



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Informe estadístico de trámites y servicios

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales
1 de enero a 31 de diciembre de 2014

Azucena Rodríguez Ospina
Director General Territorial (E)
Bogotá, D.C., 31 de Diciembre de 2014



GP 086-1



SC 5945-1



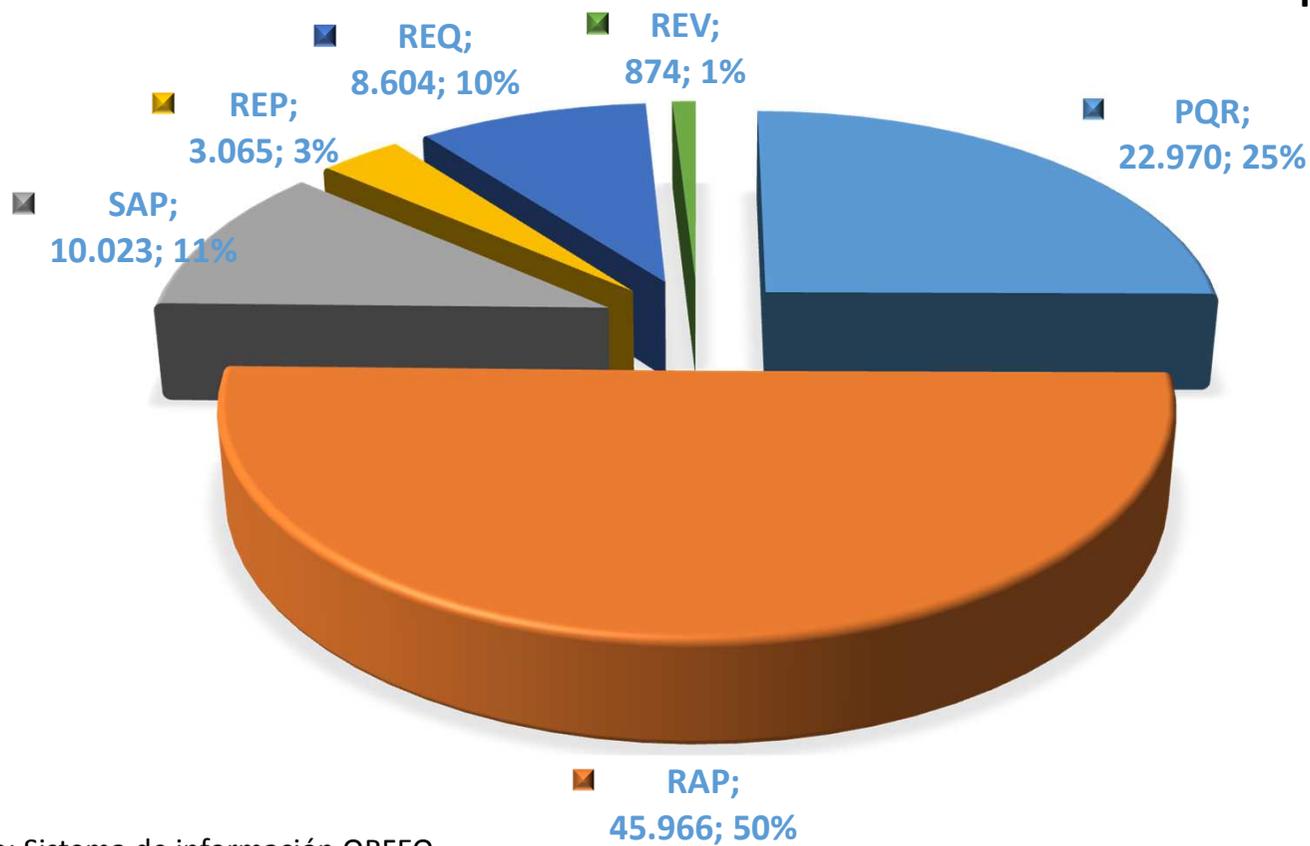
CO-F-006 V.1

INFORME ESTADÍSTICO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ENERO A DICIEMBRE DE 2014

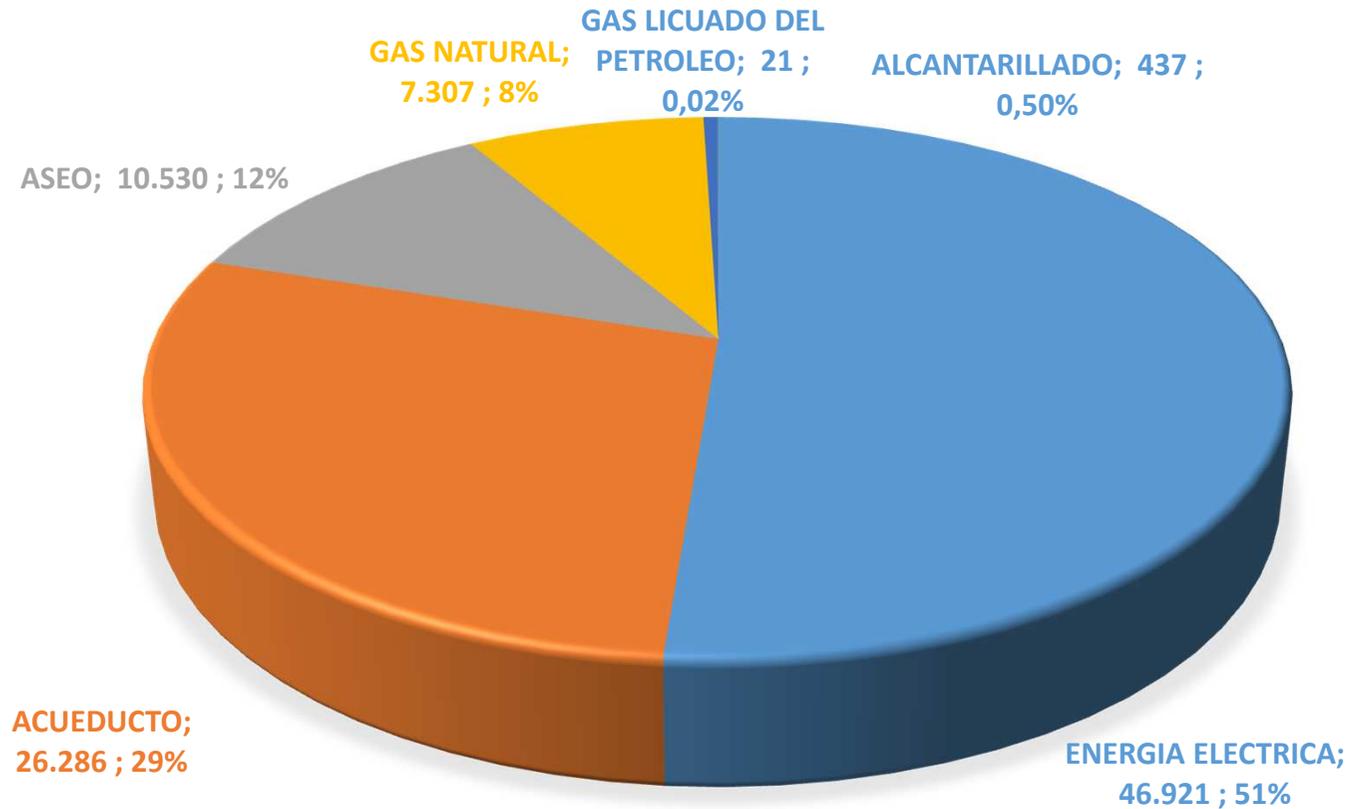
TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

TOTAL TRÁMITES: 91.502



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

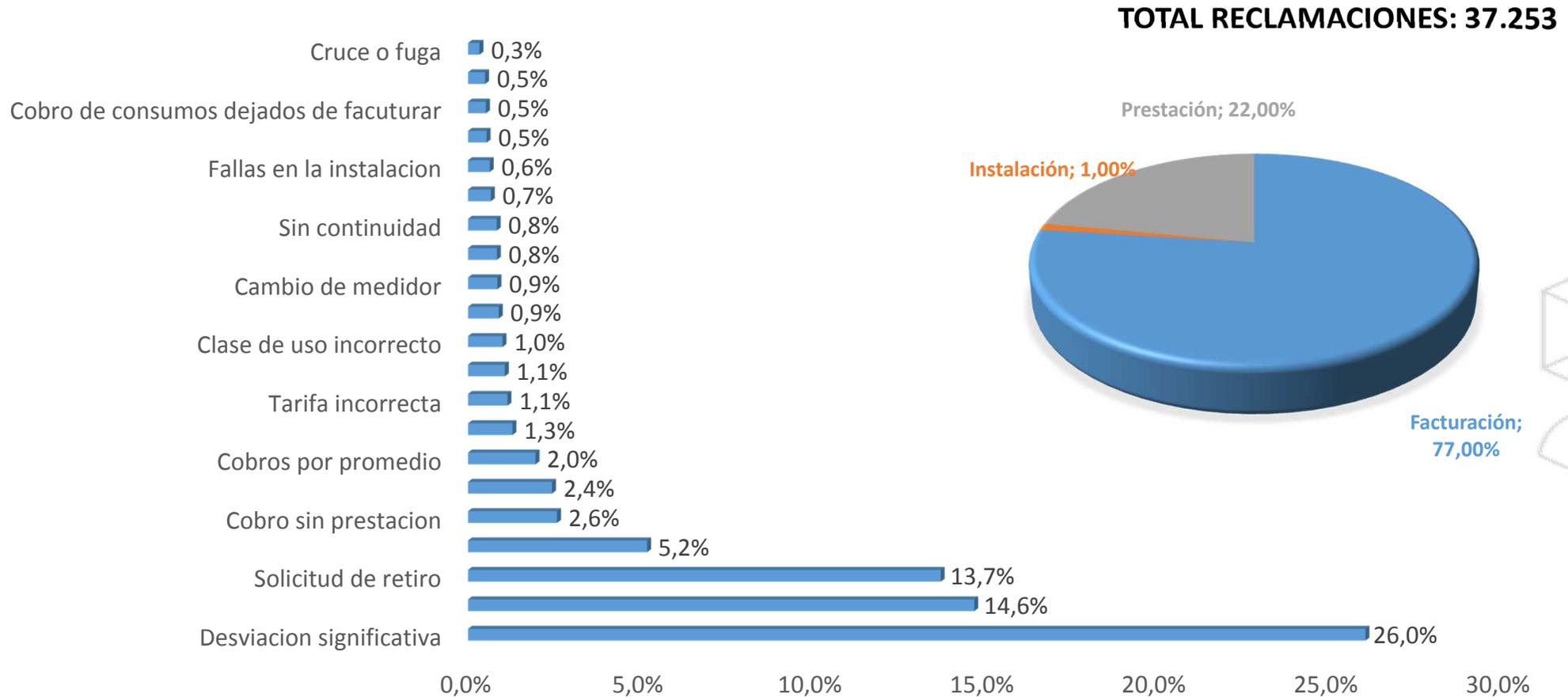


TOTAL TRÁMITES: 91.502



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



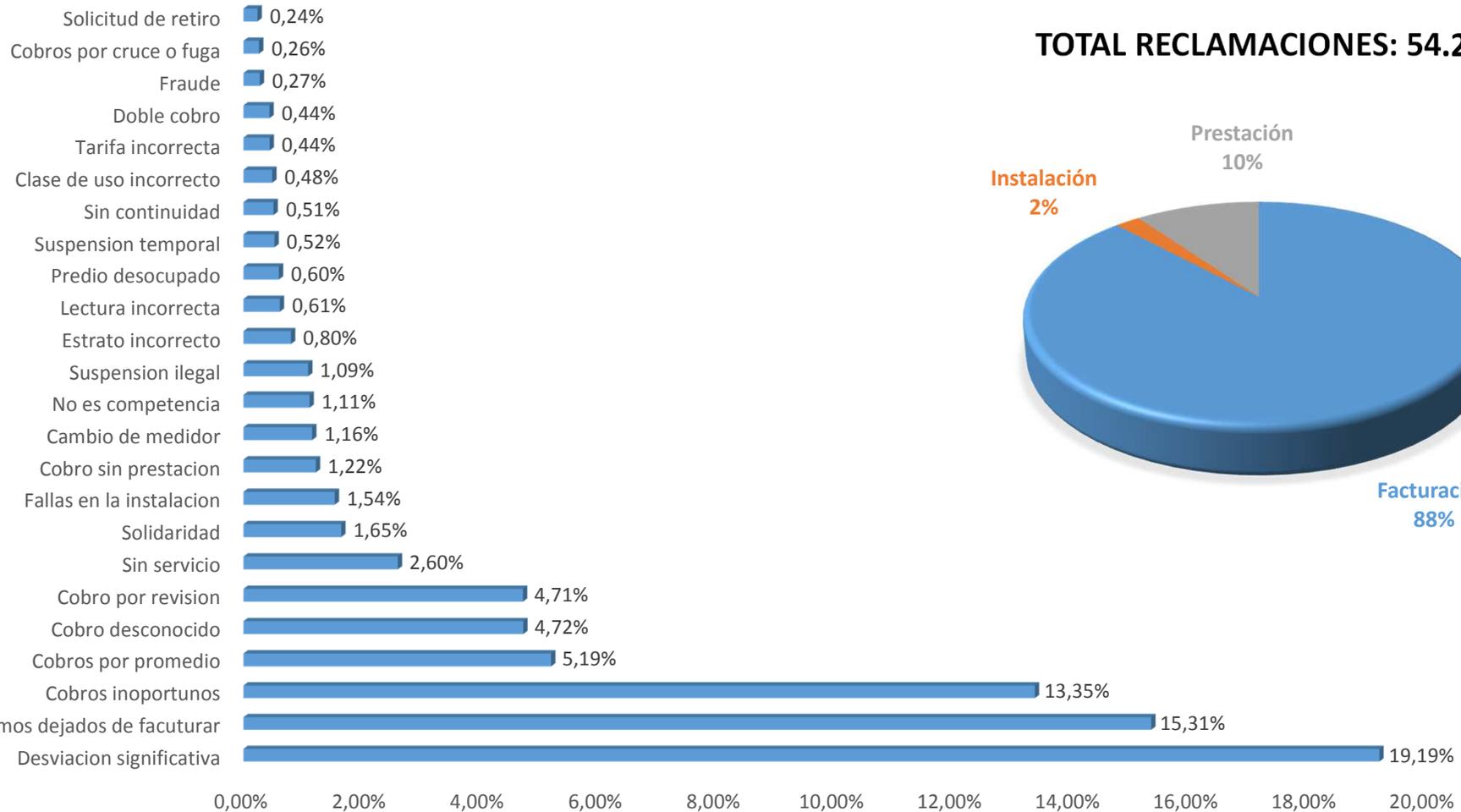
Fuente: Sistema de información ORFEO



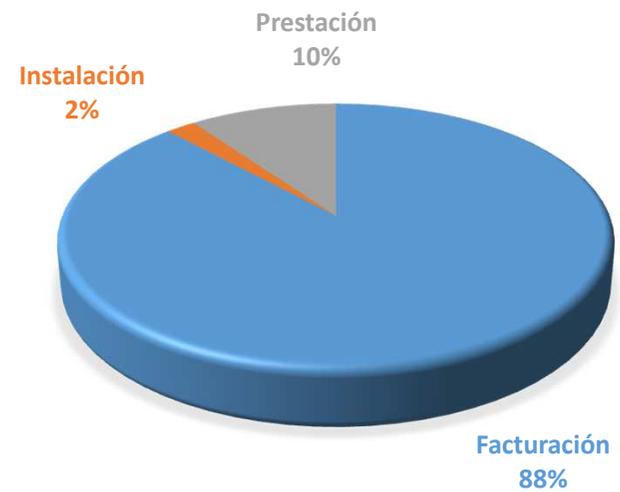


Superservicios TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



TOTAL RECLAMACIONES: 54.249

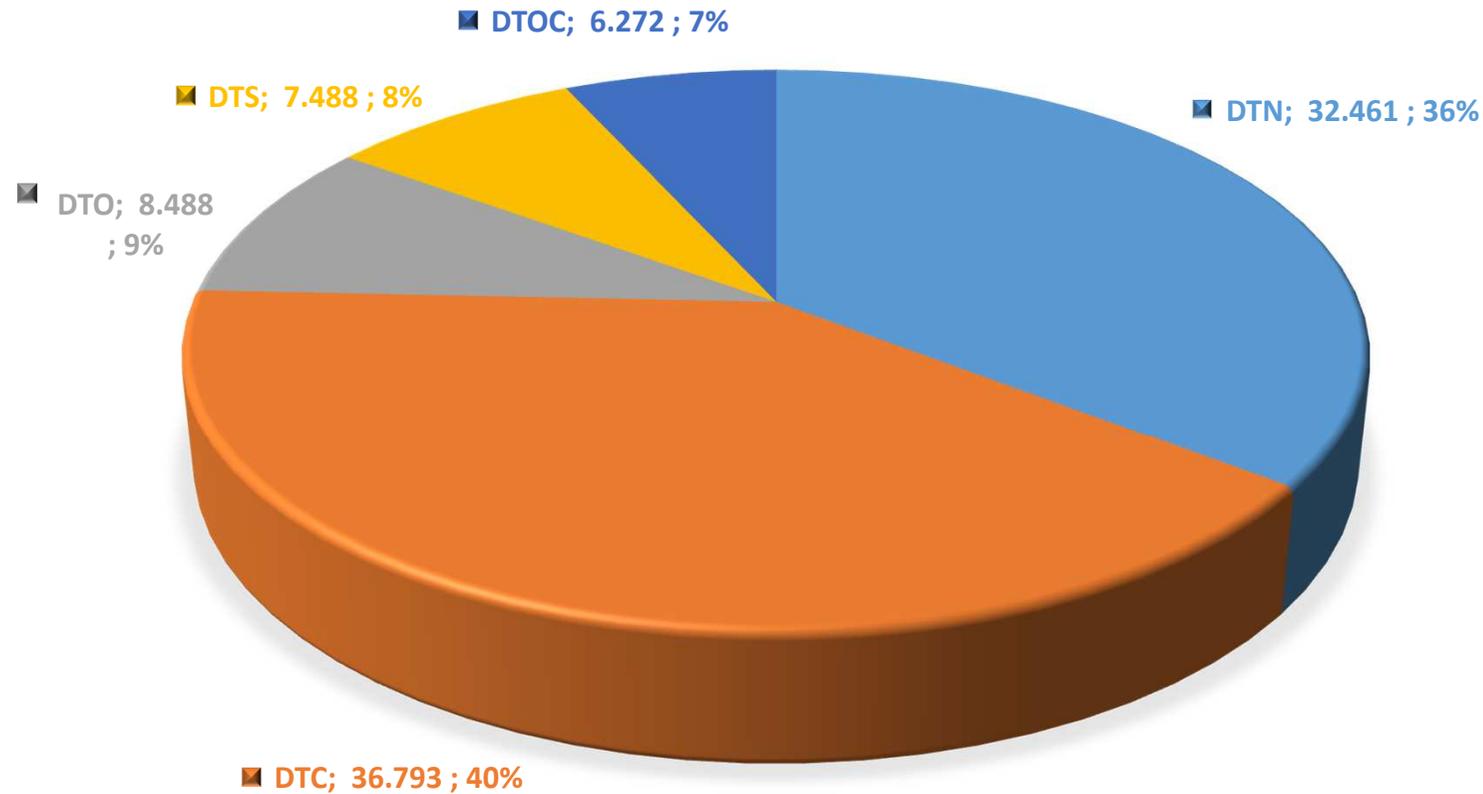


Fuente: Sistema de información ORFEO



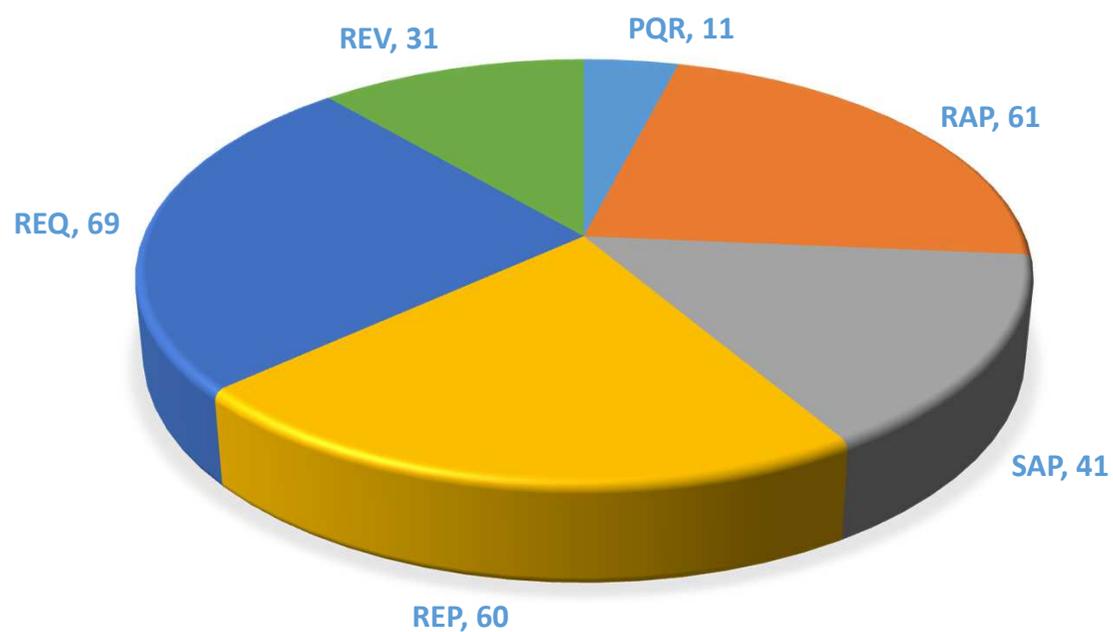
TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

TOTAL TRÁMITES: 91.502



Fuente: Sistema de información ORFEO

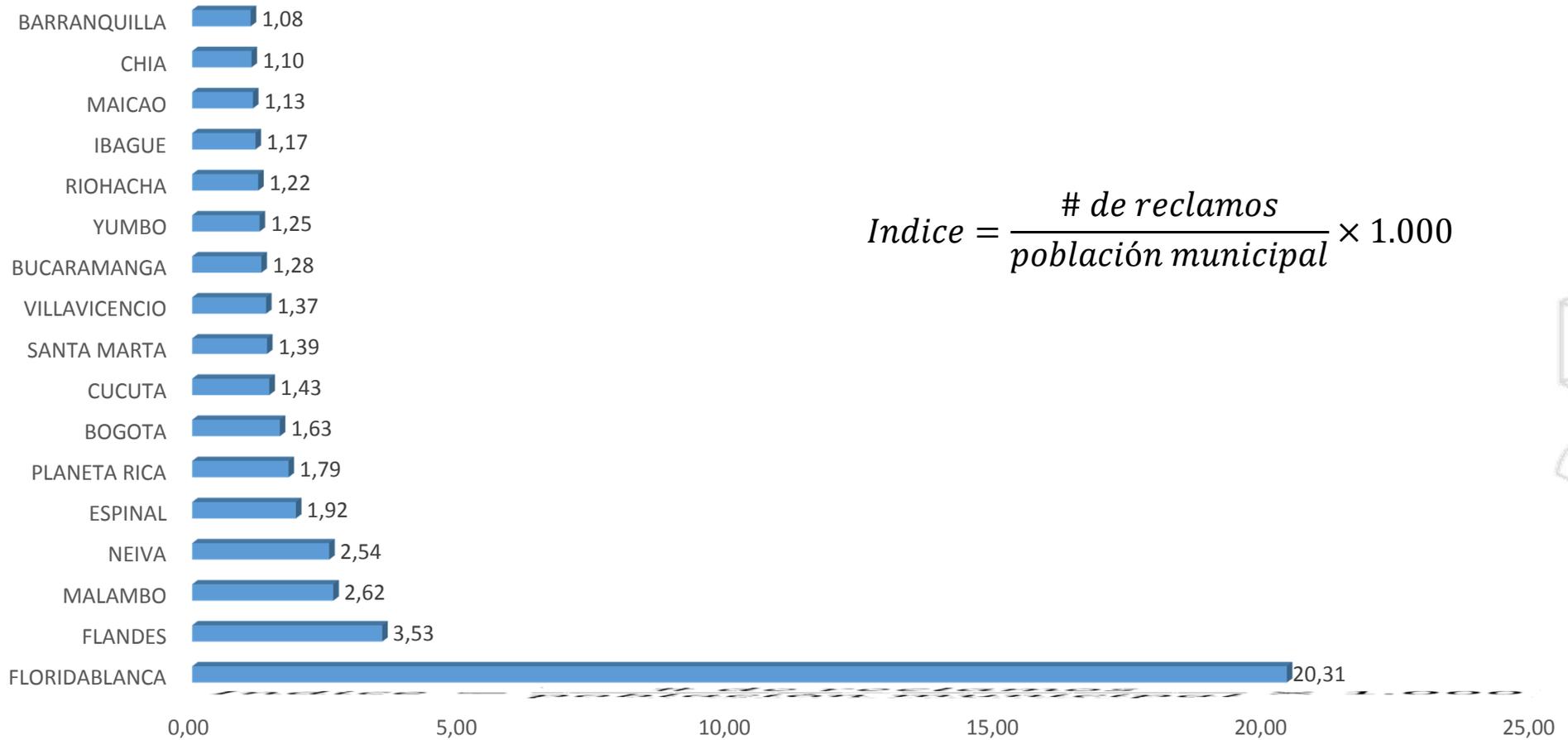
TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE POR DIRECCIONES TERRITORIALES



TRÁMITES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
PQR	11
RAP	61
SAP	41
REP	60
REQ	69
REV	31

Fuente: Sistema de información ORFEO

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



$$Indice = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{población municipal}} \times 1.000$$

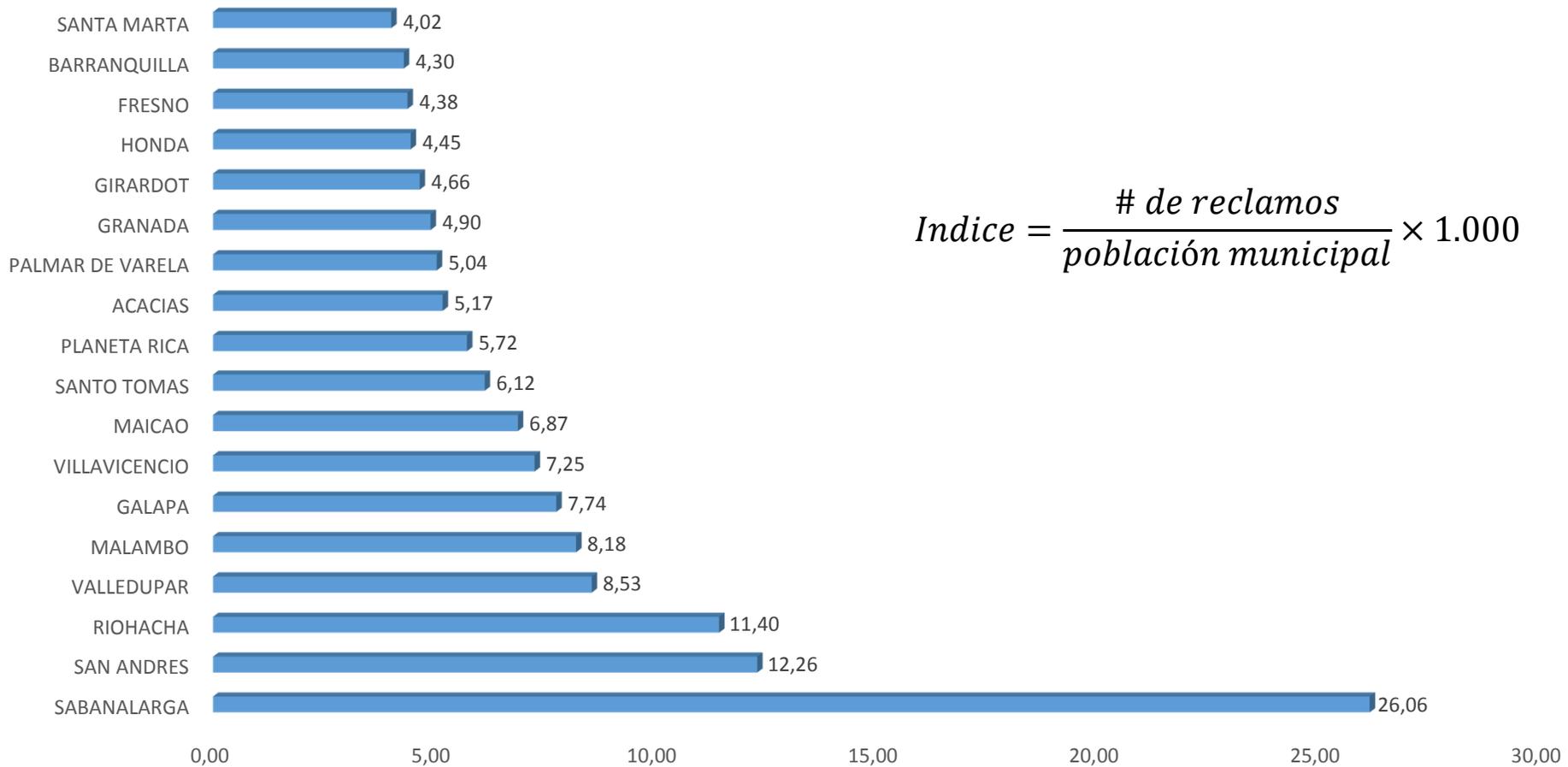
Fuente: Sistema de información ORFEO.



DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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

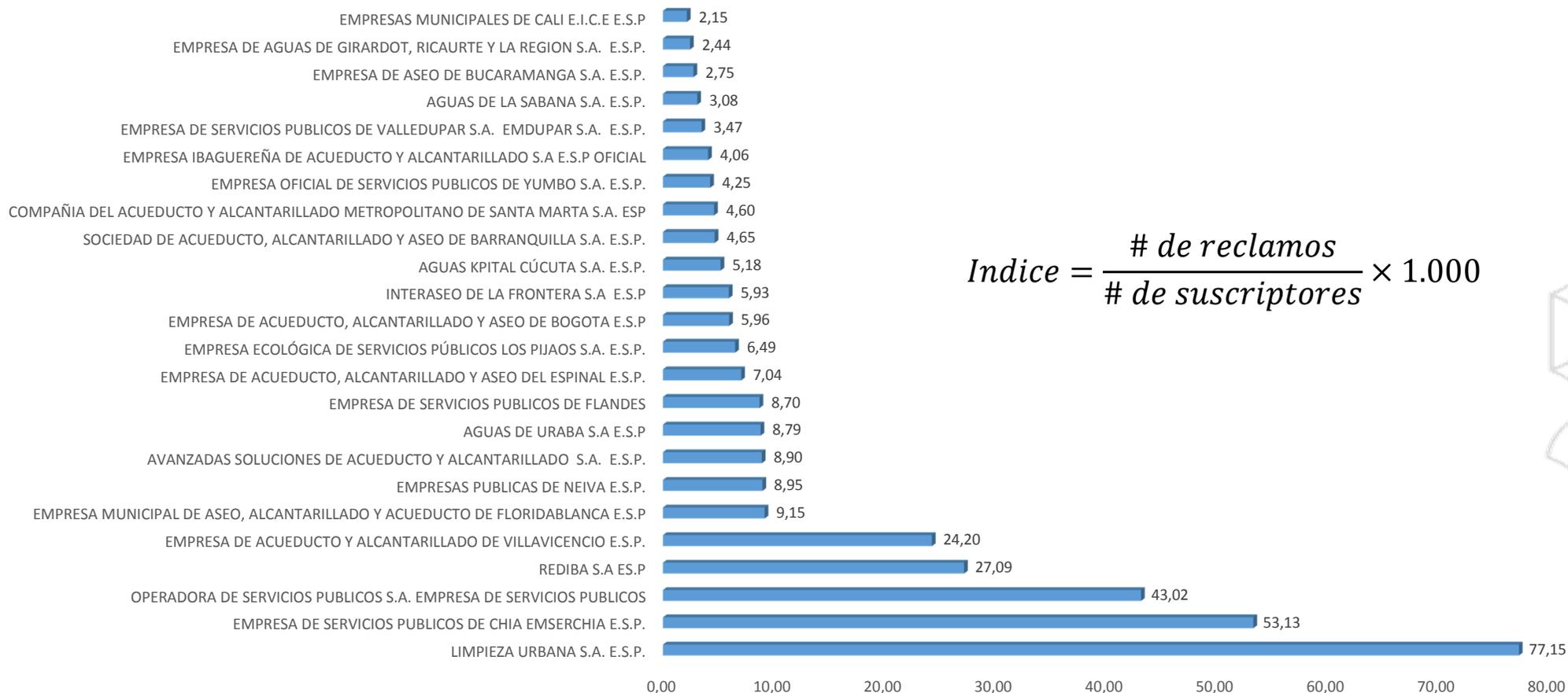


$$Indice = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{población municipal}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.



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



$$\text{Índice} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\# \text{ de suscriptores}} \times 1.000$$

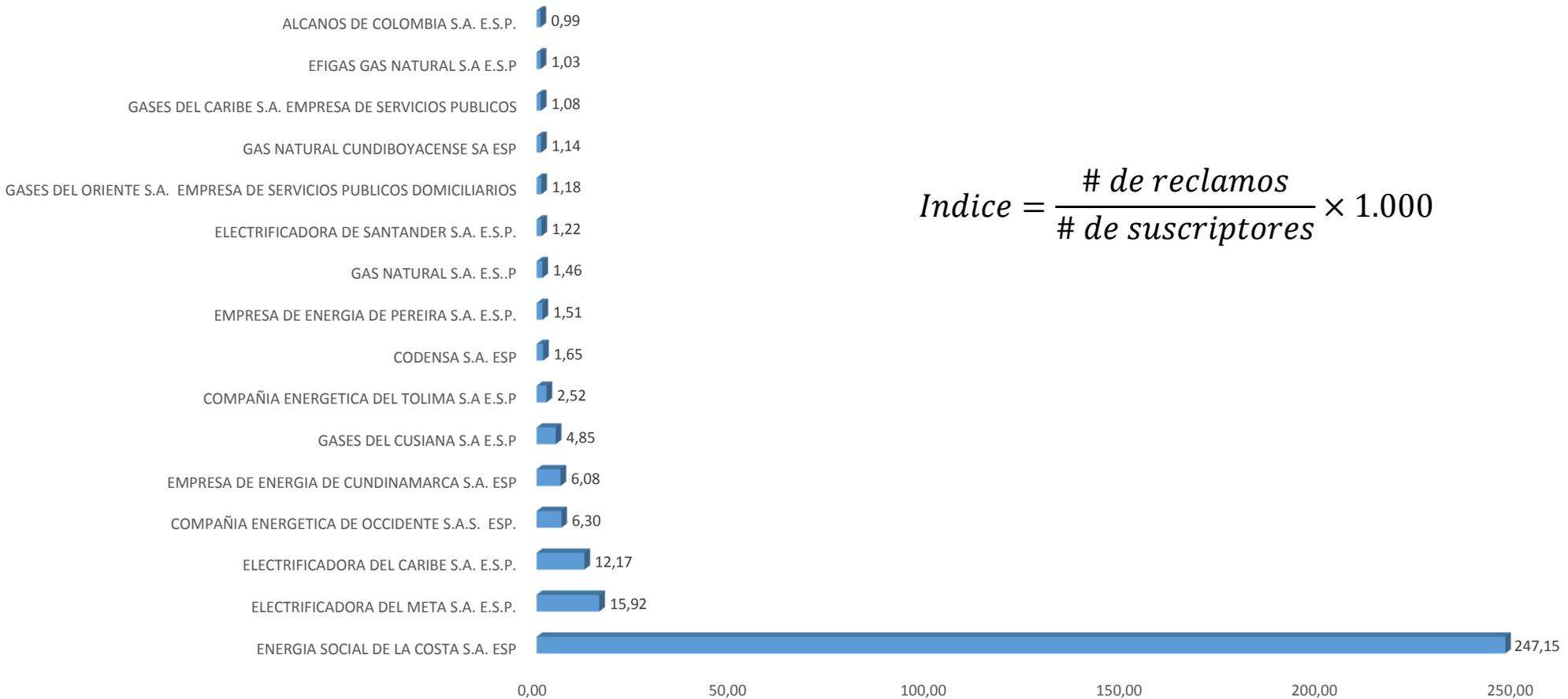
Fuente: Sistema de información ORFEO.





Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

PRESTADORES CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS



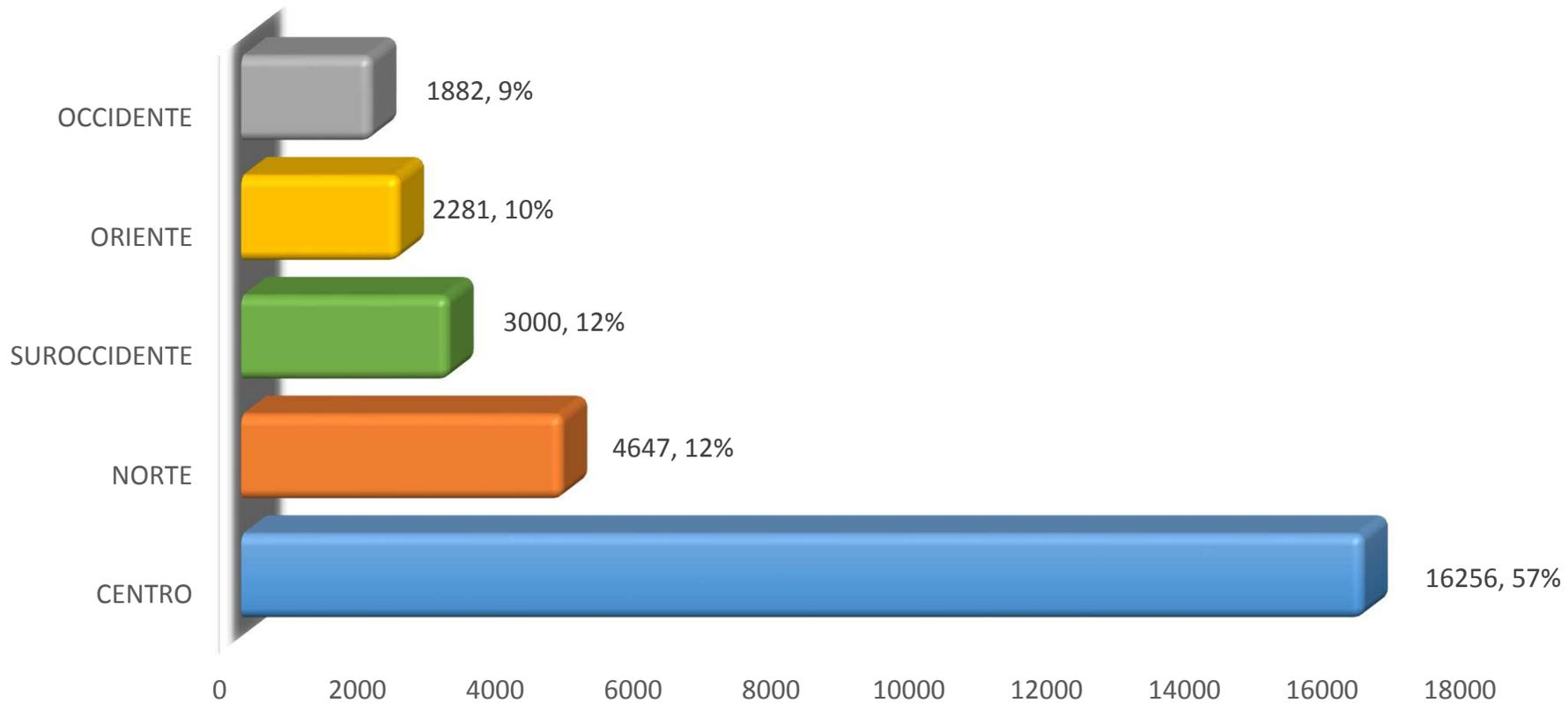
$$\text{Índice} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\# \text{ de suscriptores}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.



ATENCIÓN PERSONALIZADA - PAS

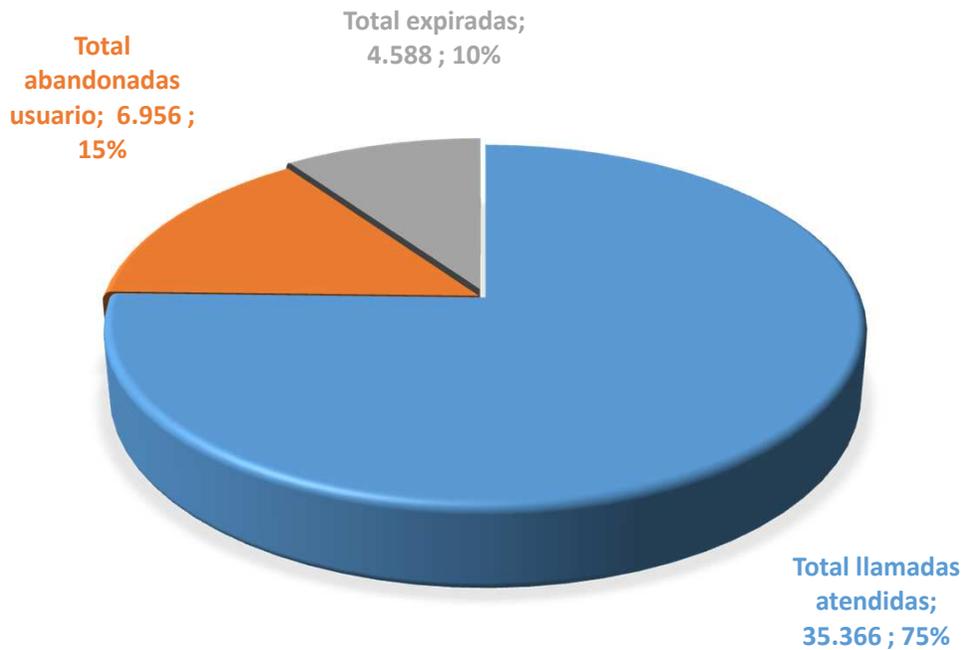
TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS: 28.066



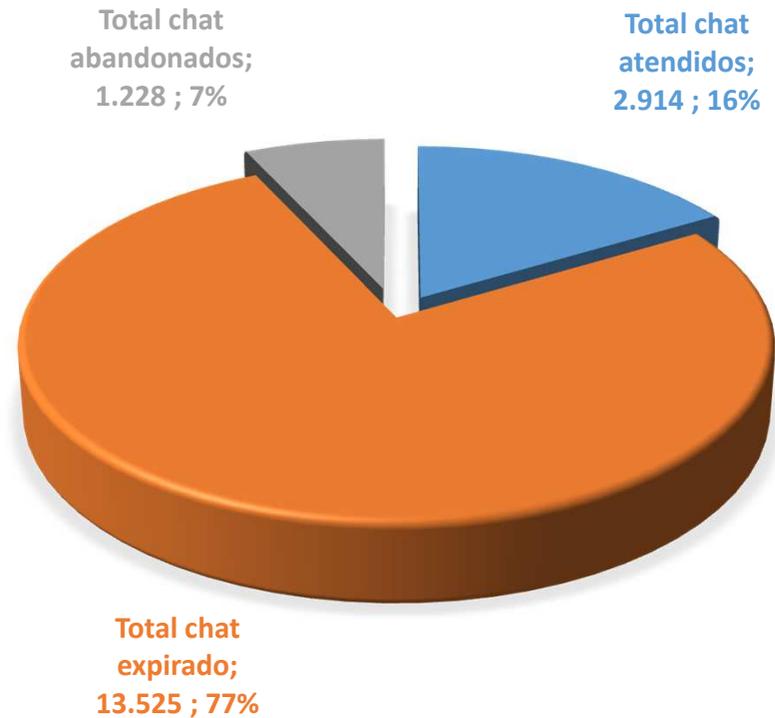
Fuente: Consolidado en la Dirección General Territorial. Información detalla de las Direcciones Territoriales.

ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT

TOTAL TRÁMITES CALL CENTER: 49.347



TOTAL TRÁMITES CHAT: 17.667



Fuente: Consolidado equipo Call Center.

EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

DIRECCION TERRITORIAL	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD USUARIOS	MUNICIPIOS CUBIERTOS
CENTRO	28	2760	88
NORTE	25	944	25
ORIENTE	52	1329	35
OCCIDENTE	27	315	44
SUROCCIDENTE	43	2478	36
TOTAL	175	7826	228

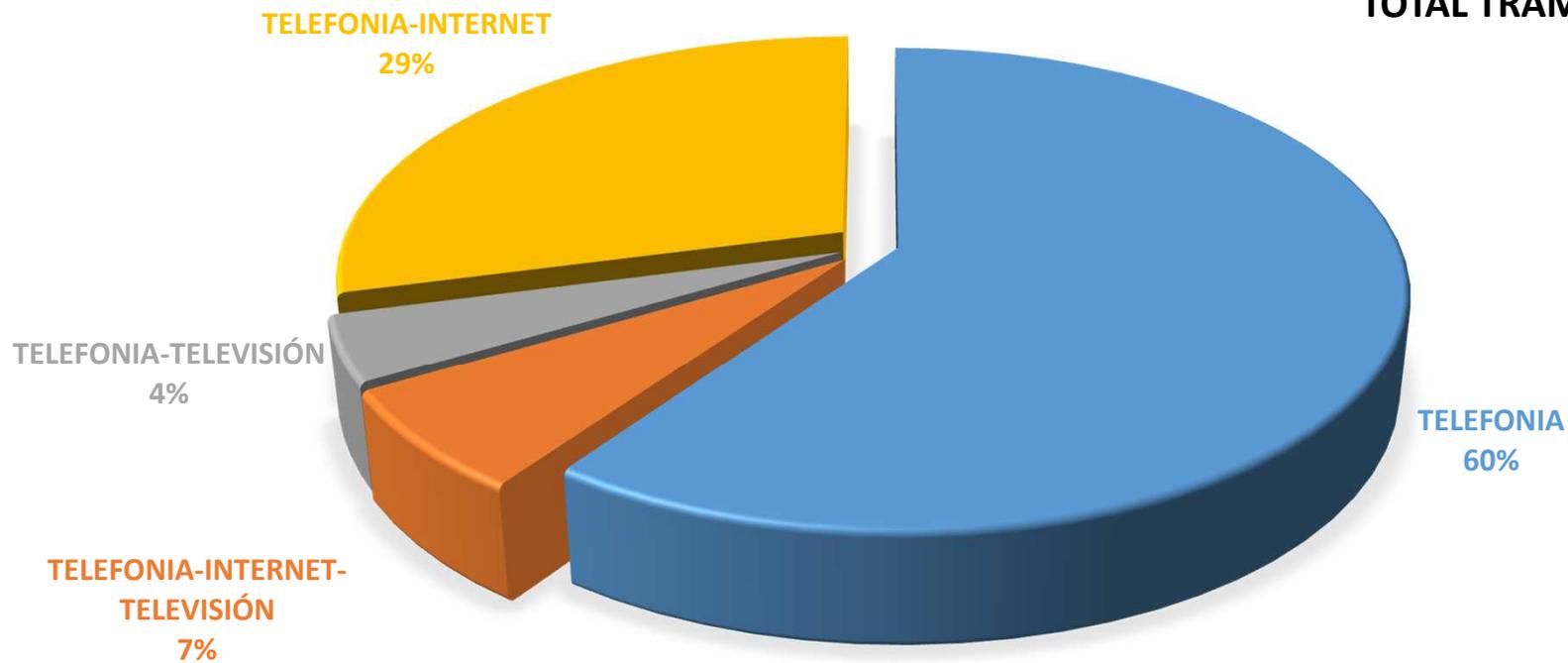


DIRECCION TERRITORIAL	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD USUARIOS	MUNICIPIOS CUBIERTOS
CENTRO	32	3438	101
NORTE	42	857	38
ORIENTE	307	1117	94
OCCIDENTE	55	1118	55
SUROCCIDENTE	29	1508	25
TOTAL	465	8038	313

Fuente: Consolidado en la Dirección General Territorial.

TRÁMITES TRASLADADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

TOTAL TRÁMITES: 1.003



Fuente: Sistema de información ORFEO.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN

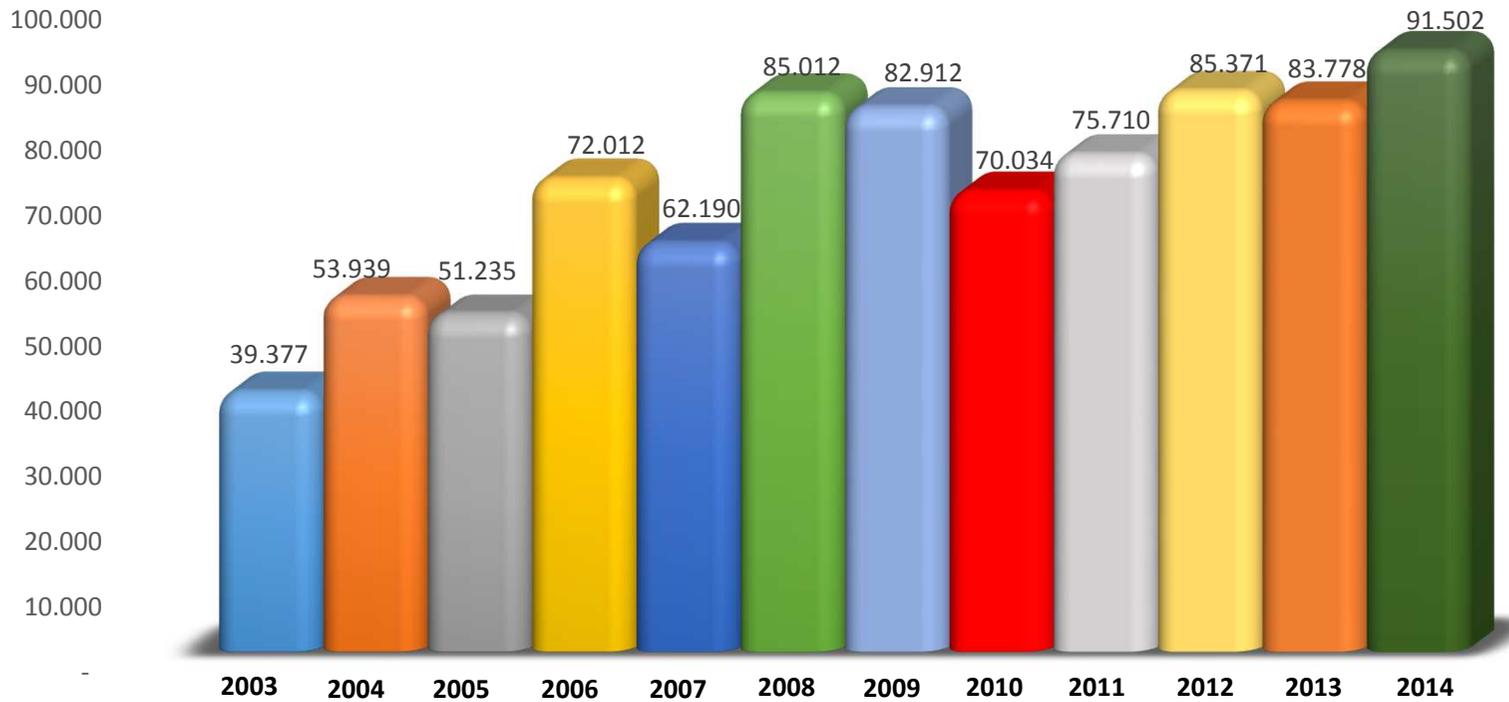
CONSOLIDADO 2003 A DICIEMBRE DE 2014

Fuente: Sistema de información ORFEO.



TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

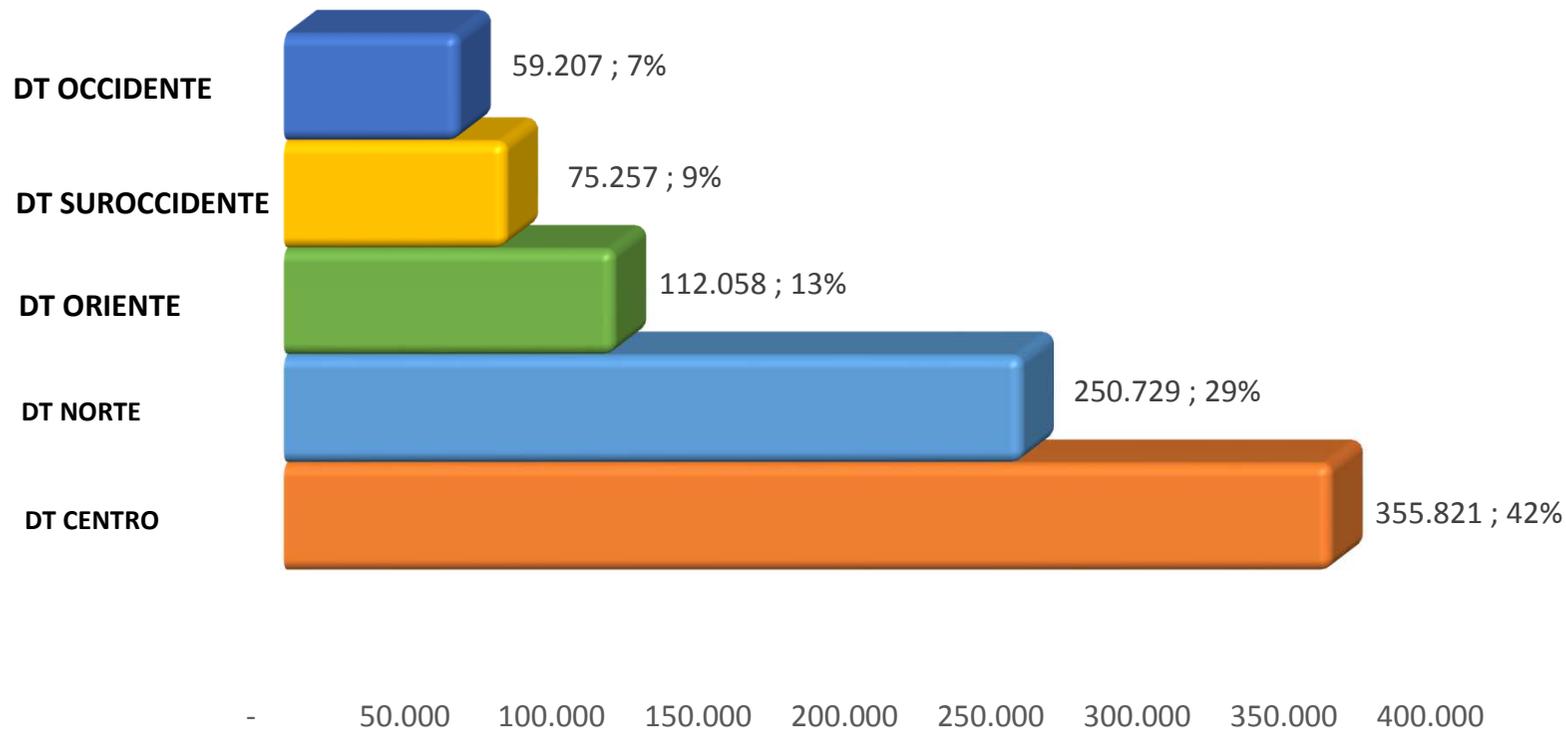
TOTAL DE RECLAMACIONES: 853.072



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

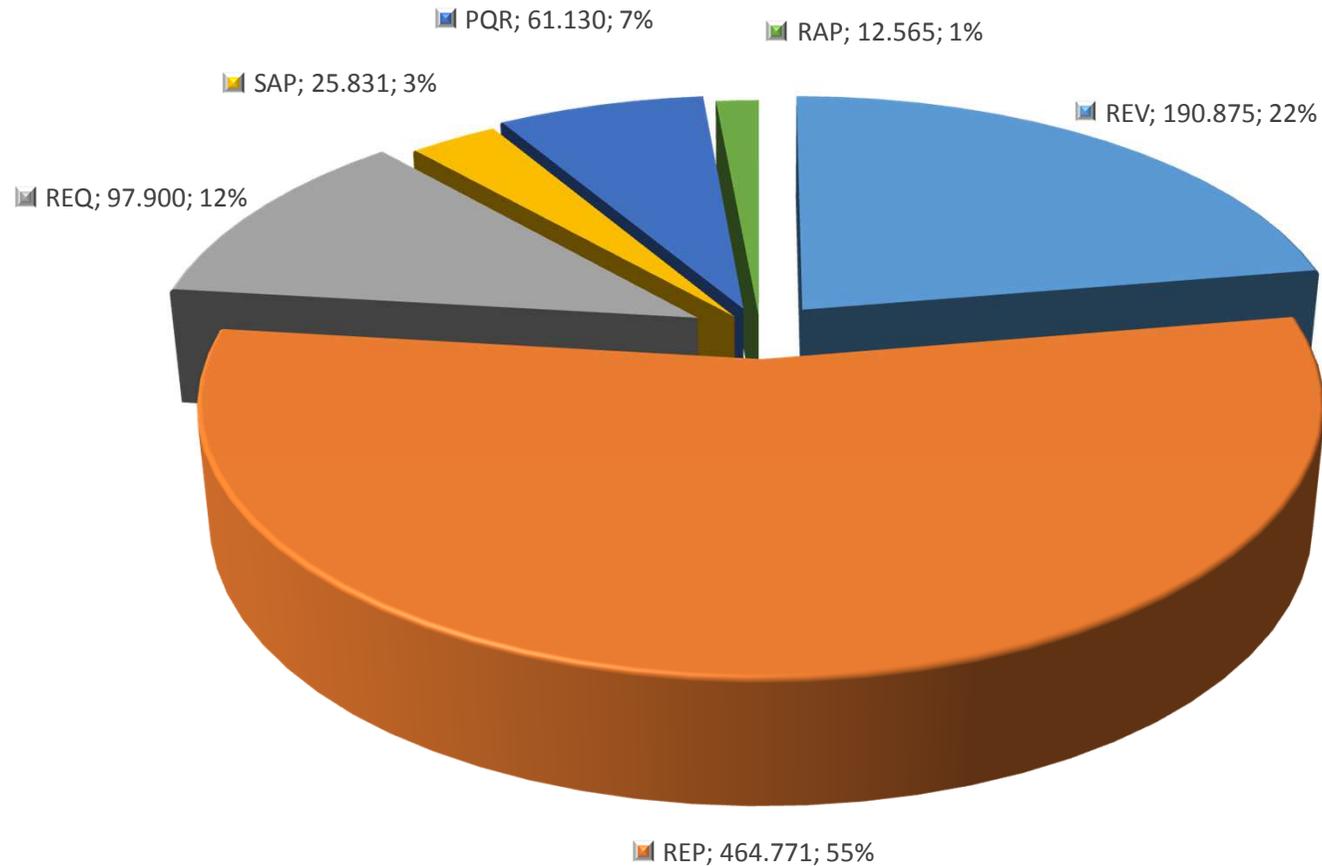
TOTAL DE RECLAMACIONES: 853.072



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TIPO DE TRÁMITES

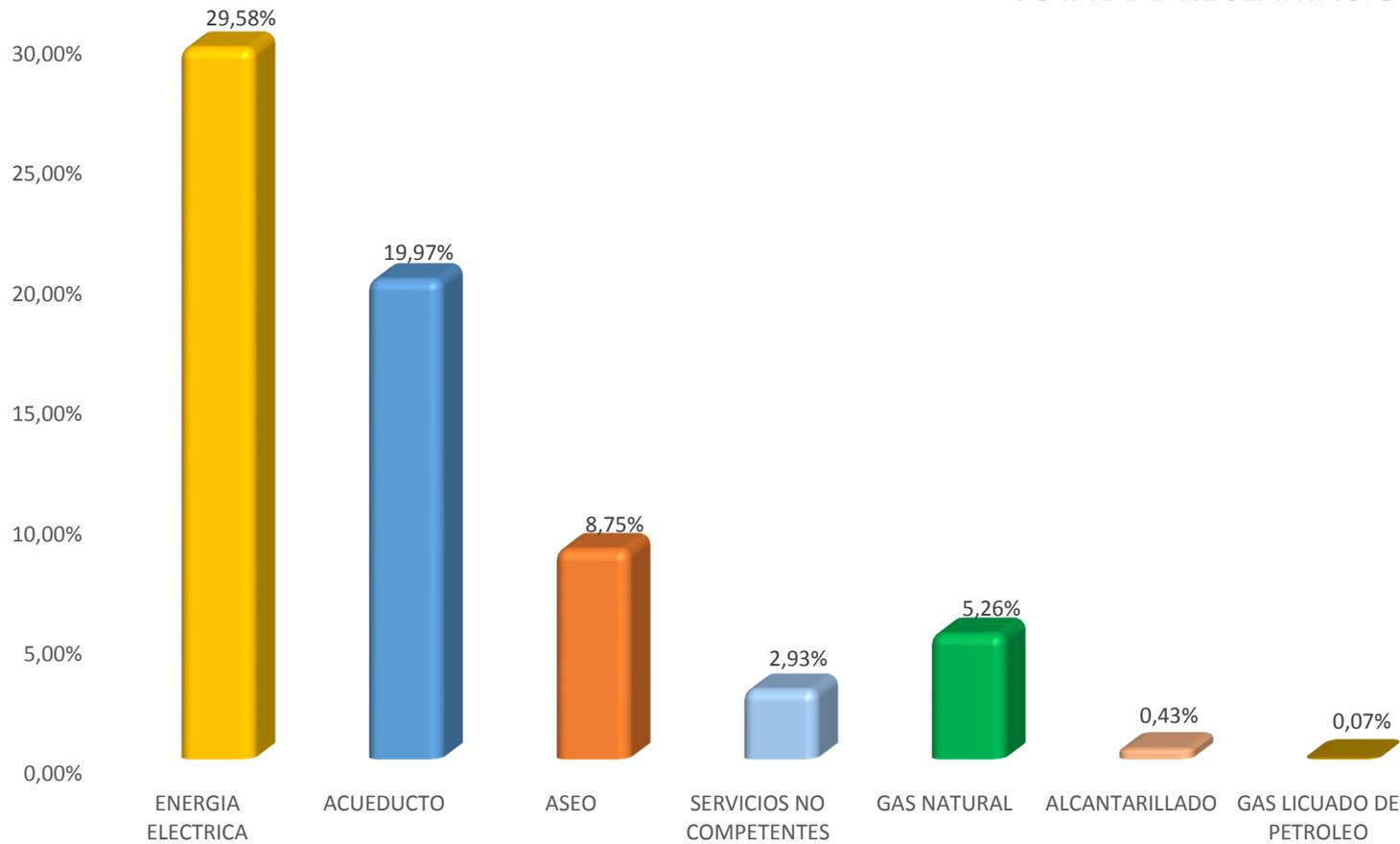
TOTAL DE RECLAMACIONES: 853.072



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

TOTAL DE RECLAMACIONES: 853.072



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

TOTAL DE RECLAMACIONES: 853.072



Fuente: Sistema de información ORFEO.

GLOSARIO

- **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.

GLOSARIO

- **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

- 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.
- 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.
- El índice de reclamaciones por prestador es un estimado de las reclamaciones recibidas de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio sobre los suscriptores de la empresa (2013) por mil, lo cual indica, el un índice de reclamaciones por cada mil suscriptores.

FIN