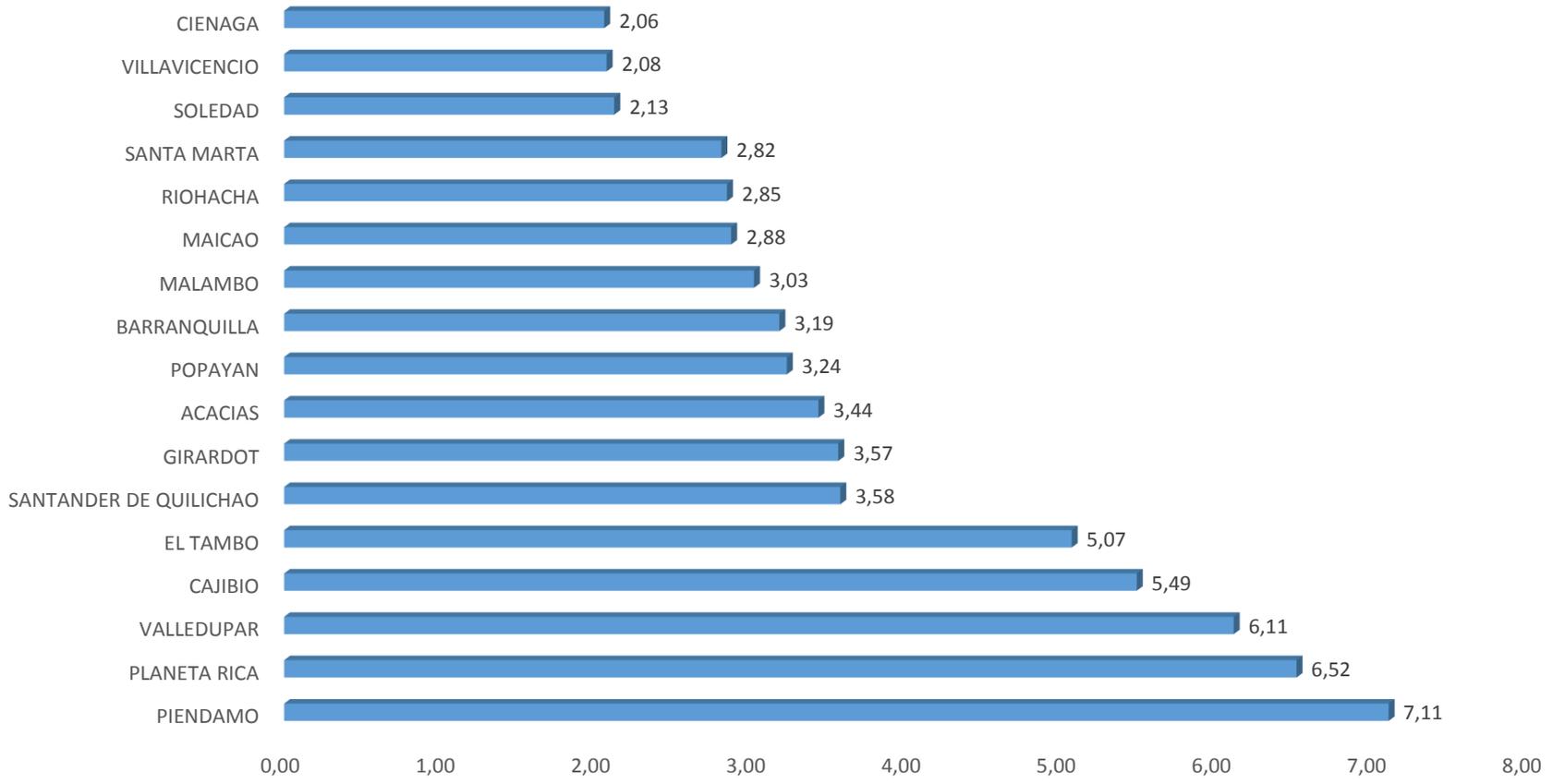
TOTAL TRÁMITES: 23.183



Fuente: Sistema de información ORFEO.

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

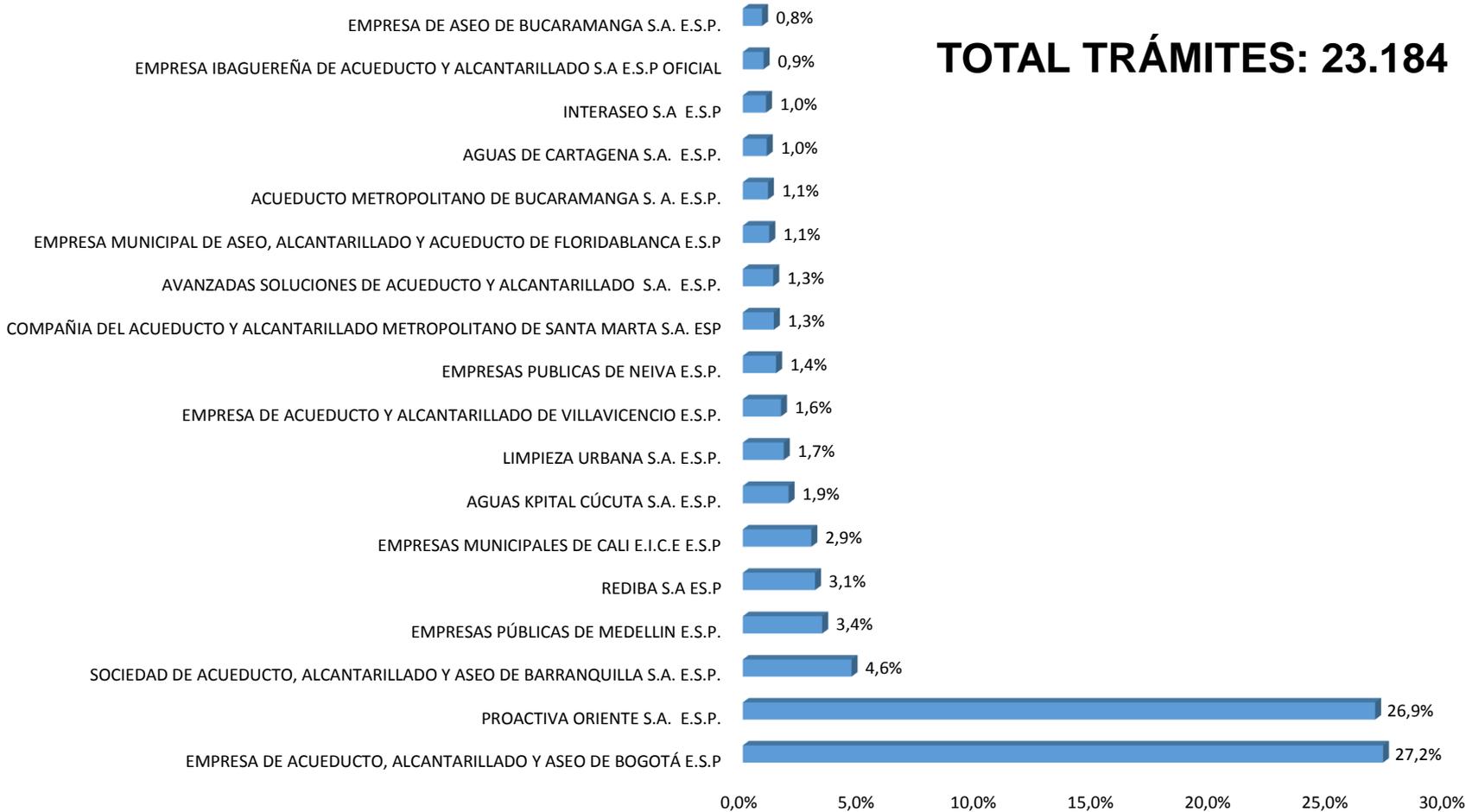
TOTAL TRÁMITES: 31.634



Fuente: Sistema de información ORFEO.

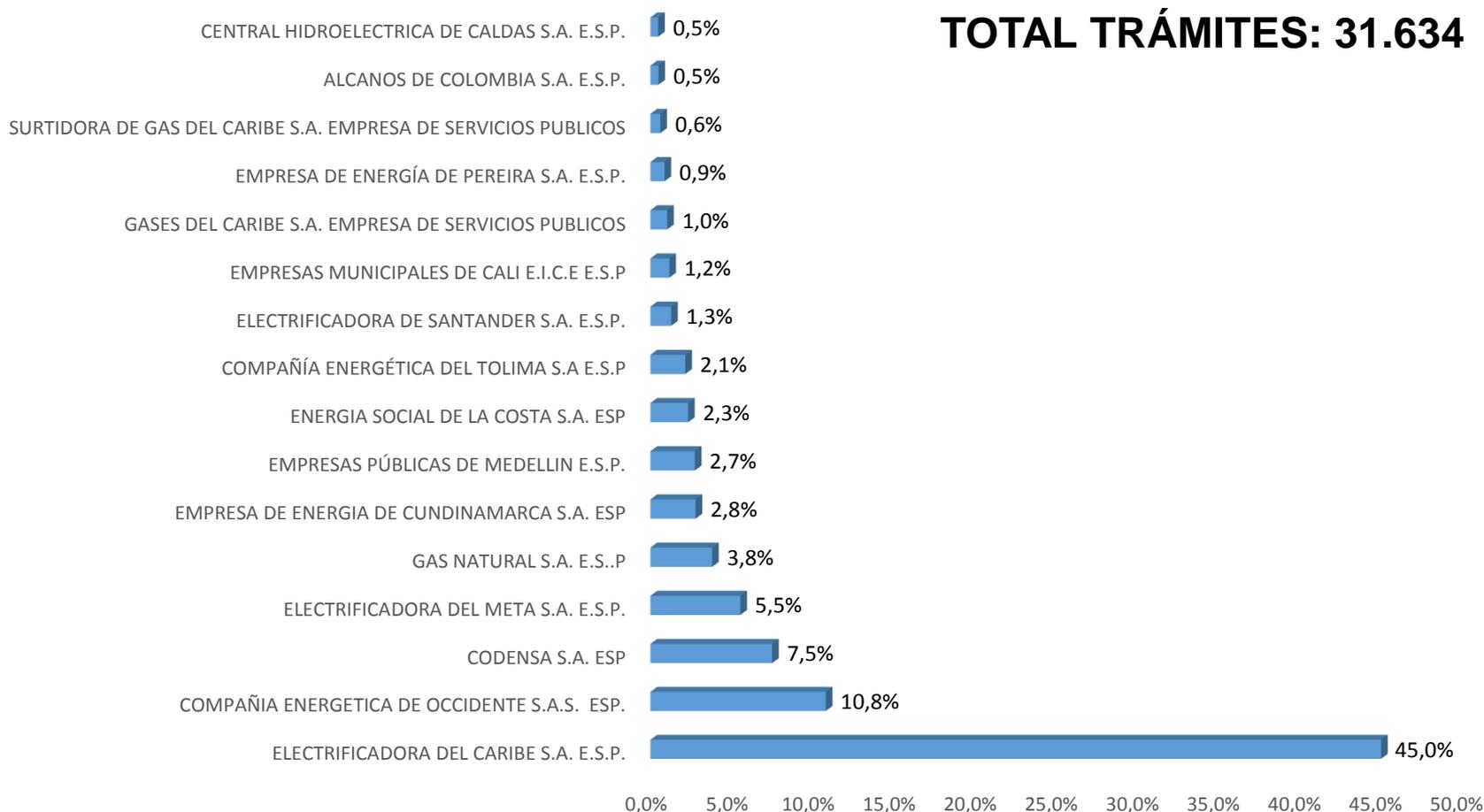
PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

TOTAL TRÁMITES: 23.184



Fuente: Sistema de información ORFEO.

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

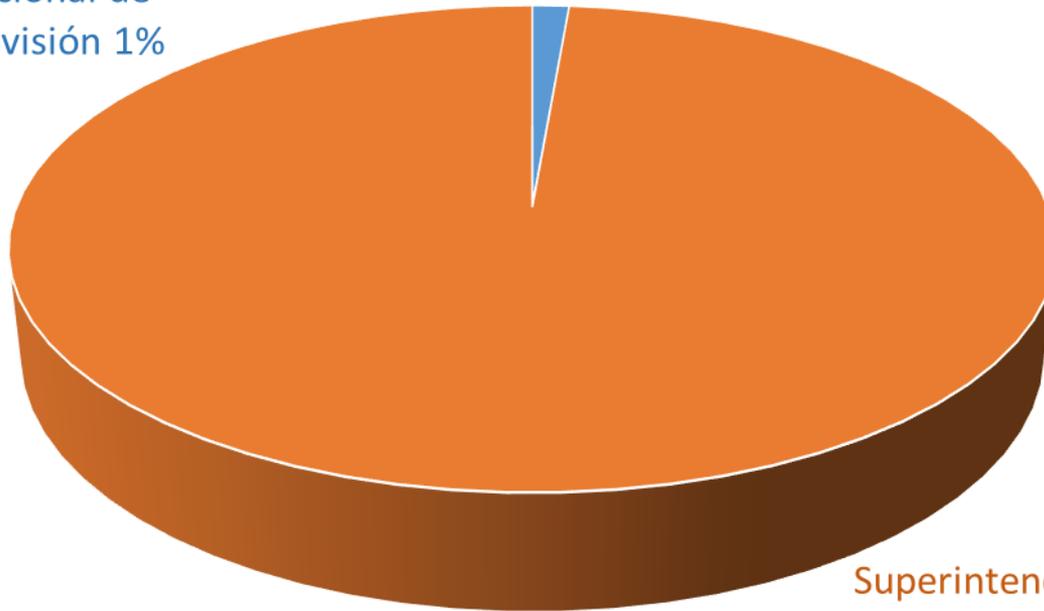


Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES TRASLADADOS POR COMPETENCIA

TOTAL TRÁMITES: 373

Autoridad
Nacional de
Televisión 1%



Superintendencia
de Industria y
Comercio 99%

Fuente: Sistema de información ORFEO.

Resultados en Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la atención de usuarios y gestión de trámites.

ATENCIÓN PERSONALIZADA - PAS

ATENCIÓNES PERSONALIZADAS PAS										
DIRECCIÓN TERRITORIAL	Total Parcial	No.	PAS	NÚMERO DE ATENCIONES						Total
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
CENTRO	2,628	1	Ibagué	0	97	238	293	258	274	1160
		2	Yopal	33	135	70	94	61	94	487
		3	Florencia	11	24	34	25	21	24	139
		4	Tunja	13	62	79	37	95	17	303
		5	Leticia	0	0	0	23	31	49	103
		6	San Andrés	0	4	16	10	6	6	42
		7	Villavicencio	0	158	58	3	131	44	394
NORTE	2,838	8	Montería	24	115	100	98	126	85	548
		9	Valledupar	0	114	160	135	263	129	801
		10	Riohacha	75	64	147	140	143	128	697
		11	Santa Marta	35	34	73	77	69	82	370
		12	Sincelejo	0	50	63	49	155	105	422
		13	Cartagena*	0	0	0	0	0	0	0
ORIENTE	203	14	Arauca	0	21	27	16	0	0	64
		15	Cúcuta	0	57	28	28	0	0	113
		16	Barrancabermeja	6	6	8	6	0	0	26
OCCIDENTE	616	17	Pereira	25	42	68	92	97	114	438
		18	Quibdó	9	35	27	19	40	48	178
SUROCCIDENTE	1,263	19	Popayán	28	115	122	109	118	121	613
		20	Pasto	52	111	104	113	113	157	650
Total									7548	

Fuente: Información DT con corte a 30 de junio de 2015

ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT

CALL CENTER			
MES	LLAMADAS REGISTRADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS SIN ATENDER
ENERO	1092	1092	0
FEBRERO	2887	2887	0
MARZO	4122	3460	662
ABRIL	4547	4169	378
MAYO	5303	4745	558
JUNIO	4690	4165	525
TOTAL	22641	20518	2123

CHAT			
MES	CHAT ATENDIDOS	TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	INDICADOR DE ATENCIÓN
ENERO	22	1 min 8 sec	4%
FEBRERO	423	1 min 10 sec	26%
MARZO	487	1 min 10 sec	25%
ABRIL	320	1 min 1 seg	30%
MAYO	381	59 seg	32%
JUNIO	327	52 seg	44%

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte al 30 de junio de 2015.

		RUTA DEL CONSUMIDOR MÓVIL No. 2					
Mes	Dirección Territorial	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Servicio más reclamado	Prestadora	Causales
FEBRERO	DT Centro Total 476	2 y 3	Chapinero	28	Energía /Gas	Codensa /Gas Fenosa	Increment. Injustificado
		4, 5 y 7	Usaquen	10	Energía /Gas	Codensa /Gas Fenosa	Increment. Injustificado
		6 y 9	Kennedy	144	Ene /Gas/Aseo	Codensa /Gas Fenosa	Servigas y Seguros exequiales
		10, 11 y 14	Engativa	34	AAA / Energía	EAAB /Codensa	Increment. Injustificado
		12 y 1	Suba	260	Aseo	CAPITAL	Increment. Injustificado
	DT Occidente Total 112	16 al 19	Armenia	47	Gas	Efigas	Increment. Injustificado
		20 y 21	La Tebaida	12	Acueducto	Esaquin	Increment. Injustificado
		23	Buenavista	4	Energía	EPM	Increment. Injustificado
		24	Córdoba	11	Gas	Edeq	Increment. Injustificado
		26, 27 y 28	Calarcá	38	Acueducto	Multiproposito	Increment. Injustificado
MARZO	DT Occidente Total 124	2, 3 y 4	Circasia	33	Acueducto	Esaquin	Increment. Injustificado
		5 y 6	Quimbaya	4	Alcantarillado	Esaquin	Daño en la red
		9 y 10	Santafe de Antioquia	9	Energía	EPM	Alto costo - Der. Petición
		11	Ciudad Bolívar	14	Energía/Gas	EPM	Alto costo/Retiro redes
		12	Andes	11	Ene/Acu/Gas	EPM	Cobros Inopotunos/ Alto costo
		13 y 14	La Ceja	15	AAA/Ene/Gas	EPM	Alto costo /Des. Significativo
		16, 17 y 18	Itagüí	21	AAA/Ene/Gas	EPM	Alto costo /Des. Sign/ Cambio suelo
		19, 20 y 21	Sabaneta	5	AAA/Ene/Gas	EPM	Alto costo / Inconf vlr facturado
		24 y 25	Envigado	4	Aseo/Energía	EPM	Alto costo servicio
		26, 27 y 28	Marinilla	8	Energía/Gas	EPM	Alto costo /Des. Sign/ Tasa aseo costosa

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte al 30 de junio de 2015

RUTA DEL CONSUMIDOR MÓVIL No. 2

ABRIL	D T N o r t e	6 – 8	Fundación	41	AAA/Ene/Gas	PRESEA/INTERASEO/ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio no optimo, fallas en prestación de servicio, altos cobros de facturación.
		9 – 11	Ciénaga	43	AAA/Ene/Gas	OPERADORES DE LA SIERRA/INTERASEO	Reclamaciones recurrentes, malestar por prestación del servicio.
		13–16	Santa Marta	185	AAA/Ene/Gas	METROAGUA/INTERASEO/ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Fallas en prestación del servicio, altos costos de facturación, no revisiones, cobros sin autorización y de servicios consumidos dejados de cobrar.
		17-18	Malambo	27	AAA/Ene/Gas	AGUAS DE MALAMBO/INTERASEO/GASES DEL CARIBE	Servicio no optimo, fallas en prestación de servicio, altos costos de facturación, clase de uso, suspensión de servicio con frecuencia, cobro materiales con valores excesivos.
		20-22	Soledad	54	AAA/Ene/Gas	TRIPLE A/ INTERASEO/ENERGIA SOCIAL	Altos costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobro materiales, cobros de reconexión sin suspensión efectiva.
		23-25	Sabanalarga	60	Energía	ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Altos costos en la facturación, solicitudes virtuales, cobros de reconexión sin suspensión efectiva.
		27-29	Puerto Colombia	58	AAA/Ene/Gas	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE/GASES DEL CARIBE	Servicio no optimo, altos consumos, cobro servicios consumidos dejados de cobrar, sin puntos de atención, fluctuación de voltaje,
		30	Baranoa	24	AAA/Ene/Gas	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE/GASES DEL CARIBE	Servicio no optimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte al 30 de junio de 2015

CANALES DE ATENCIÓN

RUTA DEL CONSUMIDOR MÓVIL No. 2

MAYO	D I R E C C I O N T E R R I T O R I A L N O R T E	2	Baranoa	18	AAA/ENE/GAS	TRIPLE A, ELECTRICARIBE Y GASES DEL CARIBE	Servicio no optimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		4 y 7	Barranquilla	109	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio interrumpido, desviaciones significativas.
		8,9, 11 y 12	Cartagena	133	Ene/Gas	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE/SURTIGAS	Suspensión sin previo aviso, fluctuación de voltaje, demora en atención de reportes, cobro de conexión sin suspensión, facturación con deudas acumuladas sin autorización, servicio consumido dejado de facturar, solicitudes de instalación no atendidas,
		13-14	Turbaco	139	Ene/Gas	ELECTRIFICADORA DEL CARIBE/ENERGIA SOCIAL/SURTIGAS	Suspensión de servicio sin aviso, altos costos de facturación, fluctuación constante, cobros de reconexión sin suspensión efectiva, facturación con deudas acumuladas, solicitudes de instalación no atendidas.
		15 y 16	Arjona	72	Ene/Gas	ELECTRIFICADORA DEL CARIBE/ENERGIA SOCIAL/SURTIGAS	Facturación de convenios sin autorización del usuario, cobro de servicios consumidos dejados de facturar, fluctuación en voltaje, suspensión de servicio sin previo aviso, postes en mal estado, falta de acometidas, .
		25-27	Magangué	71	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Cobro ECDF sin notificar irregularidad encontrada, no existen actas de revisión, cobro de seguros, cobro del servicio sin consumo.
		28-30	Carmen de Bolívar	39	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Cobro ECDF sin notificar irregularidad encontrada, no existen actas de revisión, cobro de seguros, cobro del servicio sin consumo.

JUNIO	D I R E C C I O N T E R R I T O R I A L N O R T E	01-mar	Corozal	234	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Cobro ECDF sin notificar irregularidad encontrada, no existen actas de revisión, cobro de seguros, cobro del servicio sin consumo.
		04-jun	Santiago de Tolú	40	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio no optimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		9-10 y 13	Lorica	40	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Cobro ECDF sin notificar irregularidad encontrada, no existen actas de revisión, cobro de seguros, cobro del servicio sin consumo.
		12 y 13	Coveñas	20	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio no optimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		22-24	Sahagún	17	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Cobro ECDF sin notificar irregularidad encontrada, no existen actas de revisión, cobro de seguros, cobro del servicio sin consumo.
		25-27	Ciénaga de Oro	107	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio no optimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		30	Montería	20	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Cobro ECDF sin notificar irregularidad encontrada, no existen actas de revisión, cobro de seguros, cobro del servicio sin consumo.

La Ruta del Consumidor Móvil No. 2 en el primer semestre atendió a 2.243 usuarios en 38 municipios incluido Bogotá, D.C.

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte al 30 de junio de 2015.

Resultados en Participación Ciudadana

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

EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

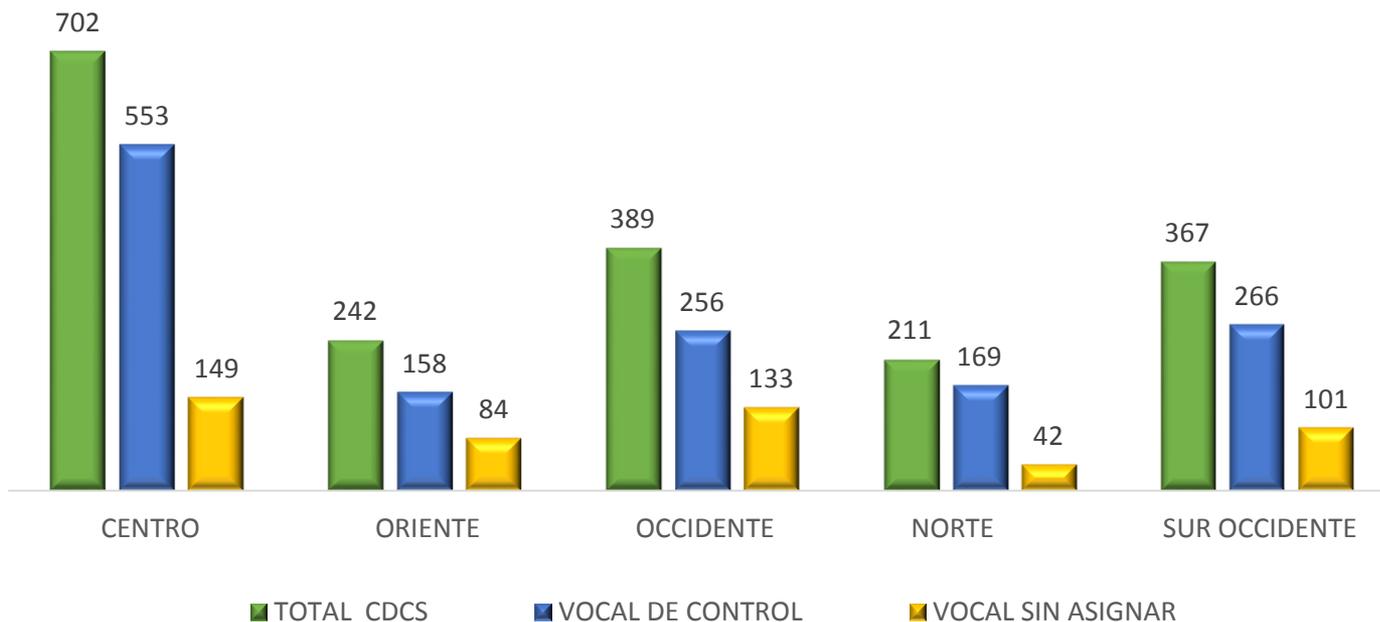
TALLER VOCALES DE CONTROL Y CDCS	TALLER A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	TALLER AUTORIDADES Y OTROS	DIPLOMADO	SUPERSERVICIOS AL SECTOR EDUCATIVO	FERIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
34	232	13	2	5	17



DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD DE EVENTOS
CENTRO	35
NORTE	32
ORIENTE	200
OCCIDENTE	10
SUROCCIDENTE	26
TOTAL	303

Fuente: Grupo de participación ciudadana. Con corte a 30 de junio de 2015.

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL



DIRECCION TERRITORIAL	CENTRO	ORIENTE	OCCIDENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE
TOTAL CDCS	702	242	389	211	367
VOCAL DE CONTROL	553	158	256	169	266
VOCAL SIN ASIGNAR	149	84	133	42	101

Fuente: Grupo de participación ciudadana. Con corte a 30 de junio de 2015.

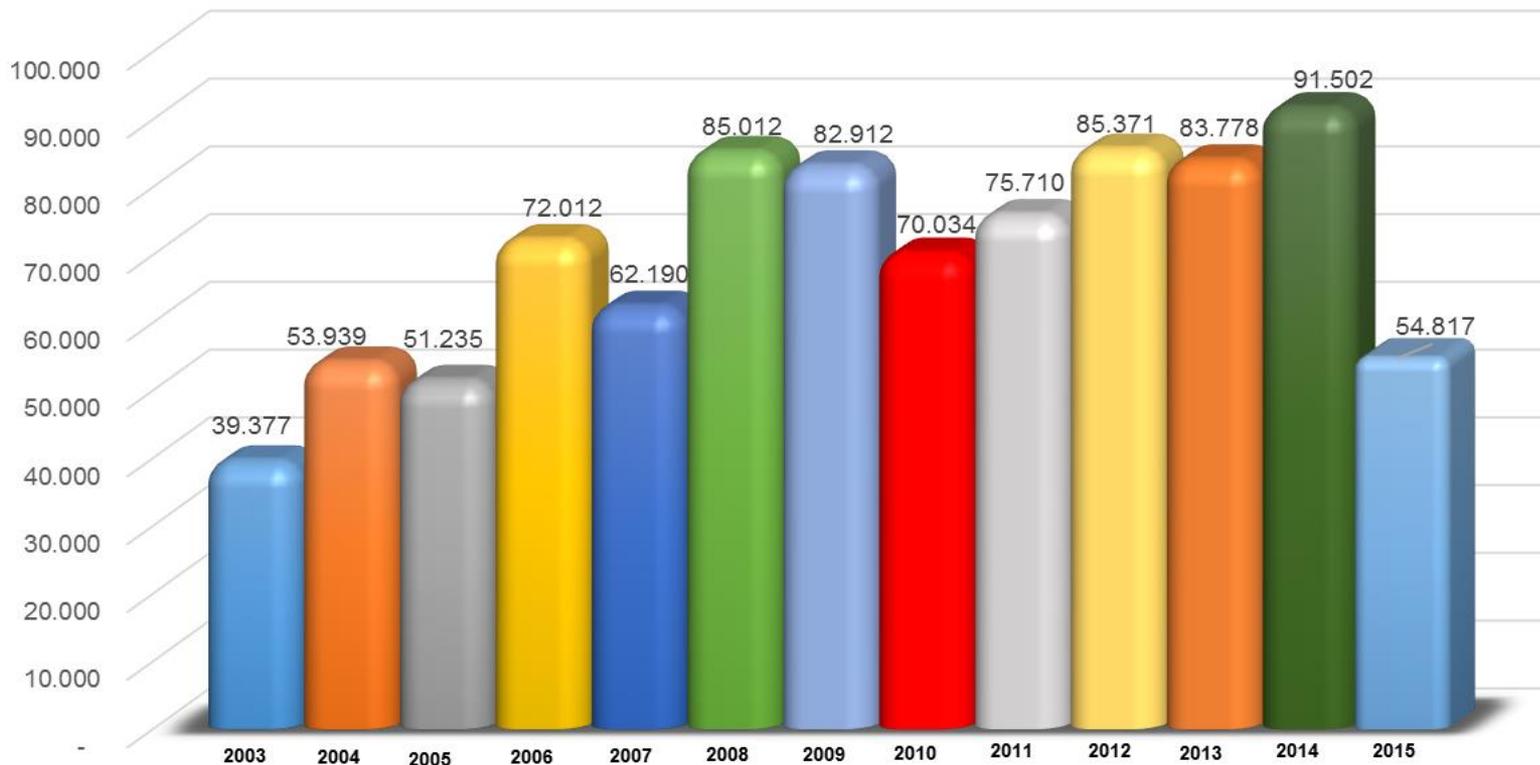
INFORME DE GESTIÓN

CONSOLIDADO 2003 A 2015



TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

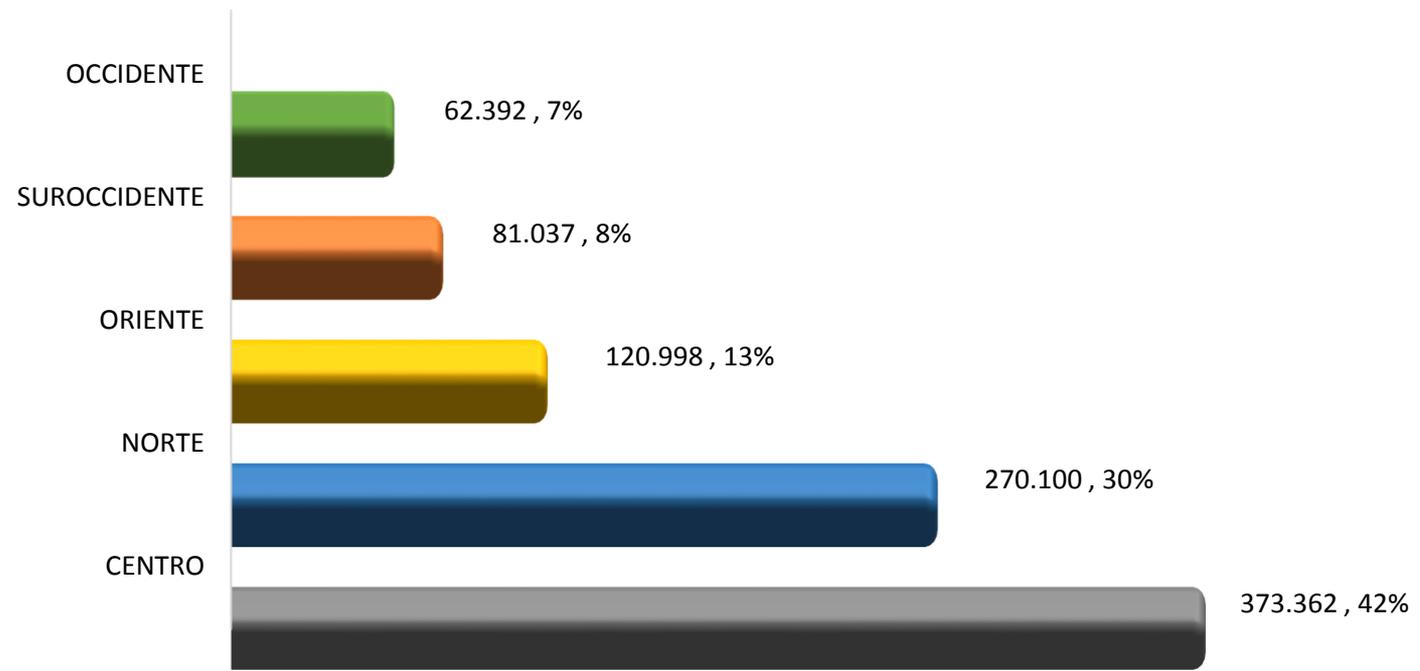
TOTAL DE RECLAMACIONES: 907.889



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

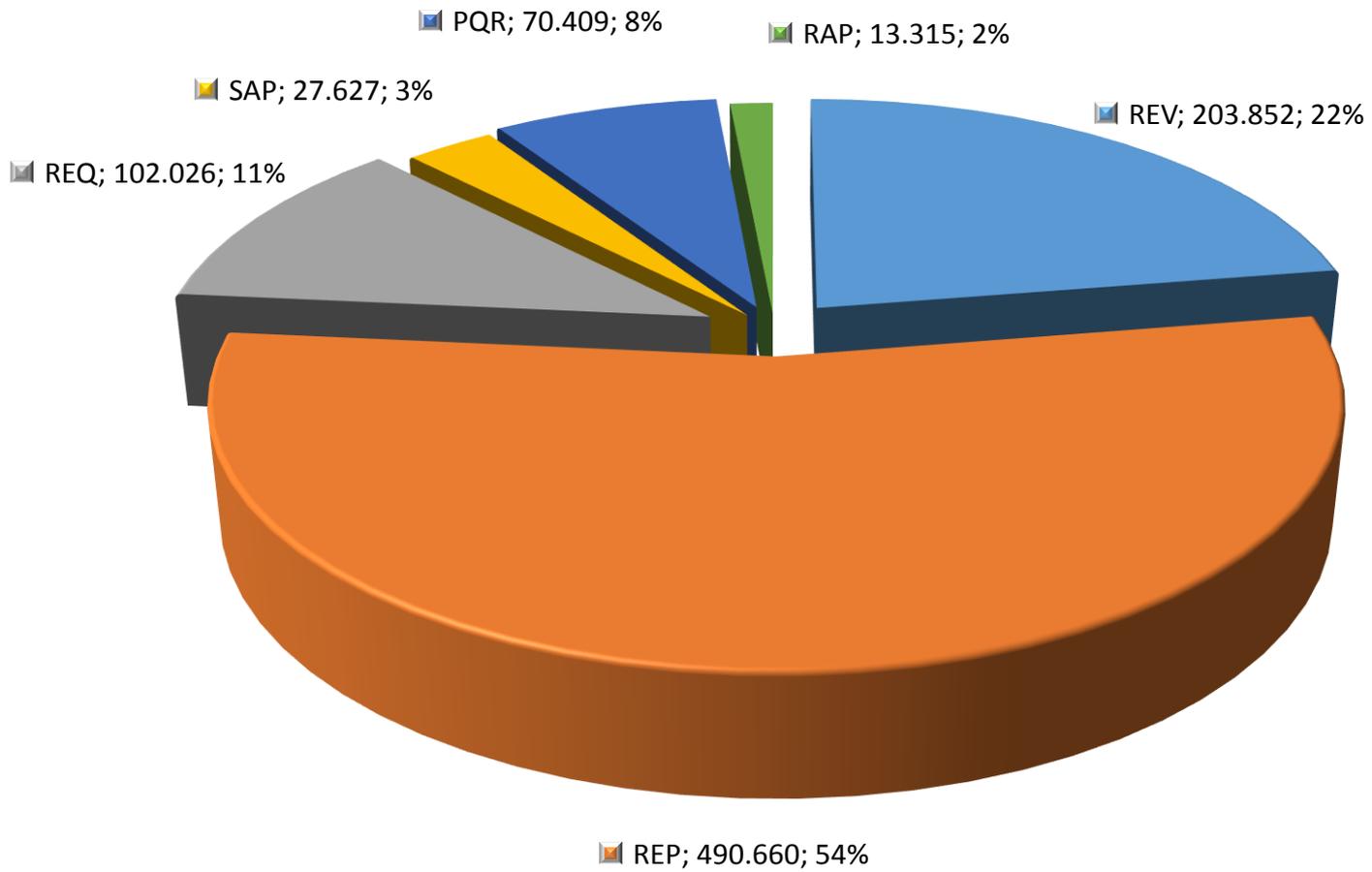
TOTAL DE RECLAMACIONES: 907.889



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TIPO DE TRÁMITES

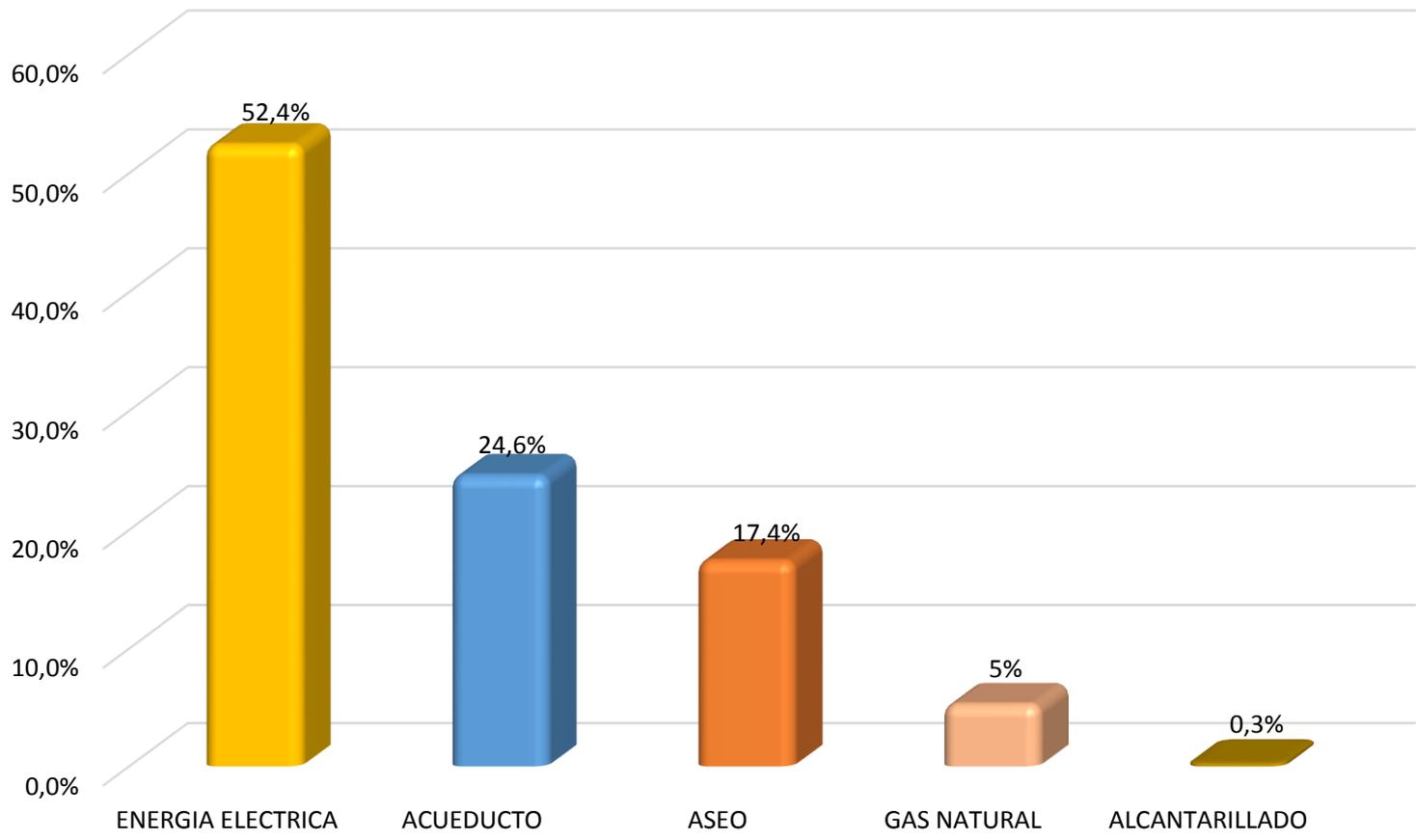
TOTAL DE RECLAMACIONES: 907.889



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

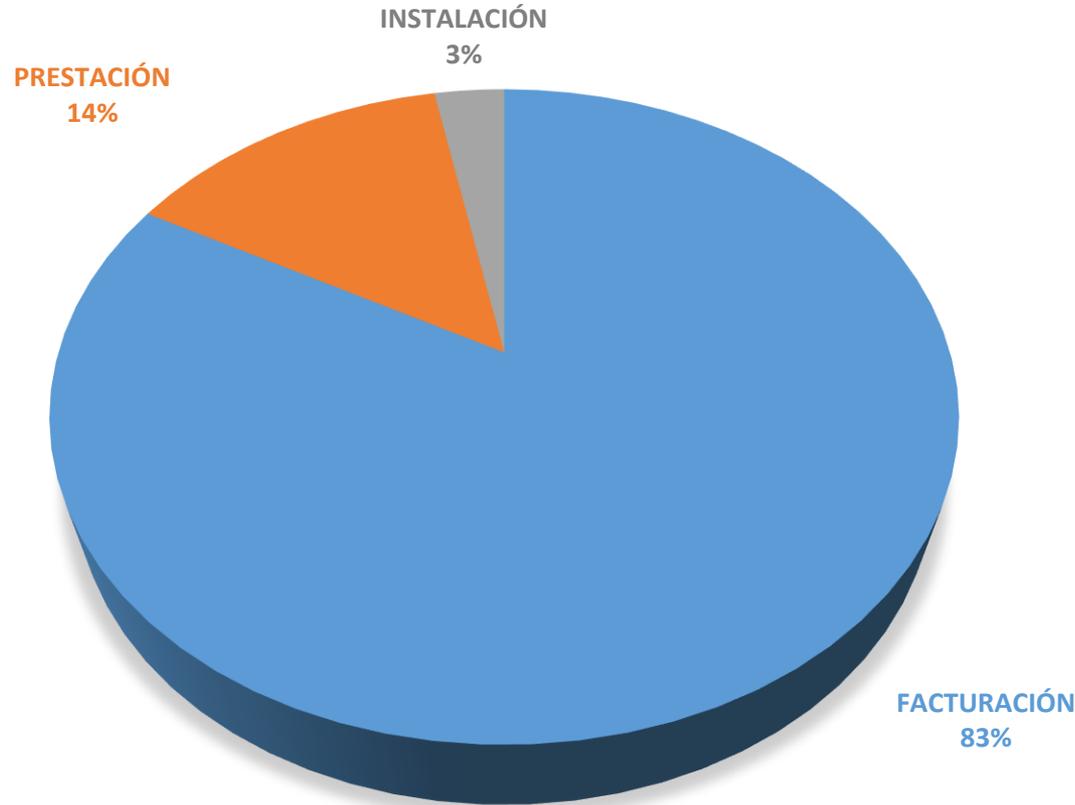
TOTAL DE RECLAMACIONES: 907.889



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

TOTAL DE RECLAMACIONES: 907.889



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.