



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTION 2015

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales
Cuarto Trimestre de 2015 (Del 1 de enero a 31 de diciembre de 2015)



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

CO-F-006 V.2



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



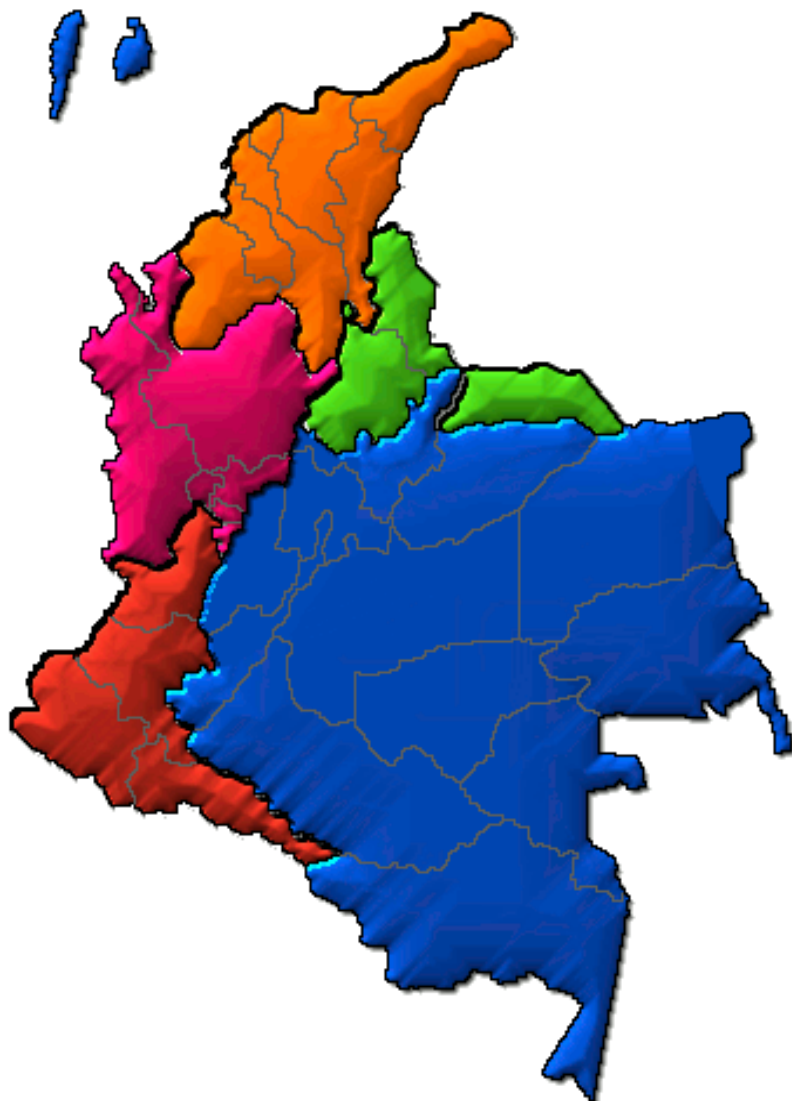
Contenido

- 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 2015

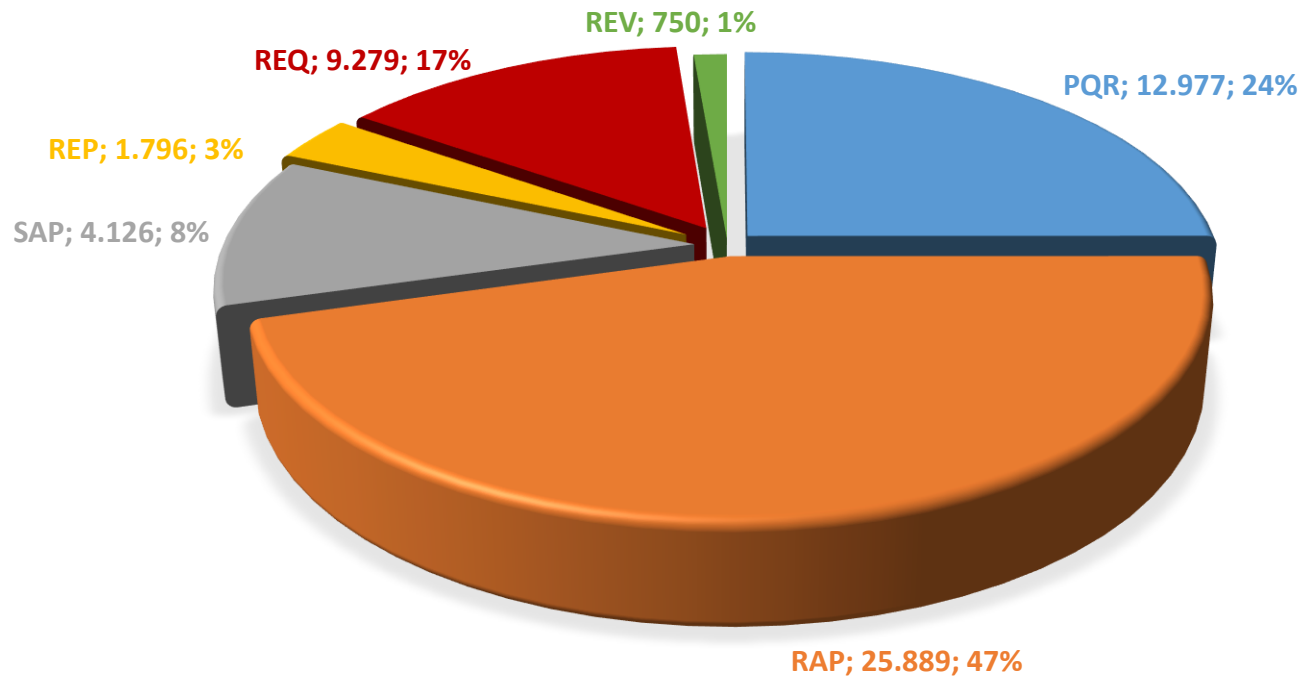


Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

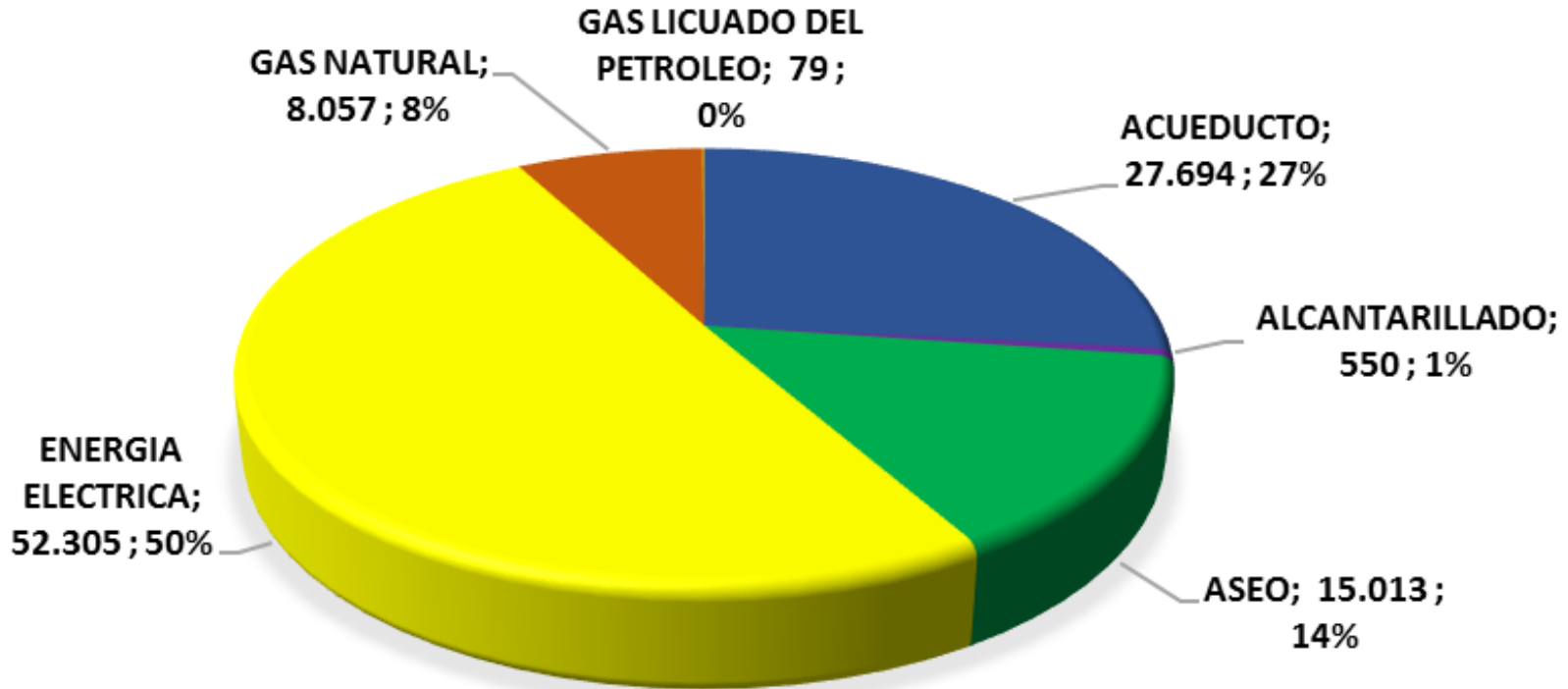
TOTAL TRÁMITES: 103.699



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

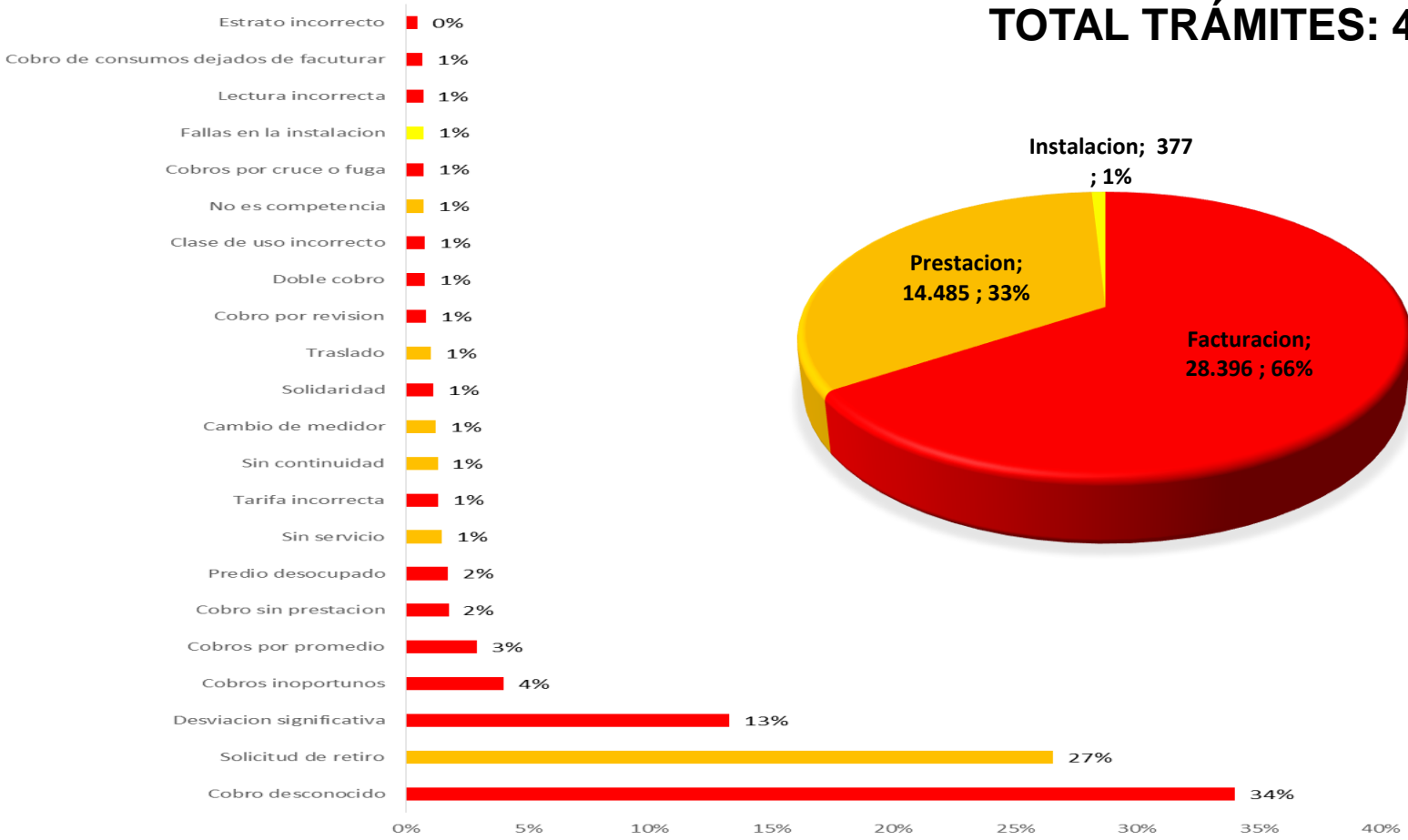
TOTAL TRÁMITES: 103.699



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

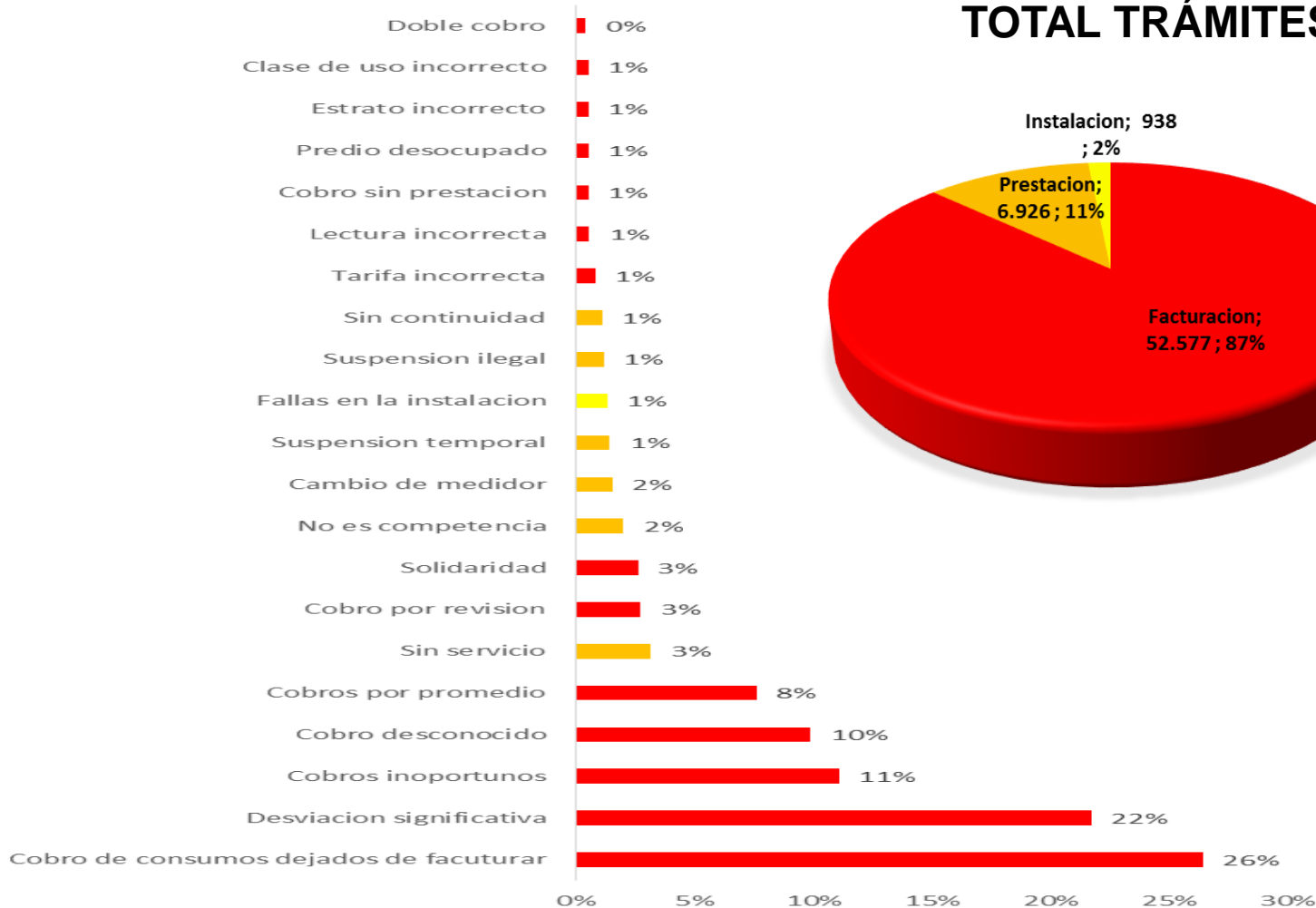
TOTAL TRÁMITES: 43,258



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS

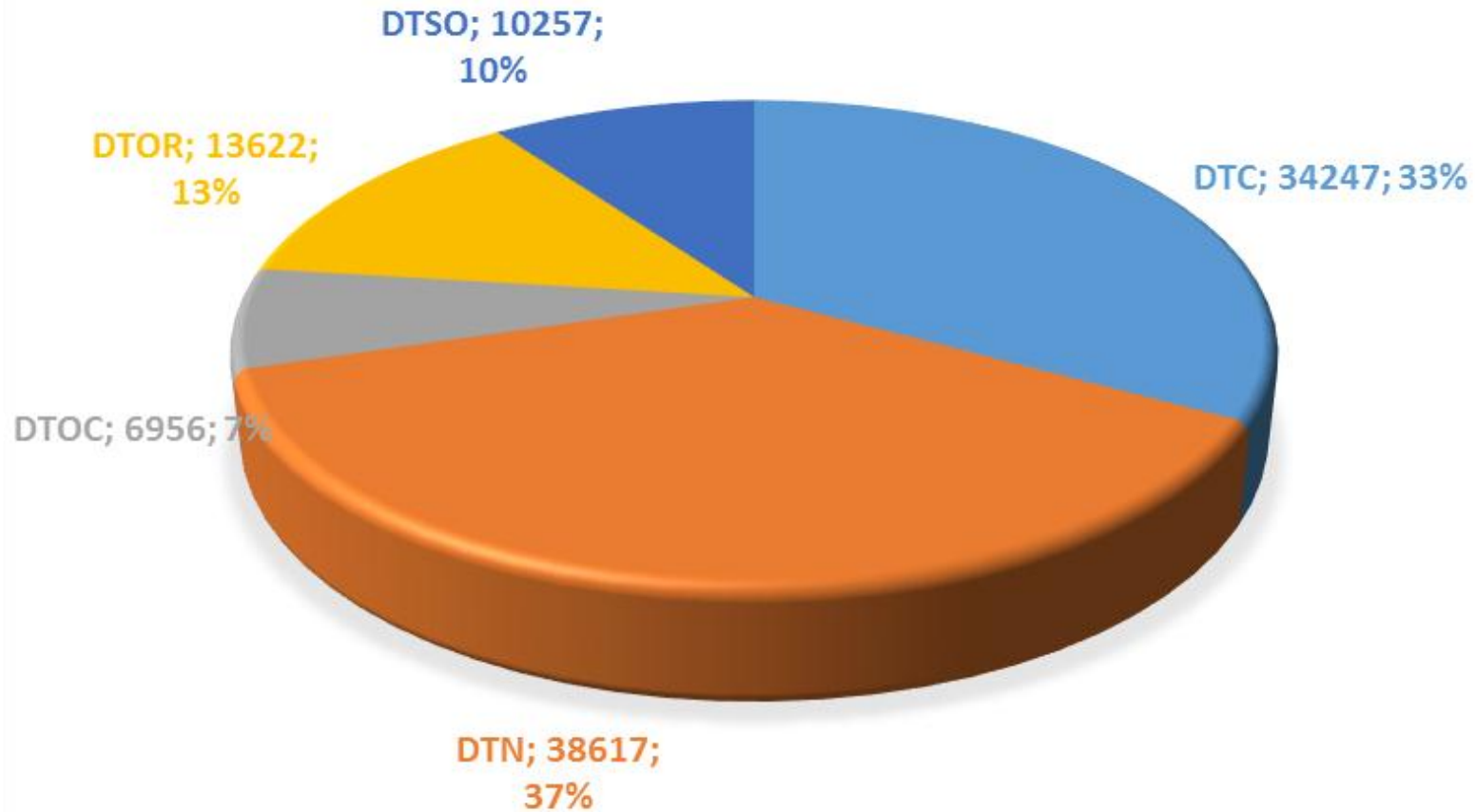
TOTAL TRÁMITES: 60,441



Fuente: Sistema de información ORFEO.

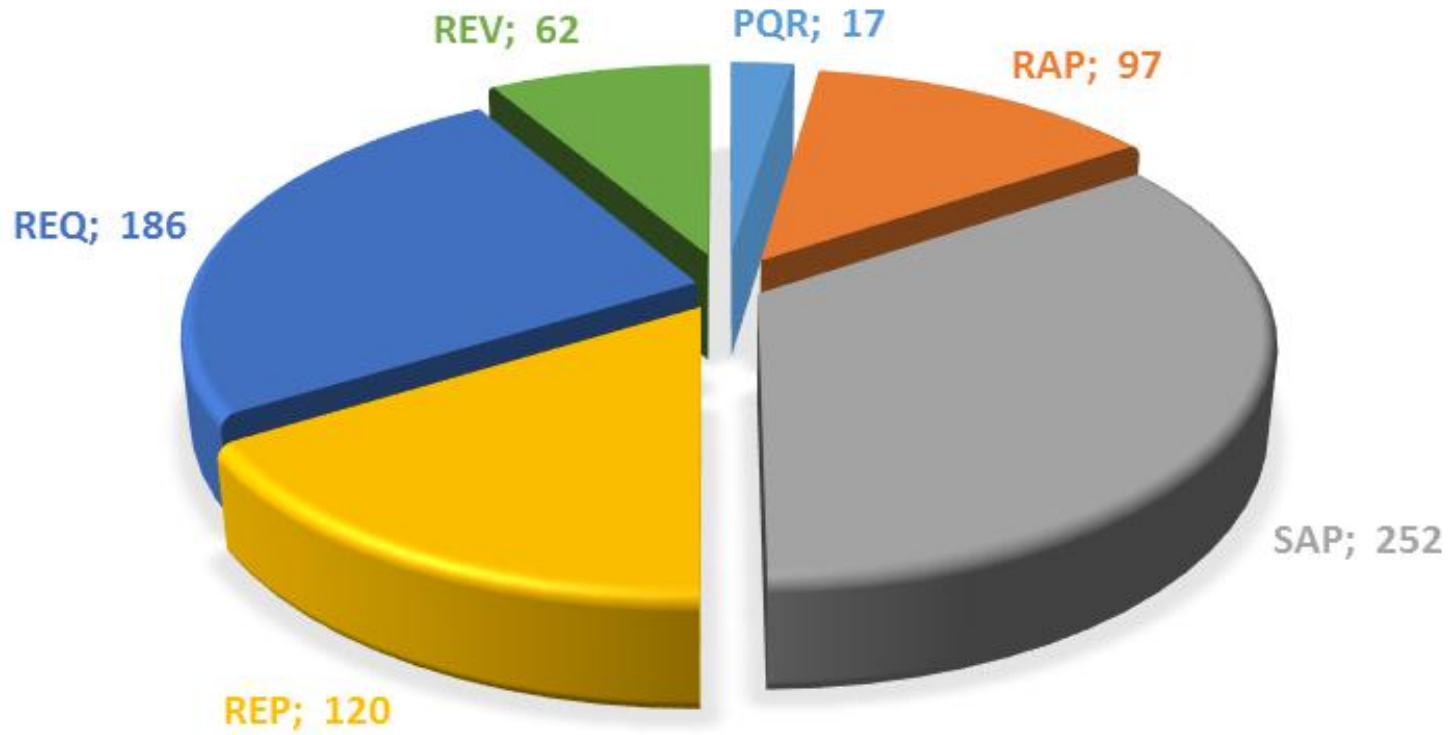
TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

TOTAL TRÁMITES: 103,699



Fuente: Sistema de información ORFEO.

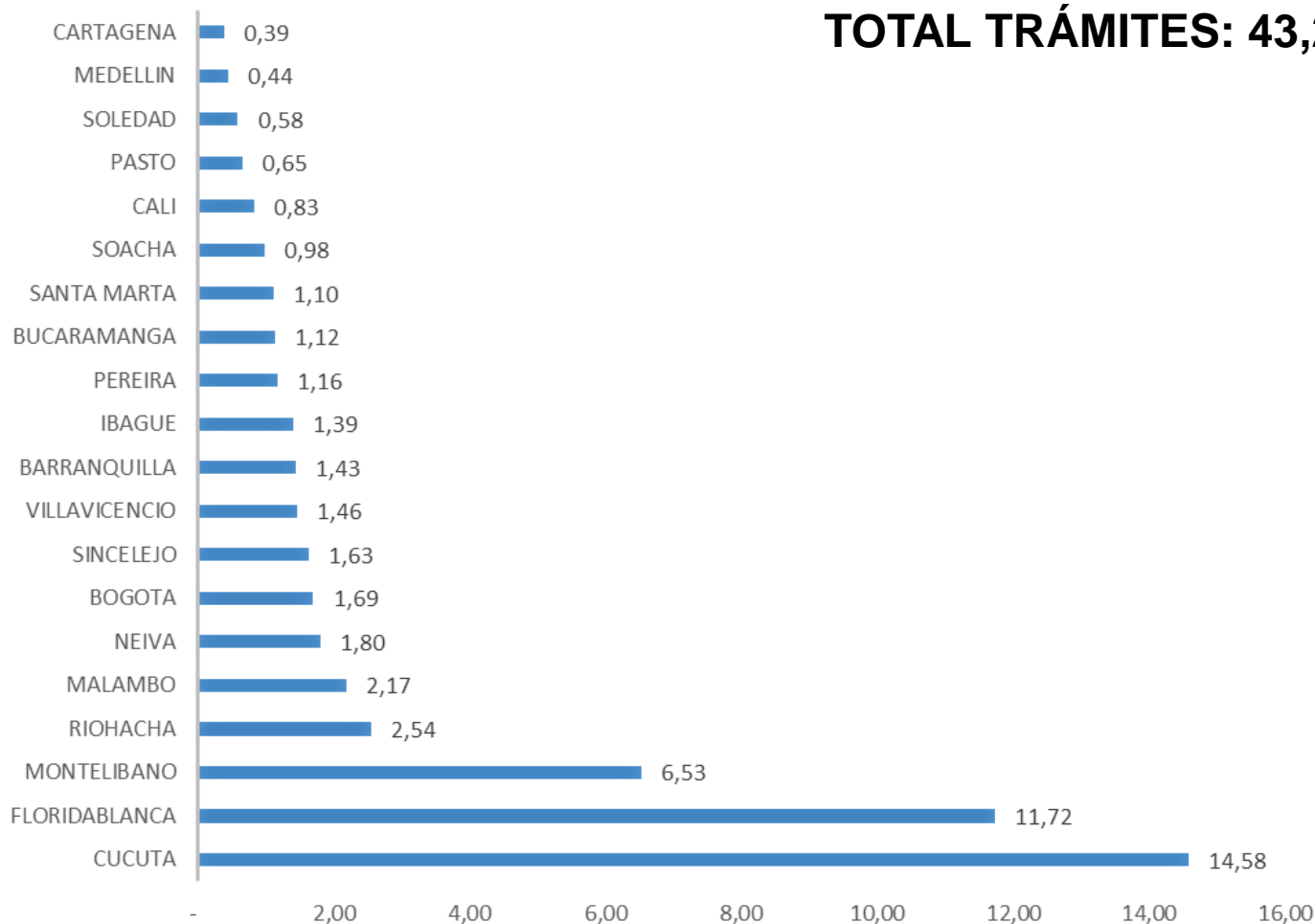
TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE (Días)



Fuente: Sistema de información ORFEO.

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

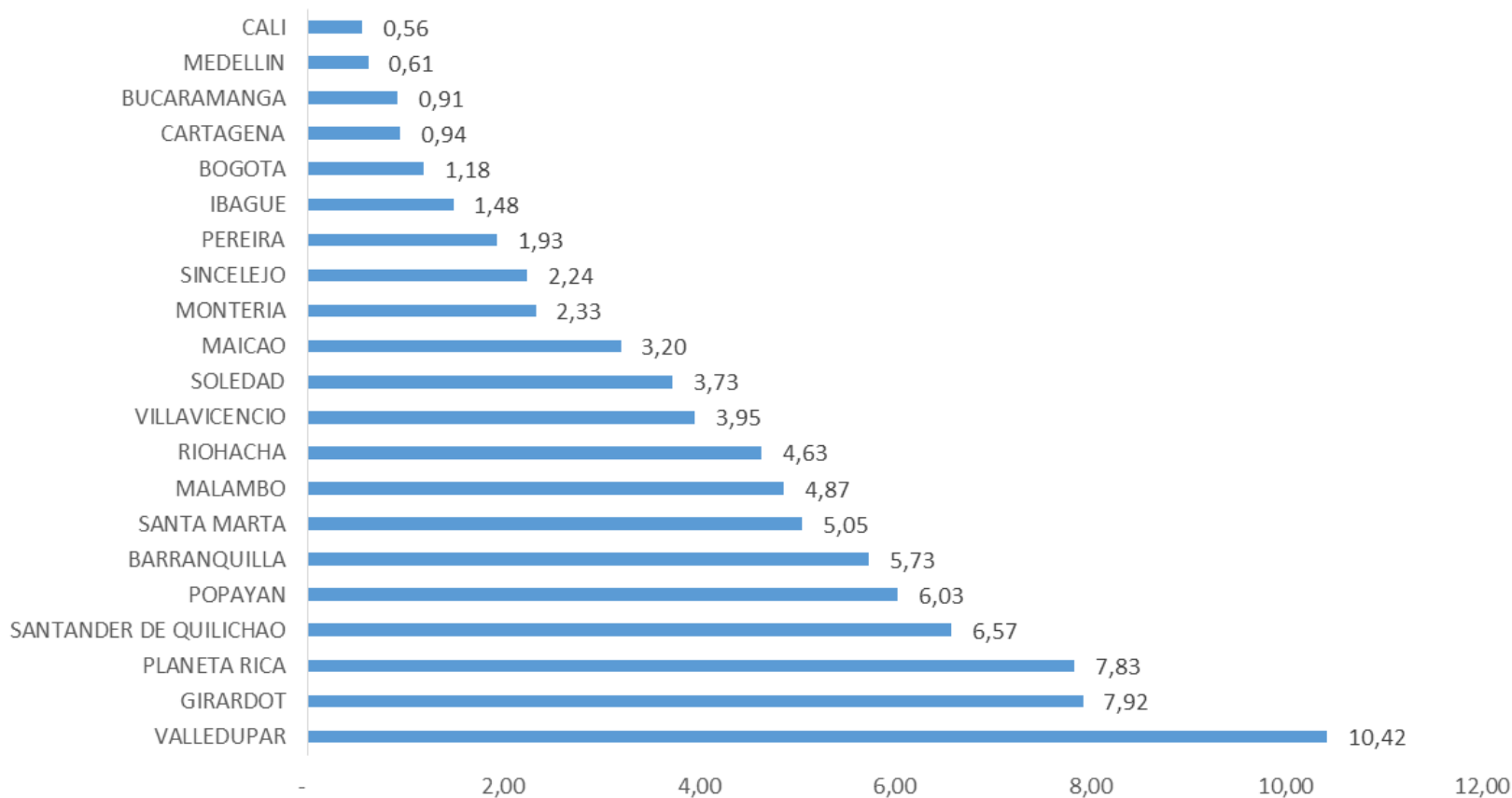
TOTAL TRÁMITES: 43,258



Fuente: Sistema de información ORFEO.

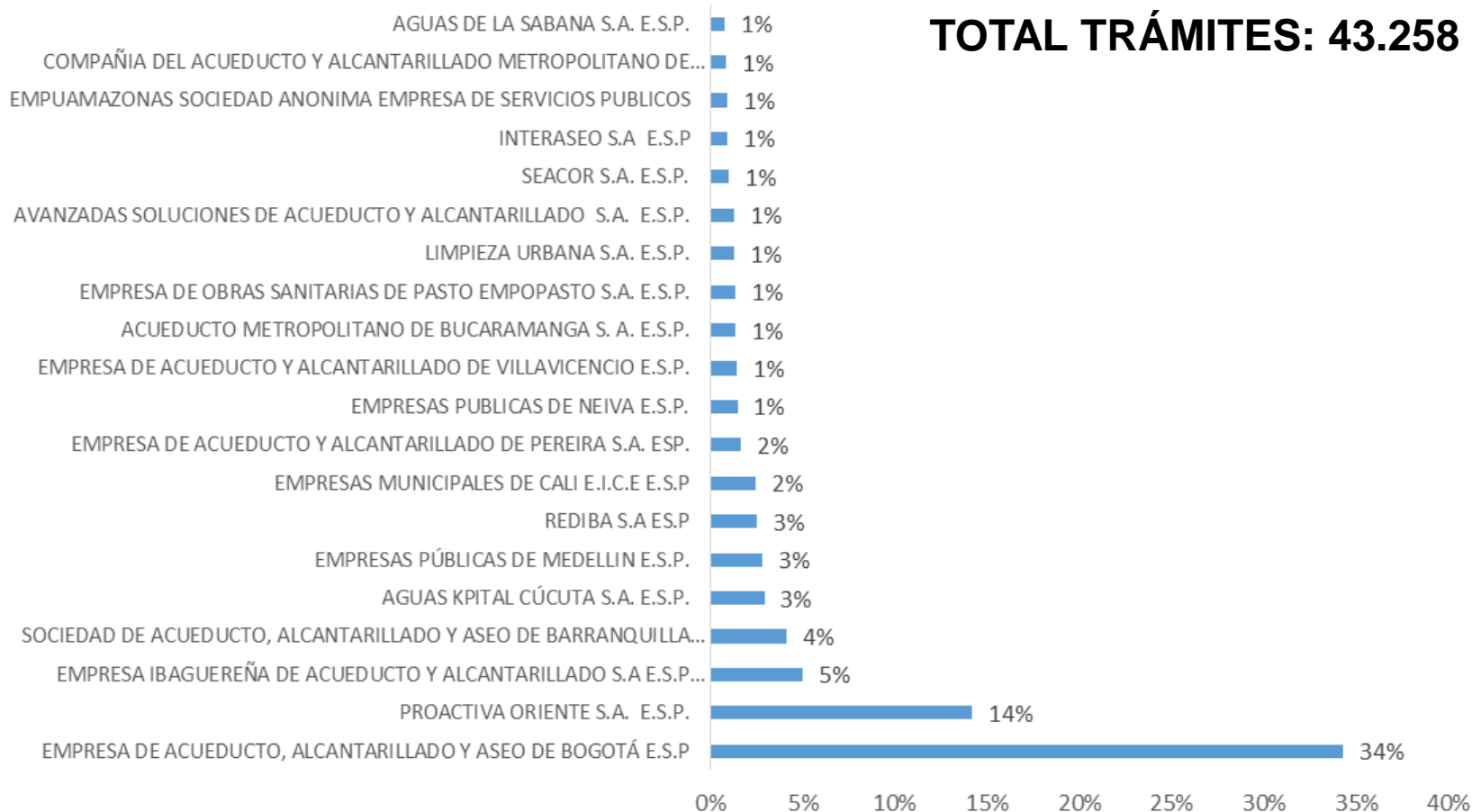
MUNICIPIO CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES – SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

TOTAL TRÁMITES: 60,441



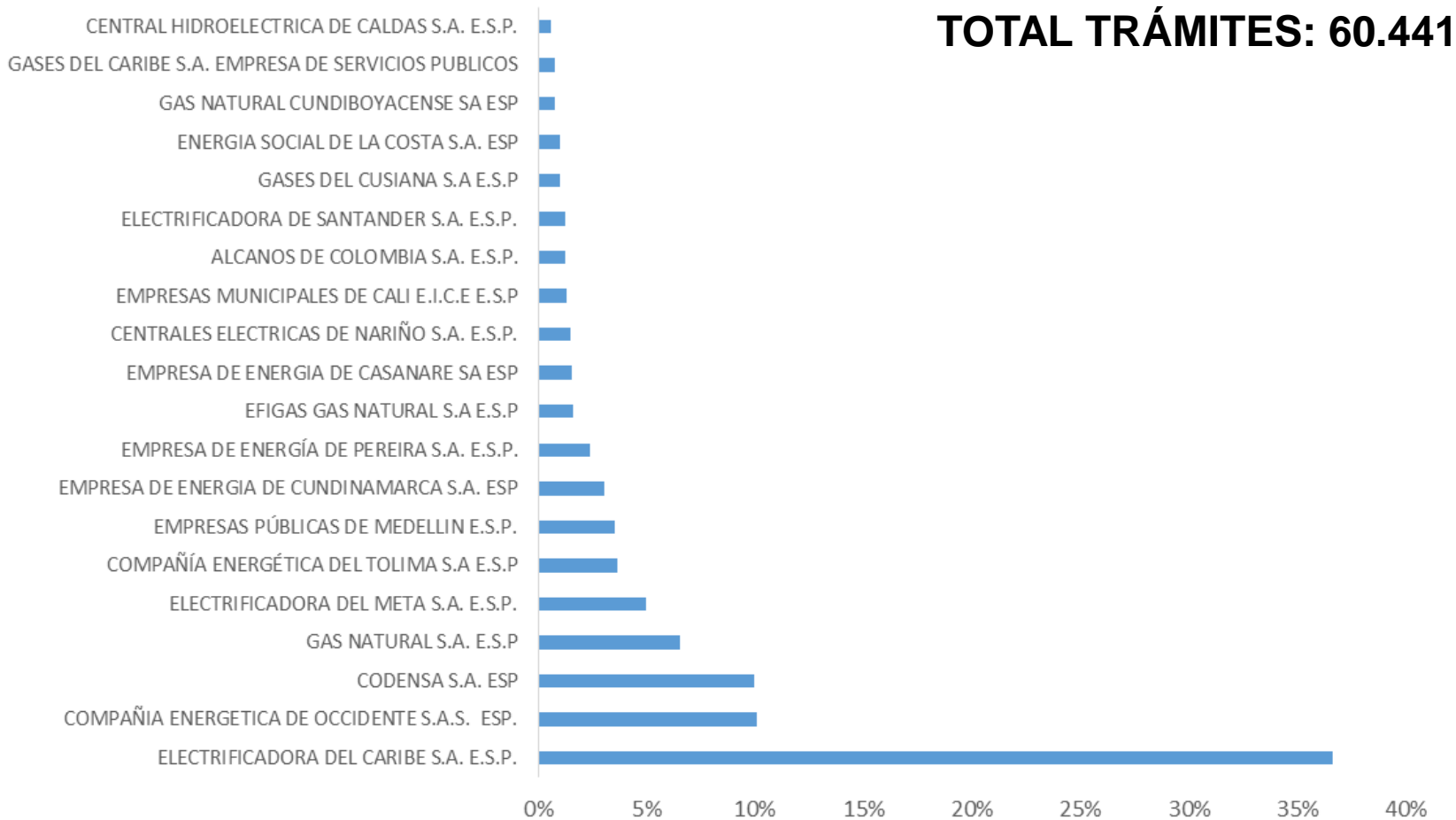
Fuente: Sistema de información ORFEO.

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



Fuente: Sistema de información ORFEO.

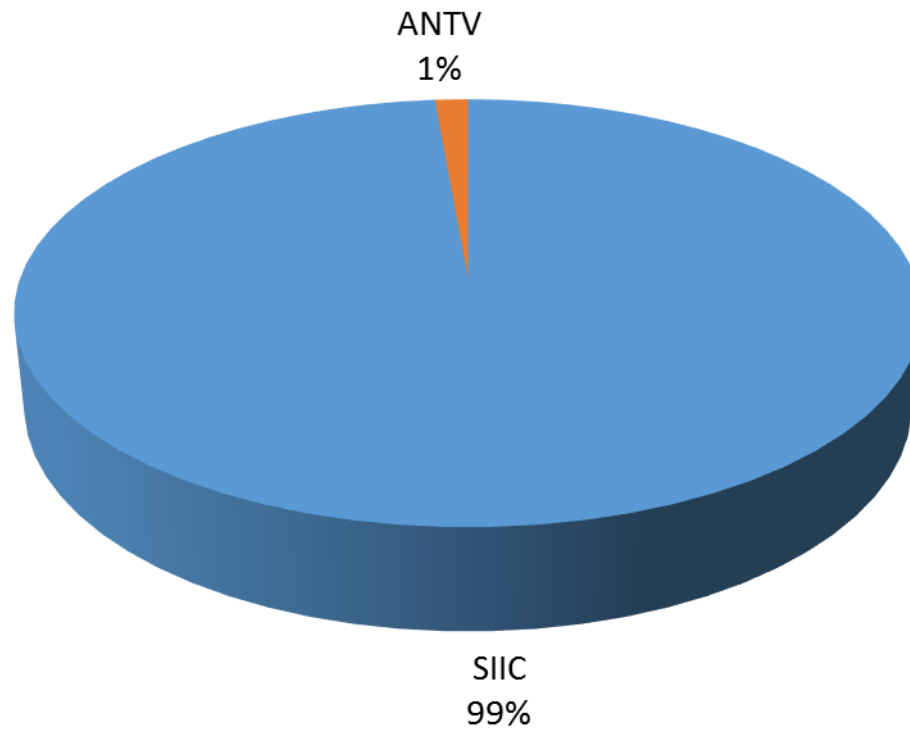
PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES TRASLADADOS POR COMPETENCIA

TOTAL TRÁMITES: 565



Fuente: Sistema de información ORFEO.

Resultados en Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la atención de usuarios y gestión de trámites.

ATENCIÓN PERSONALIZADA - PAS

DT	No	PAS	No. Atenciones												Total	Indicador día
			En ero	Fe bre ro	Ma rzo	Ab ril	Ma yo	Ju nio	Juli o	Ag ost o	Se pti em bre	Oc tu bre	No vie mb re	Dic ie mb re		
NORTE 6.116	1	Montería	24	115	100	98	77	85	59	85	58	26	72	49	799	3,53
	2	Valledupar	0	114	160	135	151	129	60	152	134	104	114	109	1.253	5,68
	3	Riohacha	75	64	147	140	117	128	30	127	180	145	115	130	1.268	5,83
	4	Santa Marta	35	34	73	77	56	82	47	78	85	68	63	65	698	3,18
	5	Sincelejo	0	50	63	49	93	105	14	114	146	78	71	75	783	3,58
	6	Cartagena*	0	0	0	0	0	0	111	126	179	168	146	157	730	3,70
CENTRO 6.696	1	Ibagué	97	238	266	293	258	274	389	343	381	317	285	301	3.141	14,34
	2	Yopal	33	135	70	94	61	94	122	73	171	238	109	173	1.200	5,72
	3	Florencia	11	24	34	25	21	24	34	34	22	24	25	23	278	1,25
	4	Tunja	13	62	79	37	95	17	35	27	96	21	48	35	530	2,35
	5	Leticia	0	0	27	23	31	49	13	44	54	10	25	18	276	1,23
	6	San Andrés	0	4	16	10	6	6	4	12	10	12	8	10	88	0,41
	7	Villavicencio	0	158	58	3	131	44	48	36	8	39	52	46	577	2,60
OCCIDENTE 1.879	1	Pereira	25	42	93	92	97	114	131	161	136	162	155	159	1.208	5,70
	2	Quibdó	9	35	27	19	40	48	45	51	65	59	59	55	457	2,13
SUROCCIDENTE 2.749	1	Popayán	28	115	122	109	118	121	173	123	108	119	113	116	1.249	5,69
	2	Pasto	52	111	104	113	113	157	150	141	113	104	116	110	1.274	5,77
ORIENTE 588	1	Arauca	0	4	27	36	25	14	10	23	38	54	NR	NR	231	1
	2	Cúcuta	0	32	28	32	29	24	42	18	20	13	NR	NR	238	1
	3	B/bermeja	0	0	8	9	15	14	19	17	17	20	NR	NR	119	0,50
TOTAL														18.028	75,16	

Fuente: Información DT con corte a 29 de diciembre 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	4322	3625	697
ABRIL	4547	4169	378
MAYO	5303	4745	558
JUNIO	4690	4165	525
JULIO	4217	3793	424
AGOSTO	4488	3921	567
SEPTIEMBRE	4586	3855	731
OCTUBRE	4539	3481	1058
NOVIEMBRE	3845	2653	1192
DICIEMBRE	2913	2030	883

CHAT			
MES	CHAT ATENDIDOS	TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	INDICADOR DE ATENCIÓN
ENERO	45	1 min 4 sec	4%
FEBRERO	512	57 sec	26%
MARZO	585	1 min 3 sec	25%
ABRIL	320	1 min 1 sec	30%
MAYO	381	59sec	32%
JUNIO	327	52sec	44%
JULIO	258	1 min 6 sec	21%
AGOSTO	301	1 min 5 sec	19%
SEPTIEMBRE	306	1 min 8 sec	15%
OCTUBRE	597	1 min 1 sec	50%
NOVIEMBRE	661	1 min 1 sec	63%
DICIEMBRE	431	1 min 1 sec	50%

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano. Corte al 31 de diciembre de 2015.

Mes	Dirección Territorial	Fecha	RUTA DEL CONSUMIDOR MÓVIL No. 2				Causales
			Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Servicio más reclamado	Prestadora	
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

La Ruta del Consumidor únicamente tuvo la Móvil No. 2 durante los meses de enero a junio de 2016.

Fuente: Información DT con corte a 29 de diciembre 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 óptimo, 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 óptimo, 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 óptimo, 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 óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.

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.

JULIO	D O R T E	1 al 3	Montería	217	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.
		4 y 6	Cereté	74	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		7 al 9	Planeta Rica	201	AAA/Ene	TRIPLE A/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
	D O C C	10 y 11	Arboletes	18	AAA		Cobros inoportunos y Altos consumos.
	D T N O R T E	14 al 18	Riohacha	354	AAA/Ene	JAMAR/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE Y ASSA.	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		21-23	Maicao	165	AAA/Ene	JAMAR/ ELECTRIFICADORA DEL CARIBE Y ASSA.	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
	D T O C C I D E N T E	21-22	Girardota	20	AAA, ASEO, ENERGIA Y GAS	EPM	Incremento en los servicios públicos domiciliarios, falta de cobertura en veredas, cobro de servicios no prestado, cobro variable desconocidos, retiro de contadores, cobros irregulares en zonas veredales.
		23-24	Copacabana	7	GAS, ACUEDUCTO y ASEO	EPM	Cobros inoportunos por instalación y reparación de los servicios, incrementos en los cobros de servicios públicos, altos cobros en las veredas por el servicio de aseo, imposición de penalidades por fraudes sin ser el usuario el culpable.
		27-31	Medellín	11	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EPM	Cobros por daños en las redes extrema a los domicilios donde se encuentra instalado el servicio; inconformidades por las tarifas y los cargos básicos mensuales, recuperación de consumos en los servicios públicos.

La Ruta del Consumidor incorporó en el mes de julio la Móvil 1.

AGOSTO	D T O C C I D E N T E	3y4	Turbo	7	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EPM	Cobros por daños en las redes extrema a los domicilios donde se encuentra instalado el servicio; inconformidades por las tarifas y los cargos básicos mensuales, recuperación de consumos en los servicios públicos.
		5y6	Apartado	9	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EPM	Cobros por daños en las redes extrema a los domicilios donde se encuentra instalado el servicio; inconformidades por las tarifas y los cargos básicos mensuales, recuperación de consumos en los servicios públicos.
	D T C E N T R O	11-14	Villavicencio	60	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EEAV/ EMSA/ LLANOGAS	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		18-20	Yopal	10	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EEAV/ EMSA	La Dirección Territorial Centro no informó sobre cuáles fueron los servicios reclamados, así como tampoco la causal reclamada.
		24-28	San Andrés	NR			No se envió reporte de las atenciones por parte de la contratista del PAS de San Andrés que fue la persona asignada por la DTC para acompañar este recorrido.
		31	Melgar	10	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EMPUMEGARE/ ENERTOLIMA/ ALCANOS	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.

SEPTIEMBRE	CENTRO	1 y 2	Melgar	25	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EMPUMEGAR/EENERTOLIMA/ ALCANOS	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		3 y 4	Girardot	15	ACUEDUCTO y ENERGÍA	ACUAGYR/ALCANOS/ E.E.CUDINAMARCA/	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		21 al 25	Ibagué	91	ACUEDUCTO y ENERGÍA	INTERASEO/ENERTOLIMA/	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		21 al 25	Tunja	110	ACUEDUCTO y ENERGÍA	PROACTIVA/EBSA	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.

La Ruta del Consumidor incorporó a partir del 21 y 29 de septiembre de 2015 las móviles No. 3 y 4, respectivamente.

OCTUBRE	D T C E N T R O	5 - 9	Neiva	69	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EPNEIVA/ ELECTROHUILA	Cobros por daños en las redes extrema a los domicilios donde se encuentra instalado el servicio; inconformidades por las tarifas y los cargos básicos mensuales, recuperación de consumos en los servicios públicos.
		13 y 14	Flandes	21	ACUEDUCTO y ENERGÍA	ESPUFLAN/ ENERTOLIMAN	Cobros por daños en las redes extrema a los domicilios donde se encuentra instalado el servicio; inconformidades por las tarifas y los cargos básicos mensuales, recuperación de consumos en los servicios públicos.
		20 - 23	Bogotá CC Gran Estación	17	ACUEDUCTO y ENERGÍA	E.A.A.B / CODENSA	Altos consumos, desviación significativa, costos de facturación, fallas en prestación del servicio, y cambio de instrumento de medida.
	O D C T I	26 - 30	Quibdó	50	ACUEDUCTO y ENERGÍA	EPQ / DISPAC	Fallas en prestación del servicio, altos consumos, desviación significativa, costos de facturación,, y cambio de instrumento de medida.

La Ruta del Consumidor incorporó a partir del 21 y 29 de septiembre de 2015 las móviles No. 3 y 4, respectivamente.

NOVIEMBRE	DT OCC	3 al 9	Aránzazu	32	AAA/Ene	Aguas de Aránzazu/ Energía de Aránzazu	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
	DT OCCIDENTE	3 al 7	Calí	109	AAA/Ene	EMCALI	Servicio no óptimo, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobran servicio sin prestarlo, sin atención en punto de información, cobro de materiales.
		14 y 14	Buenaventura	4	AAA/Ene	S.A.A.B./ EPSA	Desviación significativa, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
	DT ORIENTE	9 al 11	Barrancabermeja	23	AAA/Ene	Aguas de Barrancabermeja/ ESSA	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
	DT CENTRO	9 al 13	Bogotá – Usaquén	42	Energía/ Gas Natural	Codensa/ Gas Natural Fenosa	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones.
		17 al 20	Bogotá – Rafael Uribe	68	AAA/Ene	E.A.A.B. / Gas Natural Fenosa	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		23 al 27	Bogotá – Kennedy	40	Energía/ Gas Natural	Codensa/ Gas Natural Fenosa	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.

La Ruta del Consumidor incorporó a partir del 21 y 29 de septiembre de 2015 las móviles No. 3 y 4, respectivamente.

NOVIEMBRE	ORIENTE	17 al 20	Bucaramanga	70	AAA/Ene	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga/ ESSA	Desviación significativa, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
	OCCIDENTE	9 al 13	Manizales	66	AAA/Ene	Aguas de Manizales/ EPM	Fallas en prestación del servicio, desviación significativa, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		17 y 18	Chinchina	9	AAA/Ene	EMPOCLADAS/ EPM	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		19 y 20	Villamaria	11	Gas Natural/Energía	EMPOCLADAS/ EPM	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		23 al 27	Pereira	131	AAA/Ene	Aguas y Aguas/ EEP	Desviación significativa, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.

La Ruta del Consumidor incorporó a partir del 21 y 29 de septiembre de 2015 las móviles No. 3 y 4, respectivamente.

NOVIEMBRE	D T O C C	30 y 1	Santa Rosa de Cabal	18	AAA/Ene	EMPOCABAL/ EPEPEREIRA	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
	D T C E N T R O	30	Bogotá – Fontibon	16	Energía/ Gas Natural	Codensa/ Gas Natural Fenosa	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
DICIEMBRE	D T O C C	2 al 4	Marsella	6	AAA/Ene	EMPUMAR/ EPEPEREIRA	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		7 y 9	Dosquebradas	9	AAA/Ene	Serviciudad/ Dosquebradas Energía y Luz	Inconformidad generalizada por el incremento en las tarifas..
	C E N T R O	1 al 4	Bogotá – Fontibon	36	Energía/ Gas Natural	Codensa/ Gas Natural Fenosa	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones.
	D T O R I	2	Los Patios	4	Energía/ AAA	ESP LOS PATIOS	Altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
3		El Zulia	4	Energía/ AAA	ESP EL ZULIA	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.	

La Ruta del Consumidor incorporó a partir del 21 y 29 de septiembre de 2015 las móviles No. 3 y 4, respectivamente.

DICIEMBRE	O R I E N T E	7, 9 al 11	Cúcuta	124	AAA/Ene	Aguas Kpital/ CENS	Desviación significativa, altos consumos y costos de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
	O C C I D E N T E	10 y 11	La Virginia	9	AAA/Ene	EMPUMAR/ EPEPERIRA	Fallas en prestación del servicio, desviación significativa, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		14 y 15	Belén de Umbría	6	Acueducto/ Aseo/ Ene/ Gas	SERVICIUDAD/ BELEN BSP/ CHEC/ EFIGAS	Cambio de medidor, cobro de cargo variable, cobro en predio desocupado e incremento del consumo.
		16 y 17	Qunchia	3	AAA/Ene	EPMQUINCHIA	Desviación significativa, cobros inoportunos, incrementos en los consumos, cobro de reconexiones.
	D T C E N T R O	9 al 11	Bogotá – Barrios Unidos	19	AAA/Ene	E.A.A.B. / Gas Natural Fenosa	Desviación significativa, altos consumos, cobros inoportunos, cobro de reconexiones, y fallas en la prestación del servicio.
		14 al 18	Bogotá – San Cristóbal	80	Gas Natural/ Ene/ AAA	Gas Natural Fenosa Codensa E.A.A.B.	Fallas en la instalación, Cobro de medidor robado, altos consumos, cobros de reconexión y cobro del servicio por falta de pago.

La Ruta del Consumidor incorporó a partir del 21 y 29 de septiembre de 2015 las móviles No. 3 y 4, respectivamente.

Resultados en Participación Ciudadana

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

EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

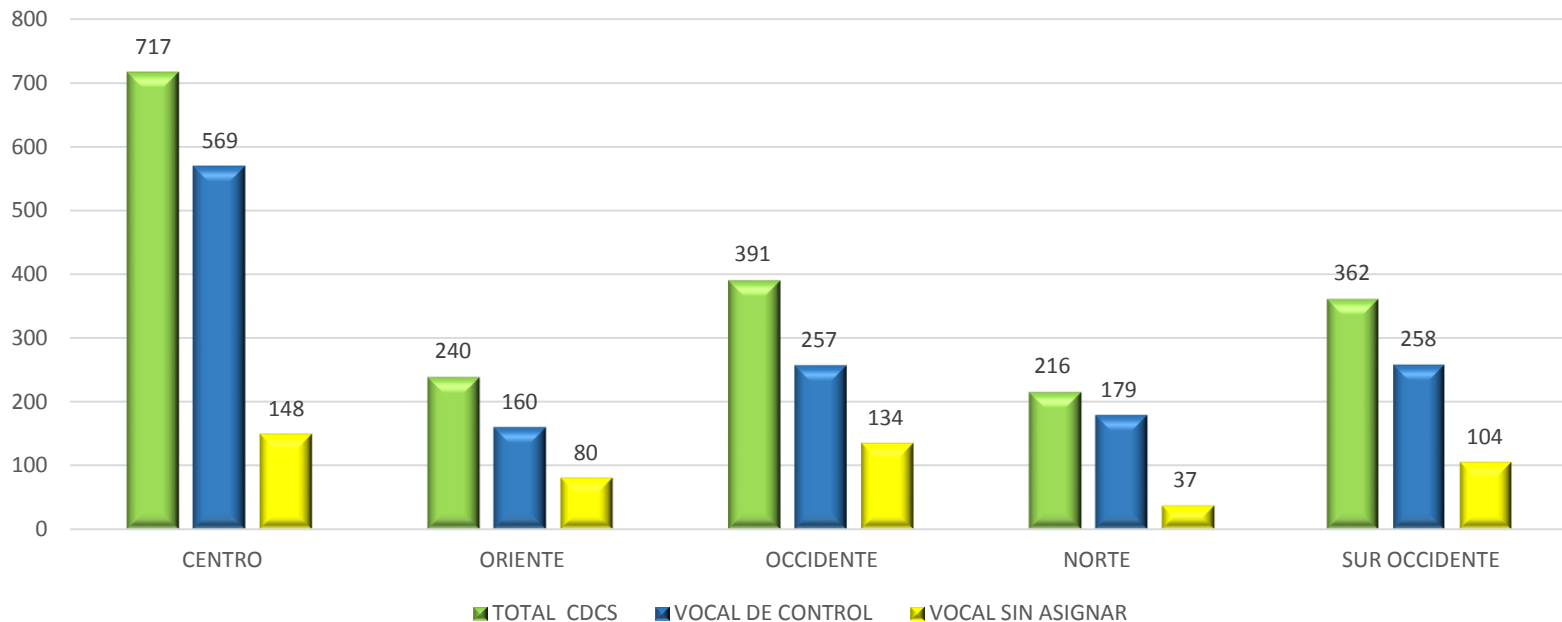
Taller para usuarios de servicios públicos domiciliarios	Taller a Vocales de Control	Taller Autoridades Locales	SSPD ala Comunidad Educativa	Feria Superservicios de cara a los usuarios	Mesas de trabajo	Diplomados	Dia del usuario y Vocal de Control	Feria nacional del servicio al ciudadano
465	47	32	18	46	6	4	5	7



Dirección Territorial	Cantidad de Eventos
Centro	64
Norte	67
Occidente	25
Oriente	391
Sur Occidente	83
TOTAL	630

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

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL



DIRECCION TERRITORIAL	CENTRO	ORIENTE	OCCIDENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE
TOTAL CDCS	717	240	391	216	362
VOCAL DE CONTROL	569	160	257	179	258
VOCAL SIN ASIGNAR	148	80	134	37	104

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

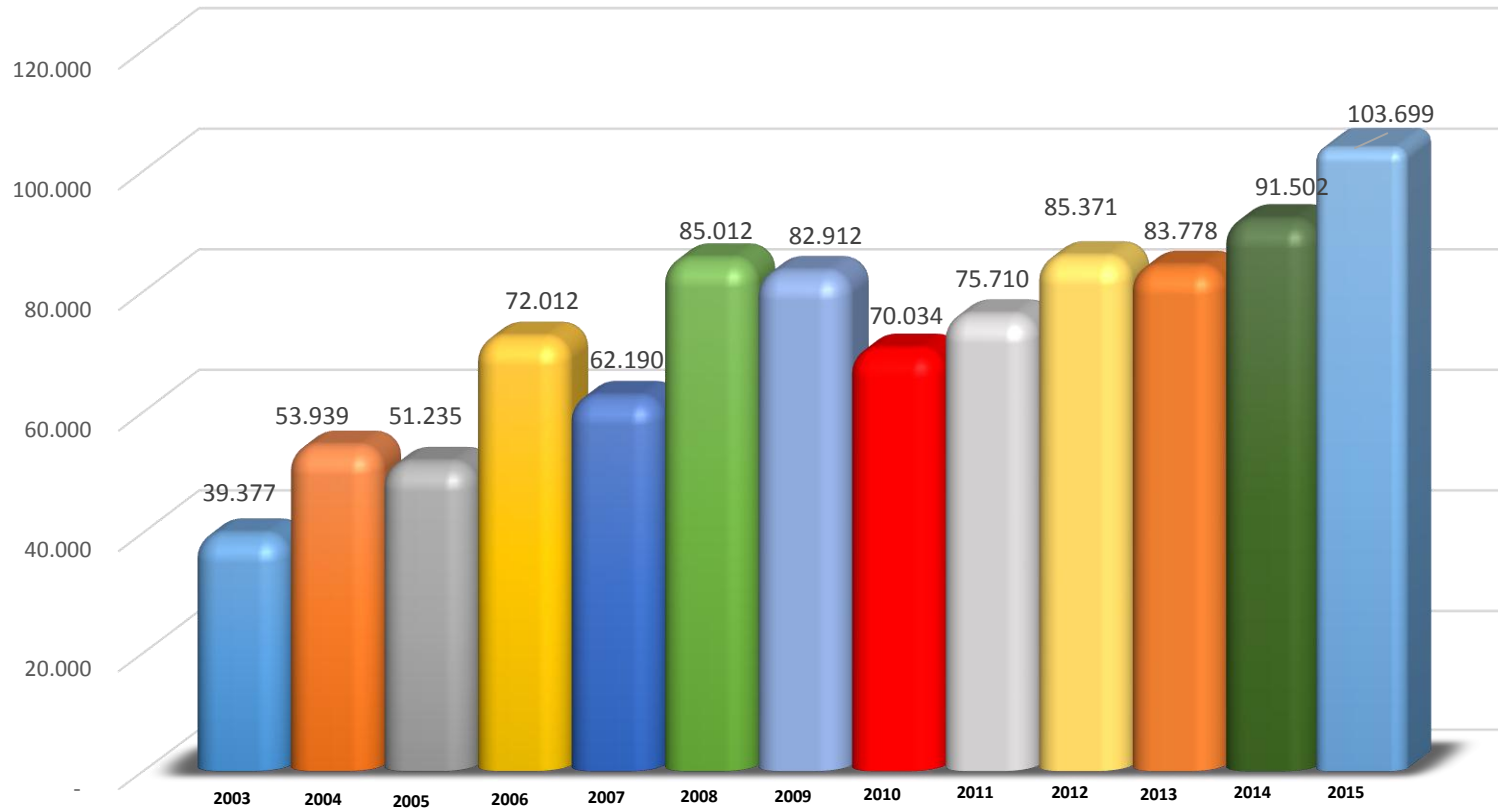
INFORME DE GESTIÓN

CONSOLIDADO 2003 A 2015



TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

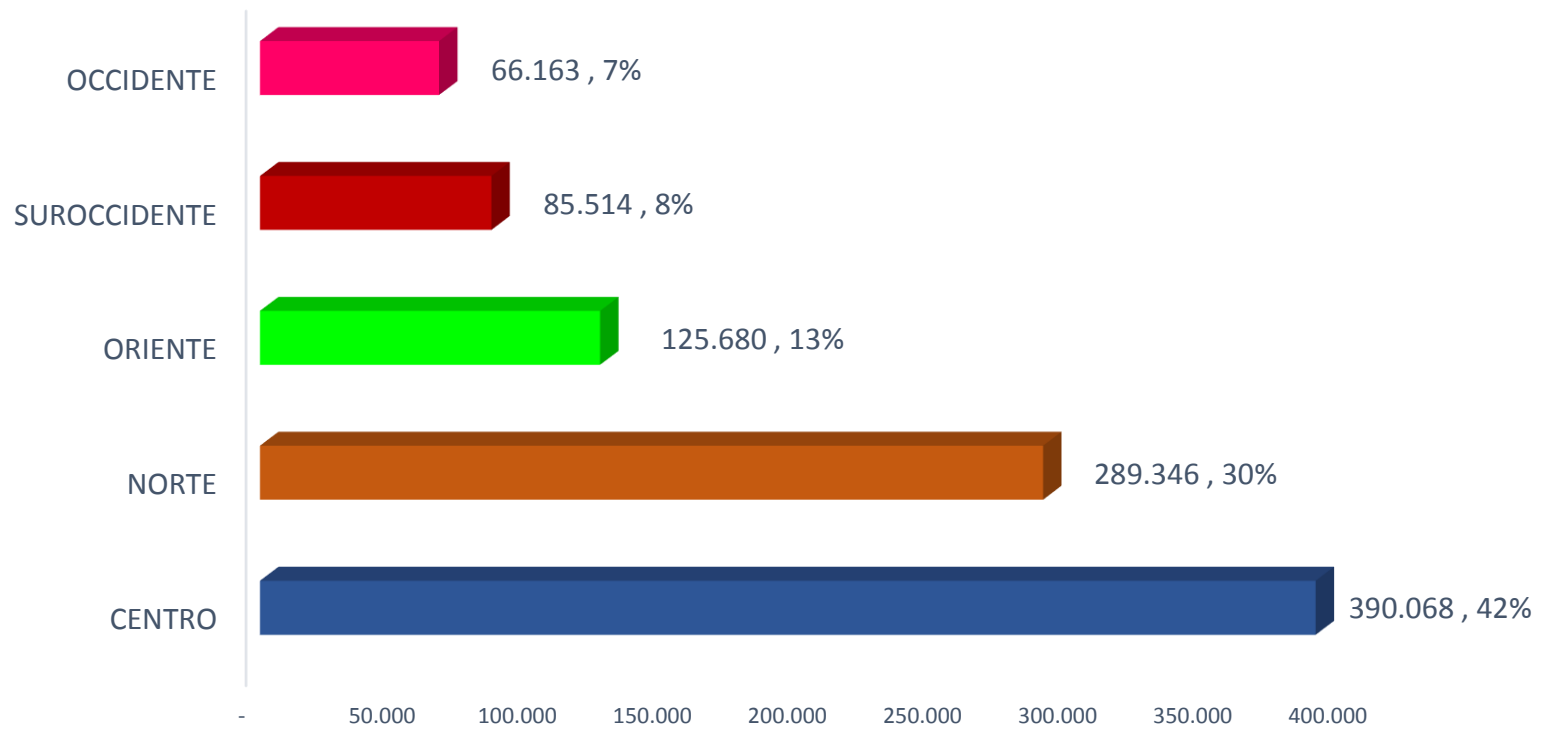
TOTAL DE RECLAMACIONES: 956.771



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

TOTAL DE RECLAMACIONES: 956.771



Fuente: Sistema de información ORFEO.

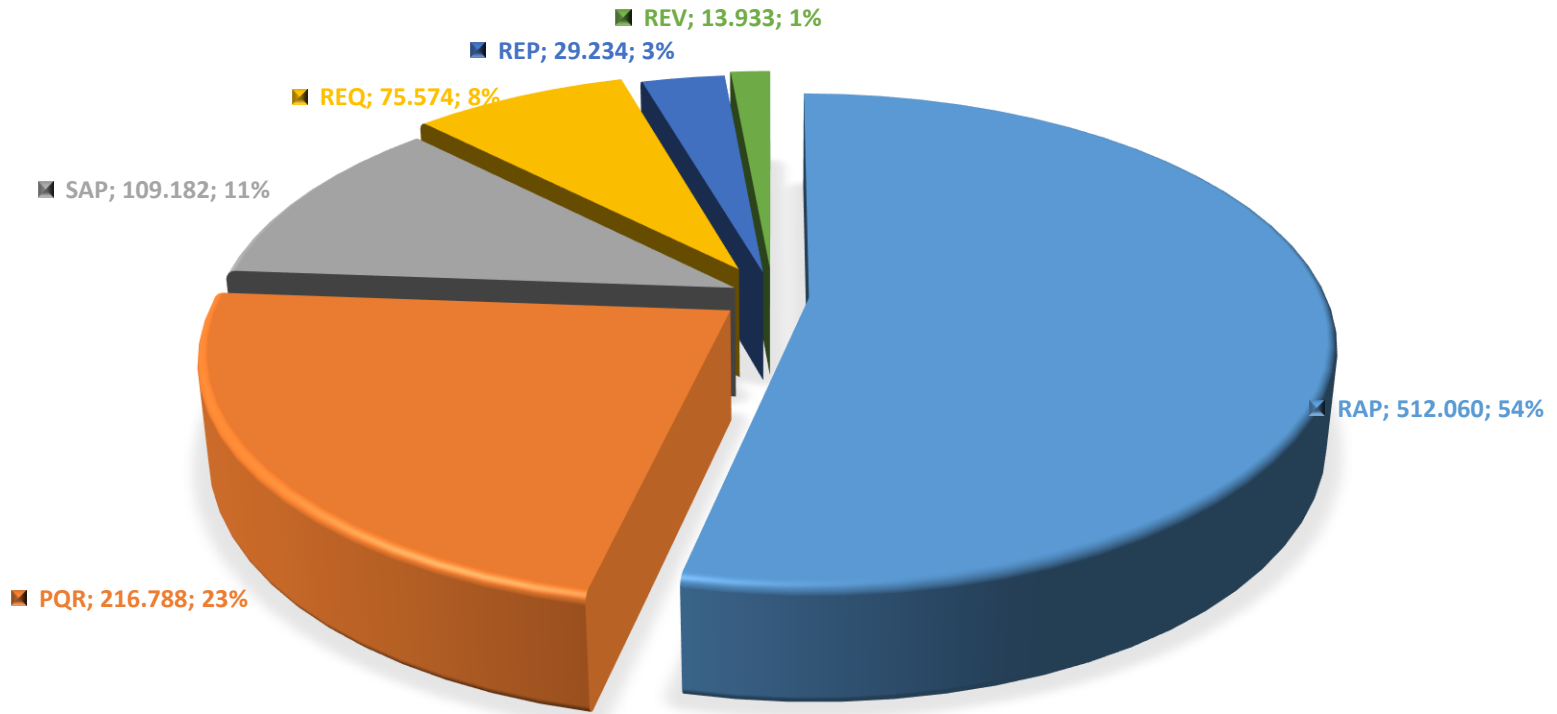


DNP Departamento
Nacional
de Planeación



TIPO DE TRÁMITES

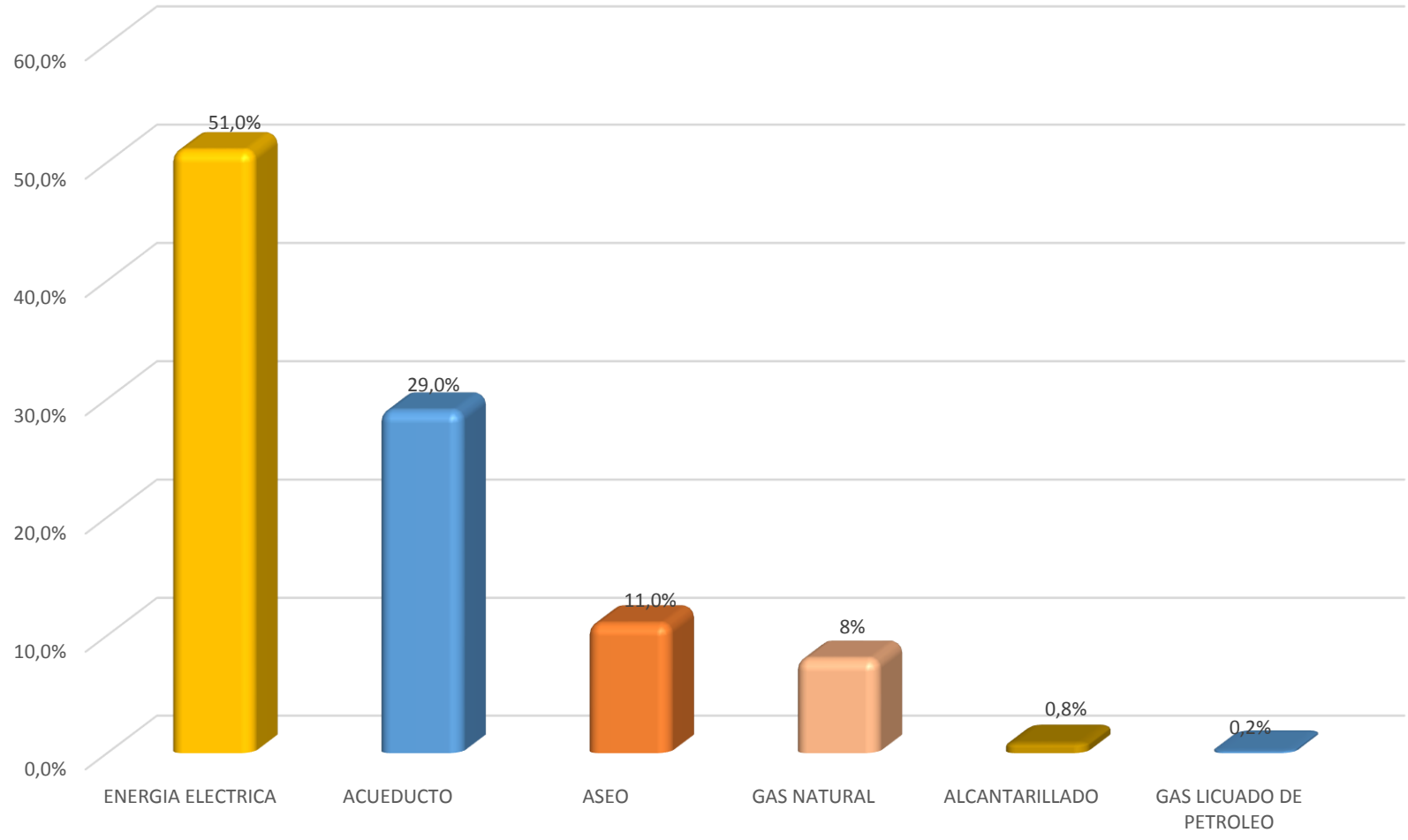
TOTAL DE RECLAMACIONES: 956.771



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

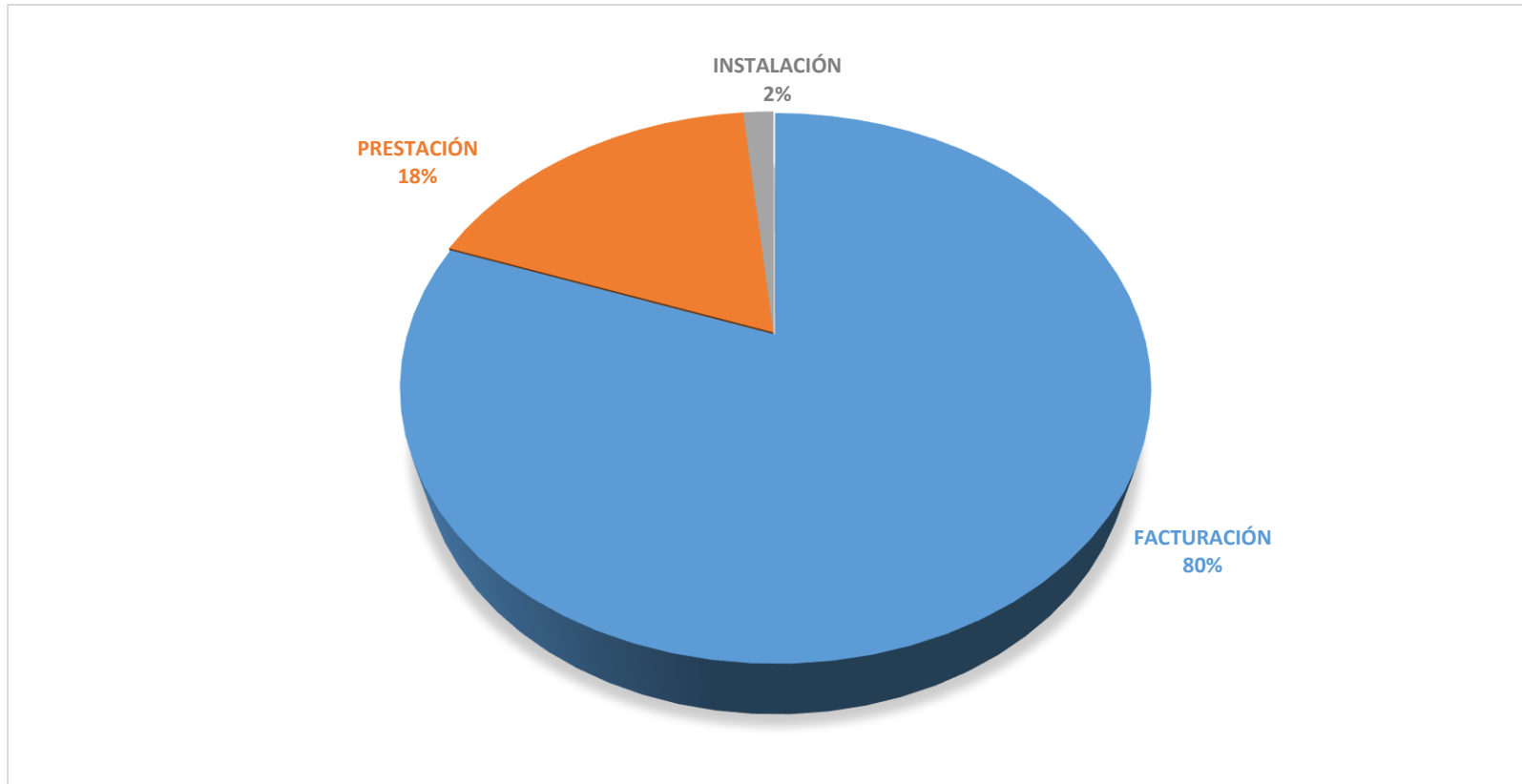
TOTAL DE RECLAMACIONES: 956.771



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.

- 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.
- El PAS de Cartagena de la DTN, se inauguró el 26 de Junio de 2015, razón por la que no presenta atenciones, para los meses anteriores a esta fecha.

MUCHAS GRACIAS

Carrera 18 N°. 84-35

PBX: (1) 691 3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C.