



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Rendición de Cuentas a la Ciudadanía



Rinde cuentas a la ciudadanía

Resultados de la gestión institucional Julio 2012 a Junio 2013

Patricia Duque Cruz, Superintendente
Armenia, 23 de agosto de 2013



➤ **Contenido:**

1. La institución
2. Marco estratégico
3. Prestadores supervisados
4. Principales resultados de la gestión
5. Situación prestadores intervenidos



La institución

► Creación constitucional

Artículo 370 de la Constitución Política de Colombia.

► Reglamentación

- Ley 142 de 1994. Régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Decreto 990 de 2002. Estructura de la entidad.

➤ Misión

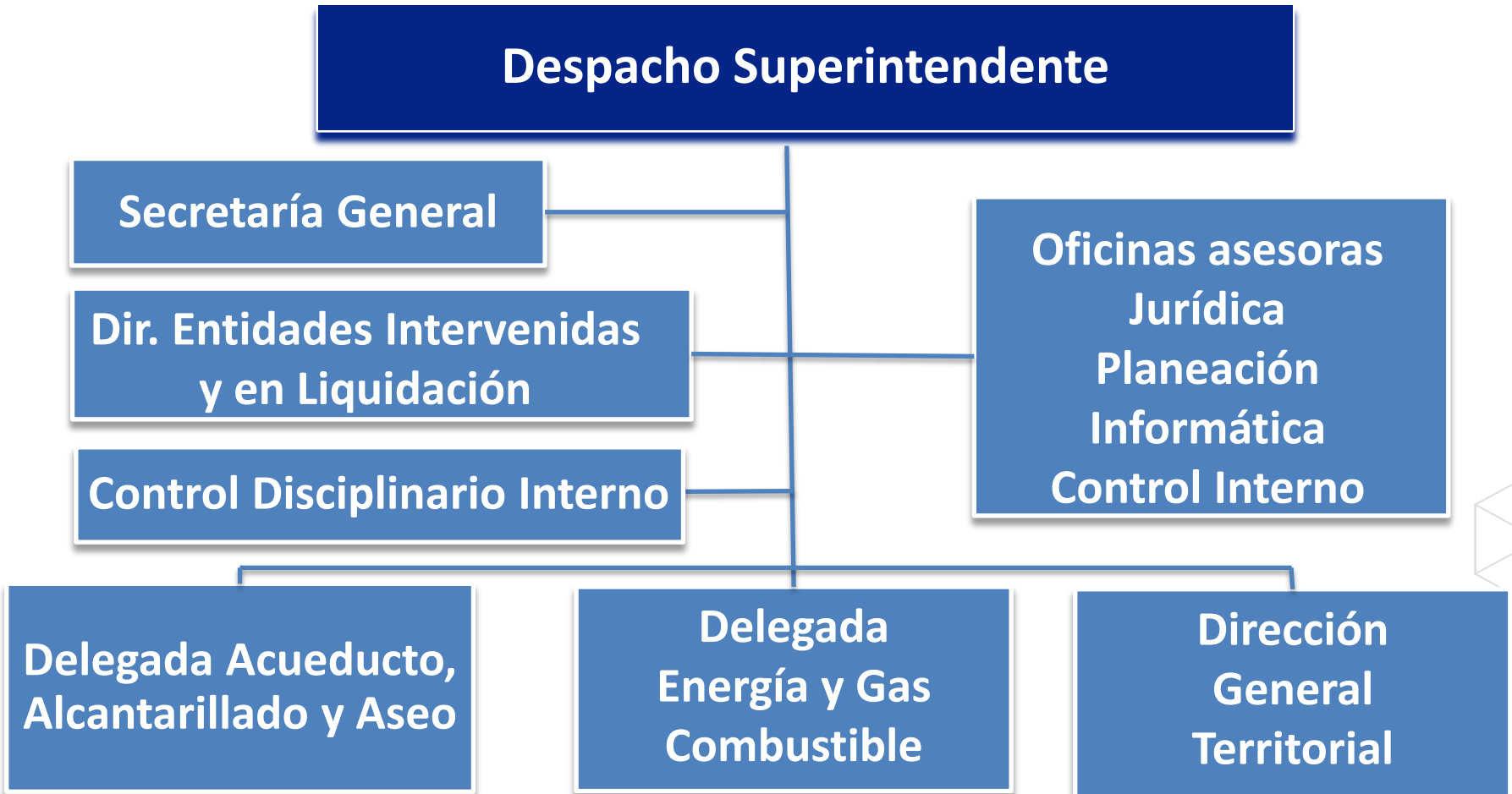
La superintendencia protege y promueve los derechos y los deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos, para contribuir al **desarrollo sostenible** del país y a la **calidad de vida** de sus habitantes.

➤ Visión

Ser reconocida como una excelente Entidad por su labor frente a usuarios, prestadores y demás organismos del Estado.

► **Objetivos estratégicos y de calidad**

1. Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad.
2. Promover una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios.
3. Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país.
4. Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de la misión institucional, del sector y de las autoridades del Estado.
5. Fortalecer la gestión institucional.

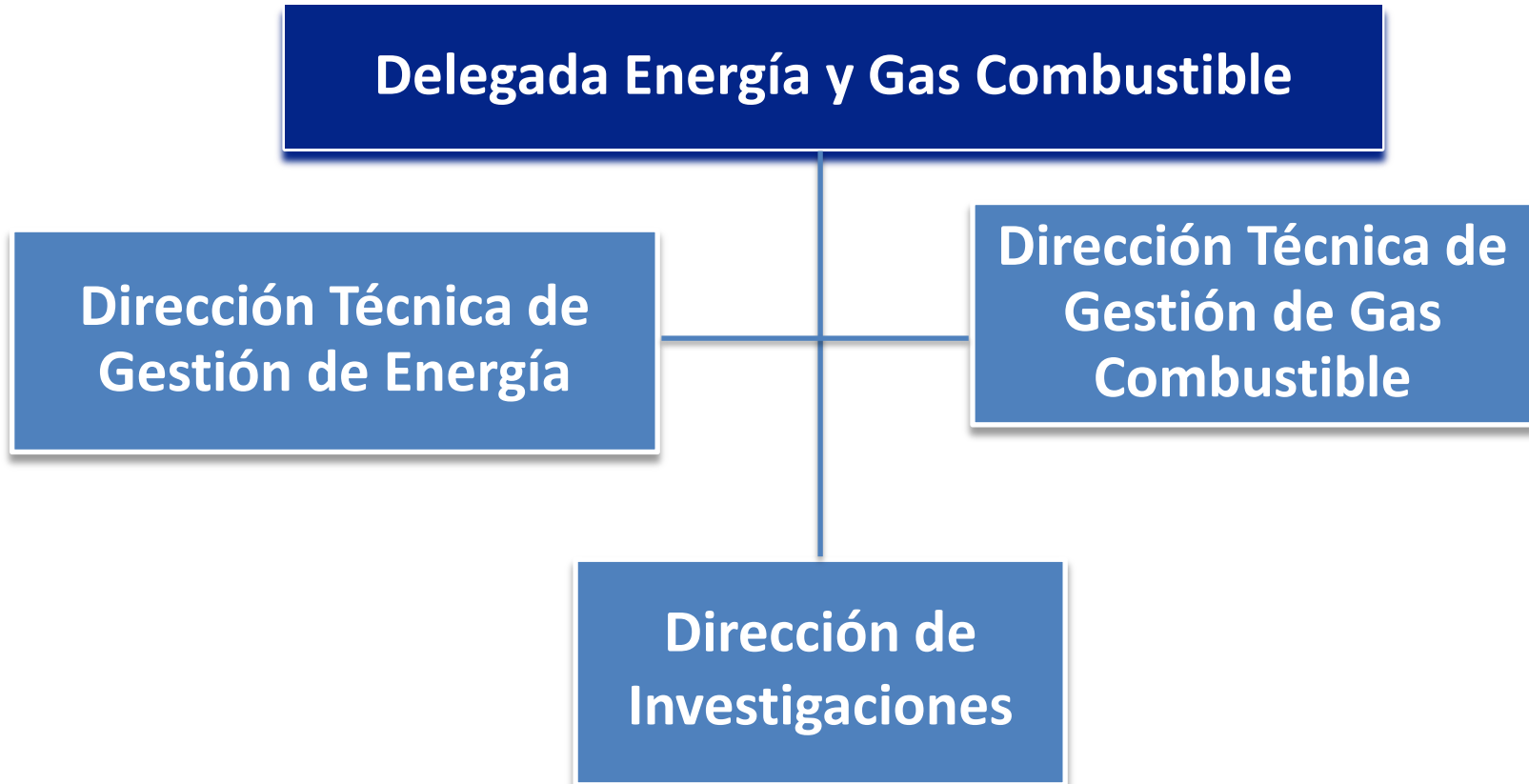


Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Dirección Técnica de
Gestión de Acueducto
y Alcantarillado

Dirección Técnica de
Gestión de Aseo

Dirección de
Investigaciones







Direcciones territoriales

1. Centro
2. Norte
3. Oriente
4. Occidente
5. Suroccidente

Informe de gestión Puntos de Atención Superservicios



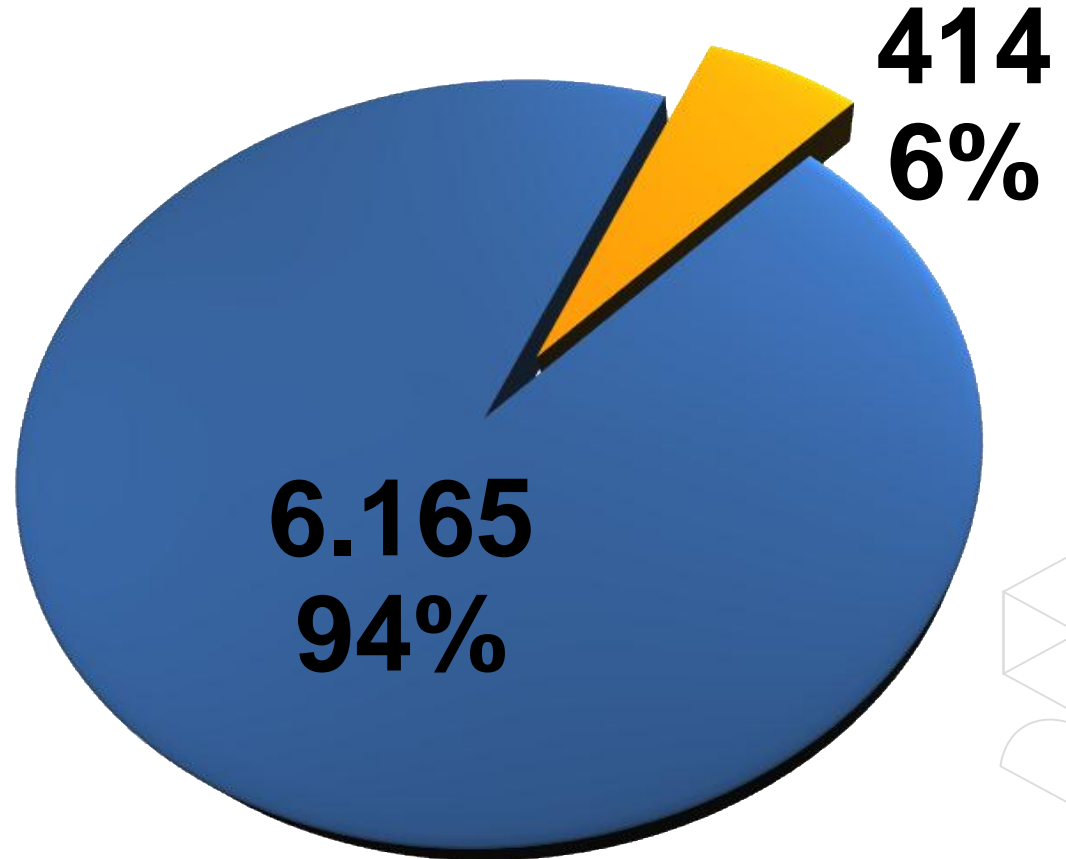
• Puntos de Atención Superservicios (PAS)

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. Pasto | 9. Valledupar |
| 2. Florencia | 10. Riohacha |
| 3. Yopal | 11. Leticia |
| 4. Ibagué | 12. Tunja |
| 5. Quibdó | 13. Montería |
| 6. Pereira | 14. San Andrés |
| 7. Cúcuta | 15. Popayán |
| 8. Arauca | 16. Villavicencio |

- **Próximo 17. Barrancabermeja**

Prestadores vigilados 6.579

- Energía y gas combustible
- Acueducto, alcantarillado y aseo

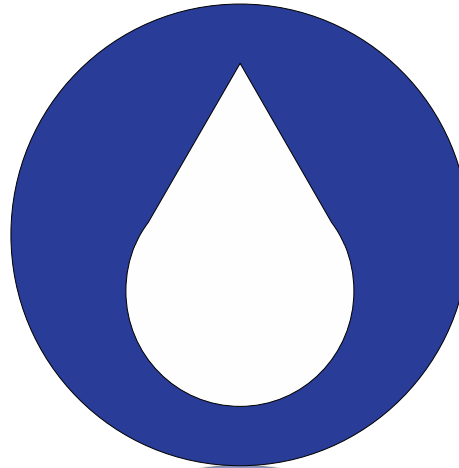


➤ **Total presupuesto**

● 2012 ● 2013

Precios corrientes - Millones \$





Principales resultados

Julio 2012 – Junio 2013

➤ Inspección y vigilancia

- ✓ **628** Visitas a prestadores que generaron investigaciones, suscripciones o seguimiento de acuerdos y programas de gestión.
- ✓ **561** Evaluaciones integrales que facilitaron la definición de estrategias como visitas a prestadores, programas y acuerdos de gestión.
- ✓ **6 mil millones** de pesos devueltos a los usuarios por errores en el cálculo de la tarifa.

➤ Inspección y vigilancia

✓ **150 municipios descertificados** por incumplimiento de requisitos para la gestión de los recursos del Sistema General de Participaciones (SGP).

Vigencia de acreditación de 2012.

Los municipios perdieron el manejo de los recursos.

➤ **Inspección y vigilancia**

- ✓ Se mitigó riesgo de racionamiento en Cartagena con entrada de subestación El Bosque.
- ✓ En las capitales de los departamentos de la Costa Atlántica se implementó la publicación de avisos de interrupción, con lo cual se facilita a los usuarios ajustar sus actividades.

➤ Sanciones a prestadores

- ✓ **\$16.761 millones** en sanciones impuestas.
Incremento del **14%** con respecto al período anterior.

➤ Reclamaciones atendidas

- ✓ Cerca de **110 mil** usuarios atendidos por los diferentes canales de atención.
- ✓ Se recibieron **77 mil** trámites de reclamación, de los cuales el **80%** han sido evacuados.

► Eventos y capacitaciones

- ✓ **164** Eventos de presencia institucional con presencia de cerca **15 mil personas**.
 - Feria de servicios públicos.
 - Superintendencia a la universidad y al barrio.
 - Vigilancias itinerantes radiales y presenciales.
- ✓ **3 mil** personas capacitadas en **221 jornadas** para usuarios, autoridades municipales, vocales de control y niños.

► Eventos y capacitaciones

- ✓ **43 capacitaciones** en aspectos regulatorios y técnicos a prestadores de energía y gas combustible
- ✓ **875 municipios capacitados** en:
 - Certificaciones del Sistema General de Participaciones (SGP).
 - Reporte de estratificación y coberturas.

► Cooperación internacional

Participación de la superintendencia en el

La entidad intercambió experiencias con los entes reguladores de Honduras y Costa Rica en temas de inspección y vigilancia de AAA, participación ciudadana y el Sistema Único de Información (SUI).



Objetivo del programa: contribuir al desarrollo económico y social de los países de la región, a partir de experiencias de instituciones públicas y privadas, academia y sociedad civil.



Situación prestadores intervenidos



Devolución de Emcali al municipio



El 24 de junio de 2013, se levantó la medida de intervención a **Emcali**.
Se entregó financieramente saneada:

- El déficit de caja pasó de 380 mil millones de pesos en 2000 a un superávit de 111 millones en el 2012.
- Los ingresos operacionales pasaron de 863 mil millones en el 2000 a más de un billón para 2012.

✓ Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar - Acuecar S.A. E.S.P.



- Conectados los primeros 3.500 usuarios.
- 6 horas de servicio.
- Cobertura pasó del **0%** al **35%**

✓ **Empresas Públicas de Quibdó EPQ en Liquidación.**

- En diciembre del 2012 se firmó convenio interadministrativo de cooperación técnica y apoyo financiero entre el MinVivienda, el municipio de Quibdó, el departamento de Chocó, Findeter y EPQ en Liquidación.
- Se invertirán **47** mil millones de pesos para lograr una **cobertura del 90%** en acueducto y un **70%** en alcantarillado.



✓ Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal - Tolima

- En el 2013 se llegó a una **cobertura en acueducto del 94%**. La continuidad del servicio es de 24 horas diarias.
- Se logró garantizar inversiones del orden de **\$16 mil millones** para atender las necesidades más urgentes del sistema.

✓ Empresa de Servicios Públicos del Oriente Espo S.A. E.S.P.

- En mayo de 2013 se vendieron los activos afectos a la prestación del servicio de la Empresa ESPO S.A. E.S.P. en liquidación a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio.
- Se garantizó en el largo plazo la prestación del servicio de acueducto a más de **4 mil usuarios** del sector de Montecarlo Bajo en Villavicencio y se viabilizó el cierre del proceso.



Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario ESP – Eicviro. (1 de agosto de 2012)

- Se pasó de suministrar agua una vez a la semana a suministrarla cada 2 días.
- Se incrementó del 66% al 91% el recaudo por facturación del servicio.



Rinde cuentas a la ciudadanía

Informe de gestión Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Jaime Sánchez de Guzmán – Superintendente Delegado
Armenia, 23 de agosto de 2013

➤ Contenido

1. Estructura de trabajo
2. Prestadores vigilados
3. Estrategia de vigilancia
4. Proceso sancionatorio
5. Certificación de municipios
6. Aportes en la regulación



Estructura de trabajo

Inspección y Vigilancia

Inspección a prestadores

Evaluación integral

Análisis Sectorial

Estratificación

Vigilancia subjetiva a
cooperativas

Misionales

Control

Requerimientos

Investigaciones

Acuerdos mejoramiento
y programas de Gestión

Atención de denuncias

Control especial de los
concejos municipales a
las ESP

Otras funciones

Certificación para la administración
de los recursos del
Sistema General de Participaciones

Certificación de coberturas mínimas
en agua potable y alcantarillado





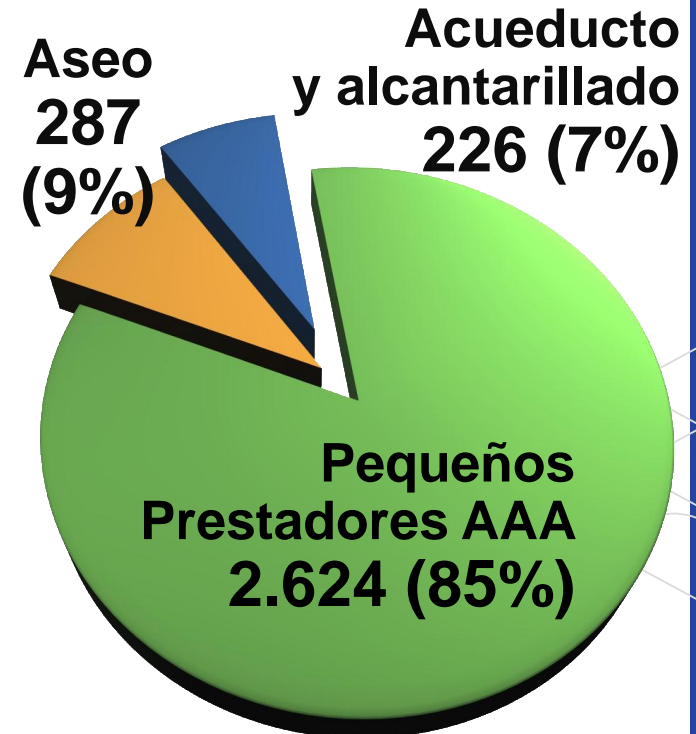
Prestadores vigilados

➤ **Prestadores vigilados de AAA: 6.165**

Julio 2012 - Junio 2013

- **3.137** (51%) en Registro Único de Prestadores de Servicios RUPS.
Total suscriptores: **7,1 millones**
Total población: **28 millones**
- **3.028** inscritos de oficio (49%)

Distribución inscriptos en RUPS





Estrategias de vigilancia

➤ Estrategias aplicadas

Julio 2012 - Junio 2013

Evaluaciones integrales

- Identificación de alertas tempranas.
- Análisis de la calidad en la prestación de los servicios de AAA.
- Determinación de la necesidad de adelantar medidas de control.

Análisis sectorial

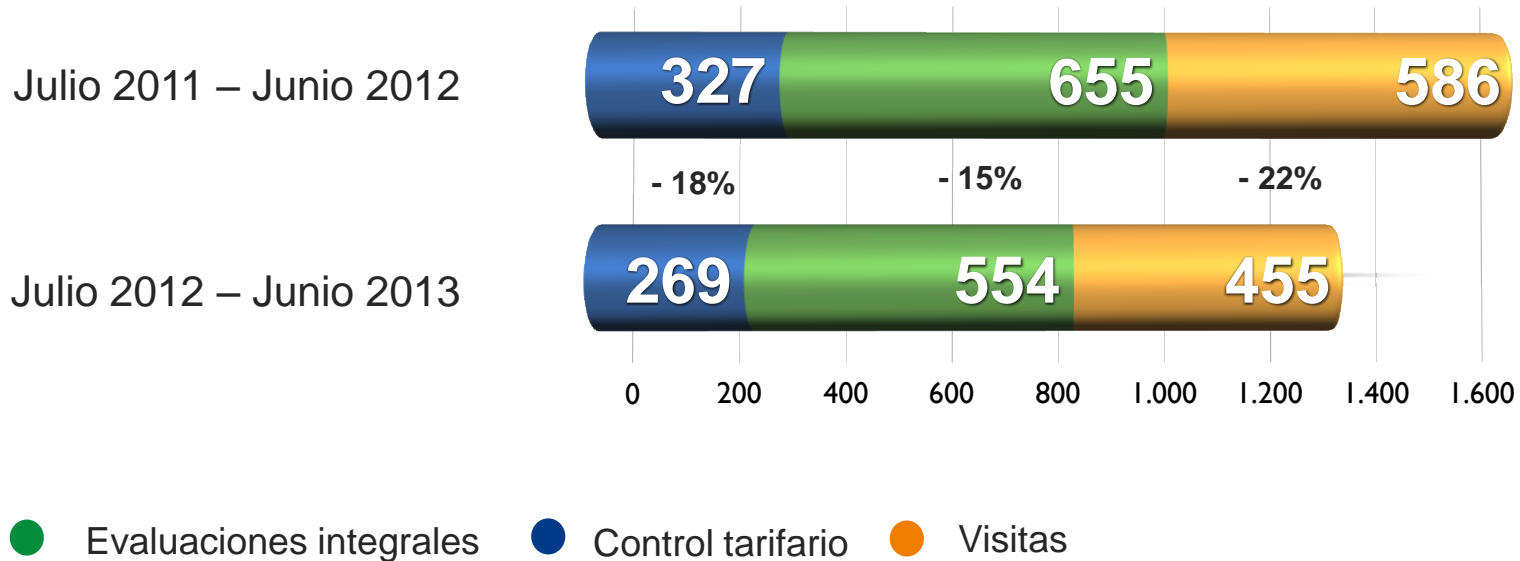
- Avanzar en el conocimiento del sector de AAA
- Evaluar tendencias
- Analizar cambios
- Identificar el impacto en los servicios públicos.

Visitas

- Verificación in-situ de la prestación de los servicios.
- Seguimiento a acuerdos de mejoramiento.
- Verificación de denuncias.

➤ Estrategias aplicadas

Julio 2012 - Junio 2013



➤ Estrategia de vigilancia preventiva a la calidad del agua

Se viene fortaleciendo la vigilancia preventiva a prestadores que obtuvieron niveles de riesgo bajo o medio.

2012

✓ Se realizaron **14 mesas de divulgación** de las normas relacionadas con el indicador de la calidad del agua, con participación de 511 empresas que obtuvieron riesgo bajo o medio.

✓ Se suscribieron **337 planes de acción** de corto plazo para reducir el riesgo de la calidad del agua.

2013

✓ Las actividades propuestas se ejecutaron hasta el primer semestre de 2013 en **359 municipios**.

✓ El cumplimiento de la normatividad se realiza mediante visitas de inspección y certificaciones sanitarias.

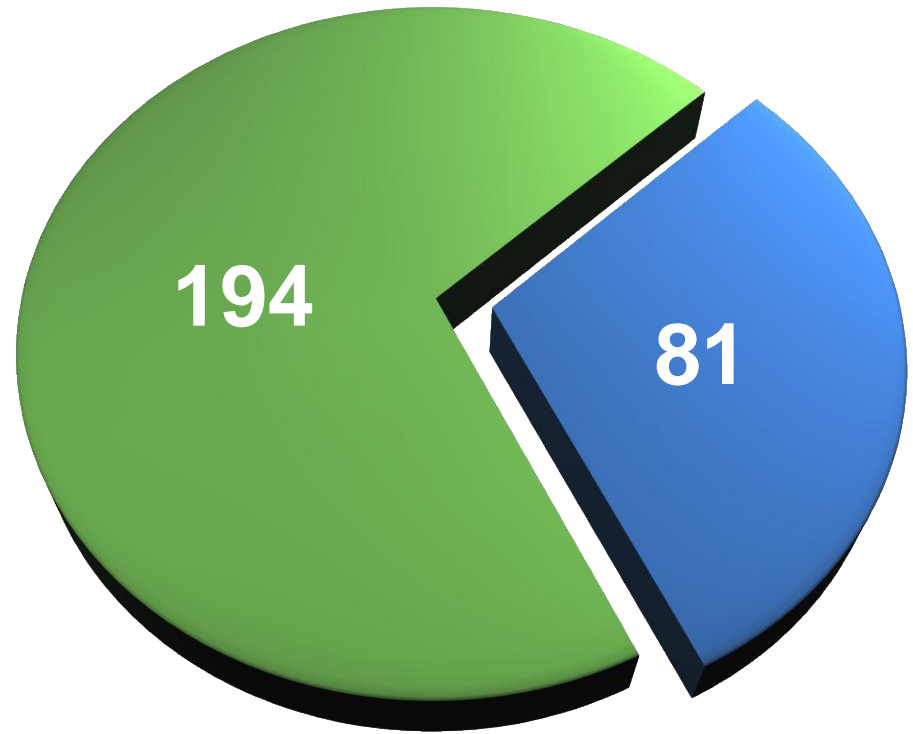
► Eventos de Capacitación

Julio 2012 - Junio 2013

875

municipios capacitados

Capacitación dirigida a funcionarios de los municipios en temas del proceso de certificaciones del SGP y en el reporte de estratificación y coberturas.

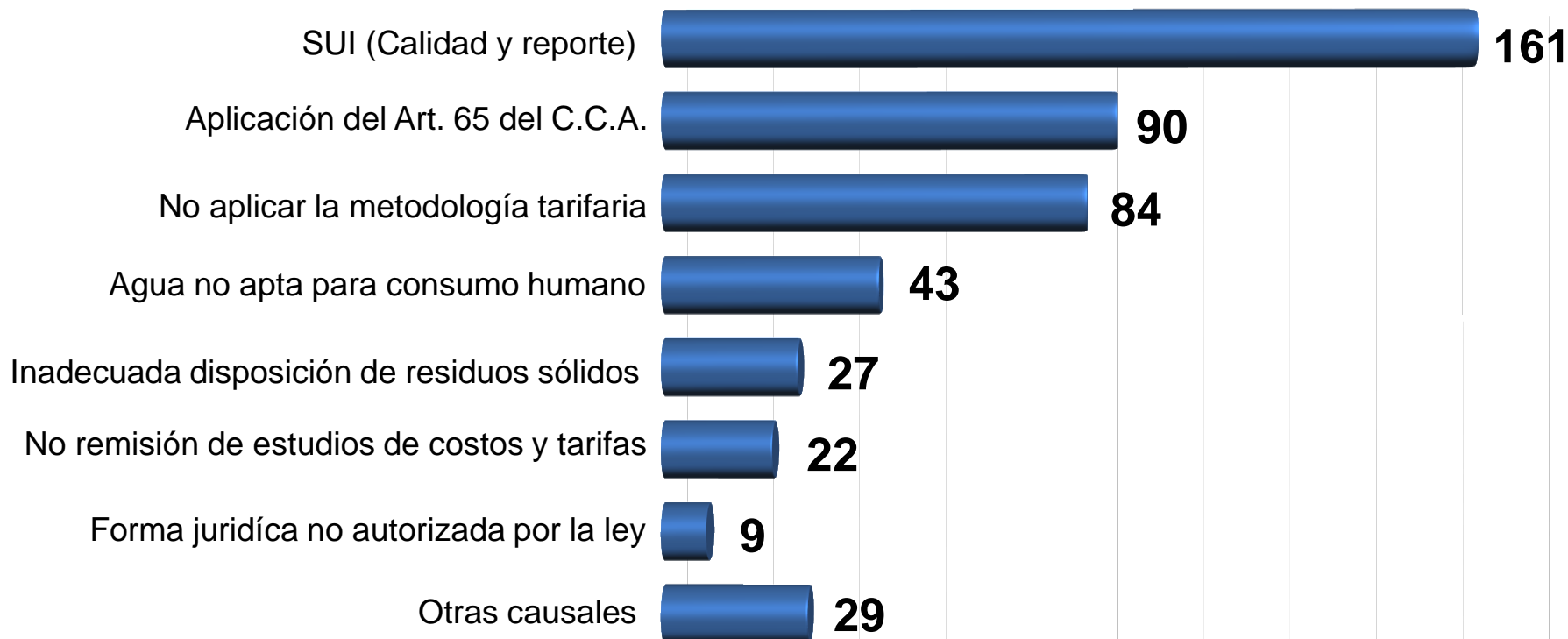


- Julio 2011 – Junio 2012
- Julio 2012 – Junio 2013



Estrategias de control

► Sanciones impuestas – causales frecuentes



➤ Sanciones impuestas

Período	N°. sanciones	Millones \$
Julio 2011 – Junio 2012	382	\$ 4.900
Julio 2012 – Junio 2013	113	\$ 9.673
Variación %	-70%	97%



Certificación de municipios

➤ Proceso certificación SGP - APSB

Período evaluado	Vigencia acreditación	Norma aplicable	Fecha acreditación	Municipios descertificados	Medida aplicada
2010	2011	Dec. 938/11	31/03/12	31	<ul style="list-style-type: none"> • Afectación ola invernal • Acuerdo de mejoramiento • Cronograma de aseguramiento en la prestación
2011	2012	Dec. 1040/12 Dec. 1629/12	31/08/12	150	<ul style="list-style-type: none"> • Criterio diferencial por categoría municipal
2012	2013	Dec. 1639/13	30/08/13		

➤ Procesos de certificación coberturas mínimas

Período evaluado	Vigencia acreditación	Municipios descertificados
2010	2011	752
2011	2012	794



Aportes temas regulatorios

➤ Temas de la Comisión de Regulación de Agua Potable

- ✓ Se participó en la revisión de **55** proyectos regulatorios presentados por la Comisión de Regulación de Agua Potable.
 - **Resolución CRA 632 de 2013.** Metodología tarifaria para los prestadores de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores. Se encuentra en participación ciudadana. Resoluciones complementarias:
 - **Resolución CRA 634 de 2013.** Régimen de calidad y descuentos.
 - **Resolución CRA 646 de 2013.** Metodología para realizar la autodeclaración de las inversiones.
 - **Resolución CRA 643 de 2013.** Metodología tarifaria para los prestadores de aseo con más de 5.000 suscriptores. Se encuentra en participación ciudadana.
 - **Revisión de la modificación de la Resolución CRA 294 de 2004.**

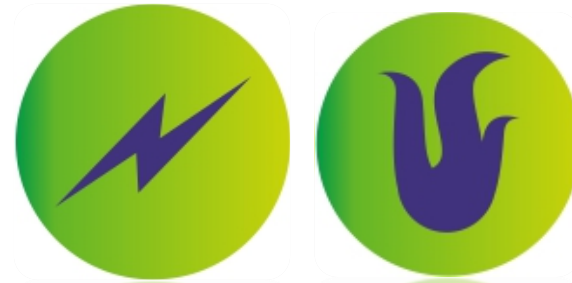
Rinde cuentas a la ciudadanía

Informe de gestión Delegada de Energía y Gas

Ibeth Esquivel Fernández – Superintendente Delegada (e)
Armenia, 23 de agosto de 2013

➤ Contenido

- 1. Estructura de trabajo**
- 2. Prestadores vigilados**
- 3. Estrategia de vigilancia**
- 4. Estrategia de control**
- 5. Aportes en la regulación**



Estructura de trabajo

➤ Estructura de trabajo delegada para Energía y Gas

Soporte estratégicos

Legal y
Regulatorio

Procesos misionales

Tarifario
Seguridad y calidad
Comercial
Financiero y contable
Zonas especiales

Procesos de soporte

Información
Gestión Óptima

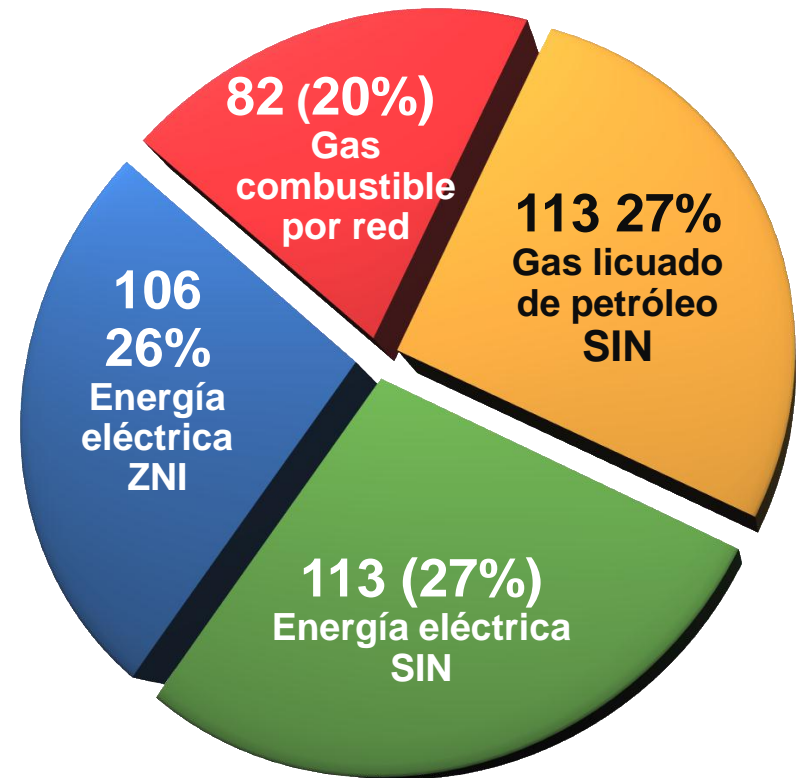


Prestadores vigilados

➤ Prestadores supervisados de energía y gas: 414 inscritos en el RUPS Julio 2012 - Julio 2013

Período	N° prestadores
Jul 2011 – Jun 2012	391
Jul 2012 – Jun 2013	414
Variación %	5,9%

- Total suscriptores: **11,7 millones**
- Total población: **41 millones**





Estrategias de vigilancia

➤ Estrategias aplicadas

Julio 2012 - Junio 2013

Evaluaciones integrales

- Identificar alertas tempranas aspectos financieros, técnicos, administrativos y comerciales.
- Determinar acciones de vigilancia, inspección y control.

Análisis sectorial

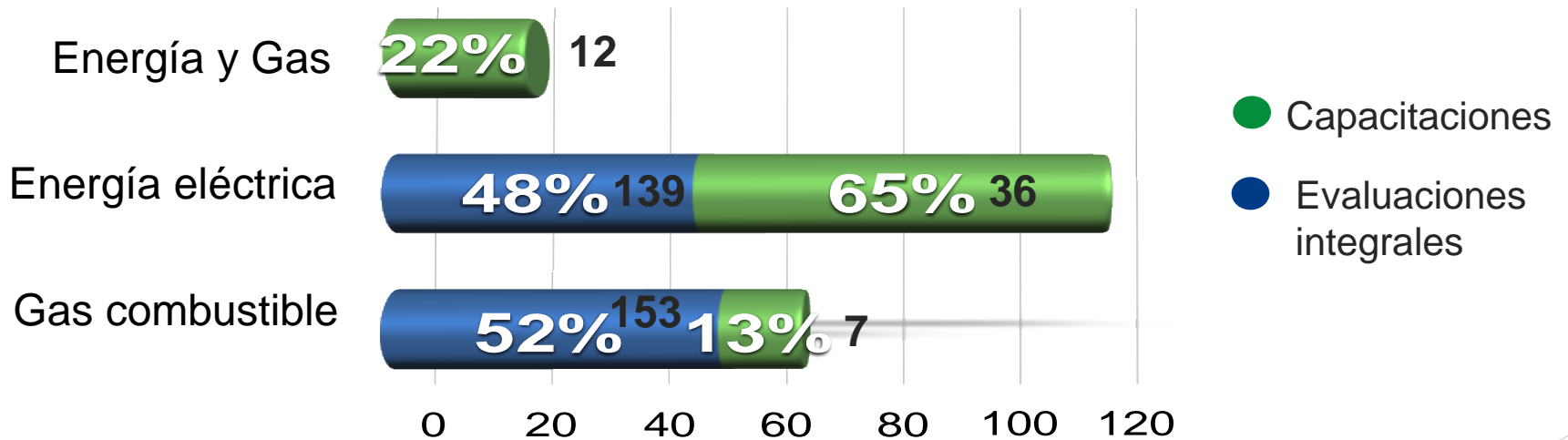
- Avanzar en el conocimiento del sector de energía y gas combustible.
- Evaluar tendencias.
- Analizar cambios.
- Identificar el impacto en los servicios públicos.

Capacitaciones

- Fortalecer el conocimiento de los usuarios y prestadores en aspectos regulatorios y técnicos.
- Identificar la problemática de los prestadores para buscar soluciones óptimas.

► Estrategias aplicadas

Julio 2012 - Junio 2013



Período	Eval. integrales	Capacitaciones
Jul 2011 – Jun 2012	234	36
Jul 2012 – Jun 2013	292	55
Variación	24,8%	52,8%

➤ Estrategias aplicadas

✓ Acuerdos de mejoramiento de Energía y Gas

- Electrificadora del Caribe S.A ESP
- Compañía Energética de Occidente S.A ESP
- Compañía Energética del Tolima S.A ESP

2.568.575 suscriptores cubiertos con los acuerdos de mejoramiento

✓ 38 Acuerdos de mejoramiento firmados con los prestadores de Zonas No Interconectadas - ZNI

➤ Estrategias aplicadas

- ✓ Reactivación del comité de seguridad de gas licuado del petróleo.
- ✓ Seguimiento especial a la prestación del servicio de energía eléctrica en el mercado Caribe.
- ✓ Publicación de 10 informes de seguimiento al mercado de energía mayorista.

➤ Estrategias aplicadas

- ✓ Citación y realización de reuniones con todos los auditores externos de gestión y resultados reportados en el Registro Único de Prestadores para las empresas de energía eléctrica, gas natural y gas licuado del petróleo. Se citaron 65 firmas de auditoria externa de gestión.
- ✓ Elaboración de un estudio de confiabilidad en la infraestructura eléctrica de transmisión regional para algunos prestadores del servicio de energía eléctrica.

➤ Estrategias aplicadas

Articulación del gobierno y agentes del sector



Foro por la
confiabilidad
en la región
Caribe

- Energía eléctrica



Foro por el
abastecimiento
energético en
el centro del
país

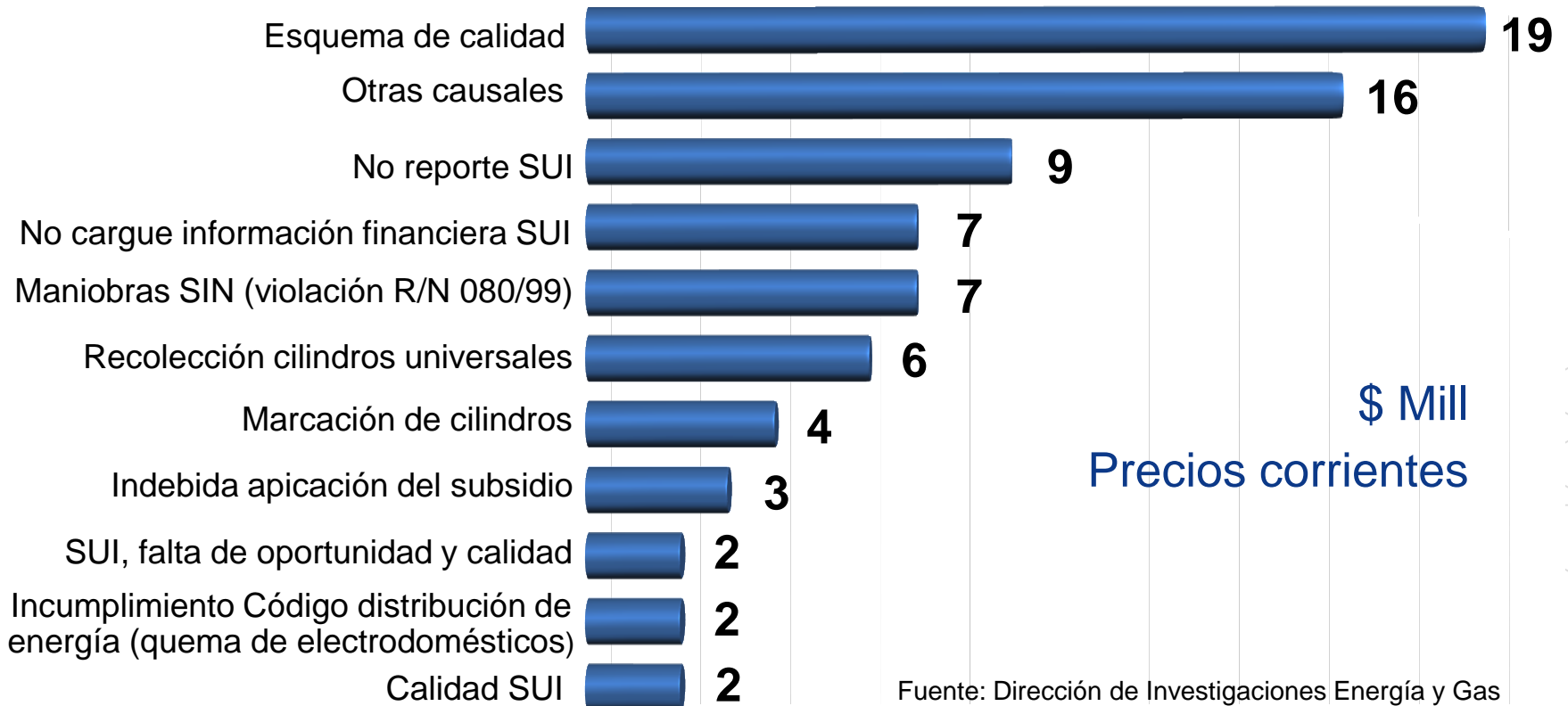
- Energía eléctrica
- Gas natural





Estrategias de control

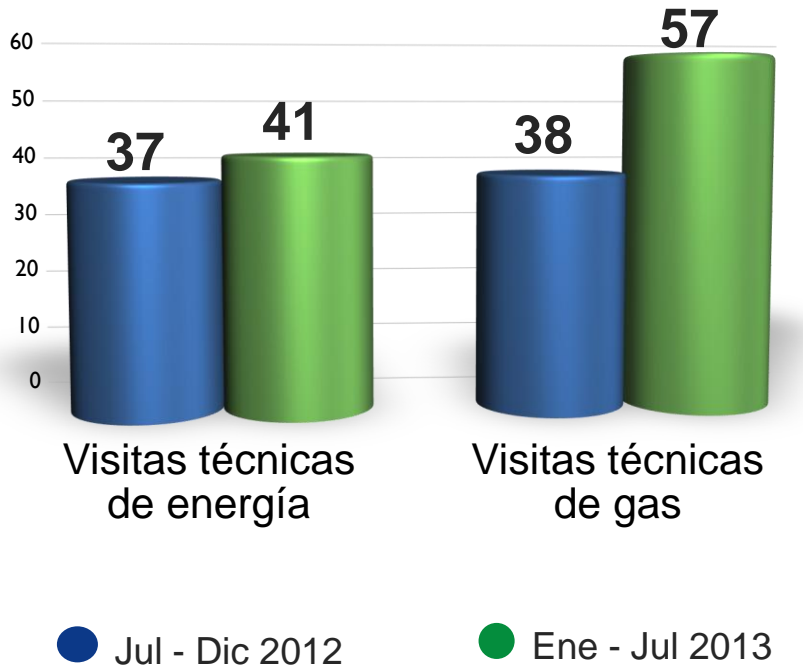
► Sanciones impuestas – causales frecuentes



➤ Sanciones impuestas

Período	N° sanciones	Millones \$
Julio 2011 – Junio 2012	102	\$ 8.661
Julio 2012 – Junio 2013	77	\$ 5.363
Variación %	-25%	-38%

➤ Inspección a prestadores



- Verificación in-situ de la prestación de los servicios
- Seguimientos a acuerdos de mejoramiento.
- Verificación de denuncias

Período	Inspecciones
Jul 2011 – Jun 2012	214
Jul 2012 – Jun 2013	173
Variación %	-19%



Aportes temas regulatorios

► Temas Comisión de Regulación de Energía y Gas

- Se participó en la revisión de **7** proyectos regulatorios. Se destacan:

Número	Sector	Temática
CREG 090 DE 2012	Gas	Propuesta regulatoria para establecer los criterios generales para remunerar la actividad de distribución de gas combustible por redes de tubería.
CREG 158 DE 2012	Gas	Modifica y complementa el Código de Distribución de gas combustible por redes establecido mediante Resolución CREG 067 de 1995.
CREG 003 DE 2013	Gas	Por la cual se ordena publicar un proyecto de resolución de carácter general, “Por la cual se establece el Reglamento de comercialización del servicio público de gas natural, como parte del Reglamento de operación de gas natural”.

➤ **Temas Comisión de Regulación de Energía y Gas**

✓ **Participación en la discusión de lineamientos regulatorios:**

- Se efectuaron los análisis de los temas regulatorios presentados por la CREG.
- Se participó en 10 sesiones presenciales, 5 no presenciales y 13 Pre-CREG.

Rinde cuentas a la ciudadanía

Informe de gestión Dirección General y Direcciones Territoriales

Luz Mary Peñaranda V. Directora General Territorial
Armenia, 23 de agosto de 2013



➤ **Contenido:**

1. El ciudadano, nuestro cliente principal
 - Servicio al ciudadano
 - Canales de atención
2. Promoción de la participación ciudadana y el control social. Presencia regional.
3. Gestión de reclamaciones.



El ciudadano, nuestro cliente principal

➤ **Objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014**

- Conformación de equipos de trabajo de servidores calificados para la atención a la ciudadanía.
- Diseño e implementación de infraestructura adecuada y suficiente para garantizar interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos.
- Racionalización y optimización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.
- Nivel territorial con acceso completo y de calidad a trámites y servicios del Estado.

➤ **Objetivos estratégicos Superservicios**

- Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la Entidad.
- Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país.

➤ Estrategias institucionales

- Apertura de Puntos de Atención Superservicios.
- Fortalecimiento de los canales de servicio.
- Gestión interinstitucional y participación en eventos institucionales:
 - Contraloría General. Defensoría del Pueblo
 - Asociaciones gremiales
 - Encuentros de vocales de control
- Sensibilización a servidores públicos.
- Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios.

Puntos de atención al ciudadano

• Direcciones Territoriales (D.T)

1. Centro (Bogotá)
2. Norte (Barranquilla)
3. Oriente (Bucaramanga)
4. Occidente (Medellín)
5. Sur Occidente (Cali)

• Puntos de Atención Superservicios (P.A.S.)

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. Pasto | 9. Valledupar |
| 2. Florencia | 10. Riohacha |
| 3. Yopal | 11. Leticia |
| 4. Ibagué | 12. Tunja |
| 5. Quibdó | 13. Montería |
| 6. Pereira | 14. San Andrés |
| 7. Cúcuta | 15. Popayán |
| 8. Arauca | 16. Villavicencio |

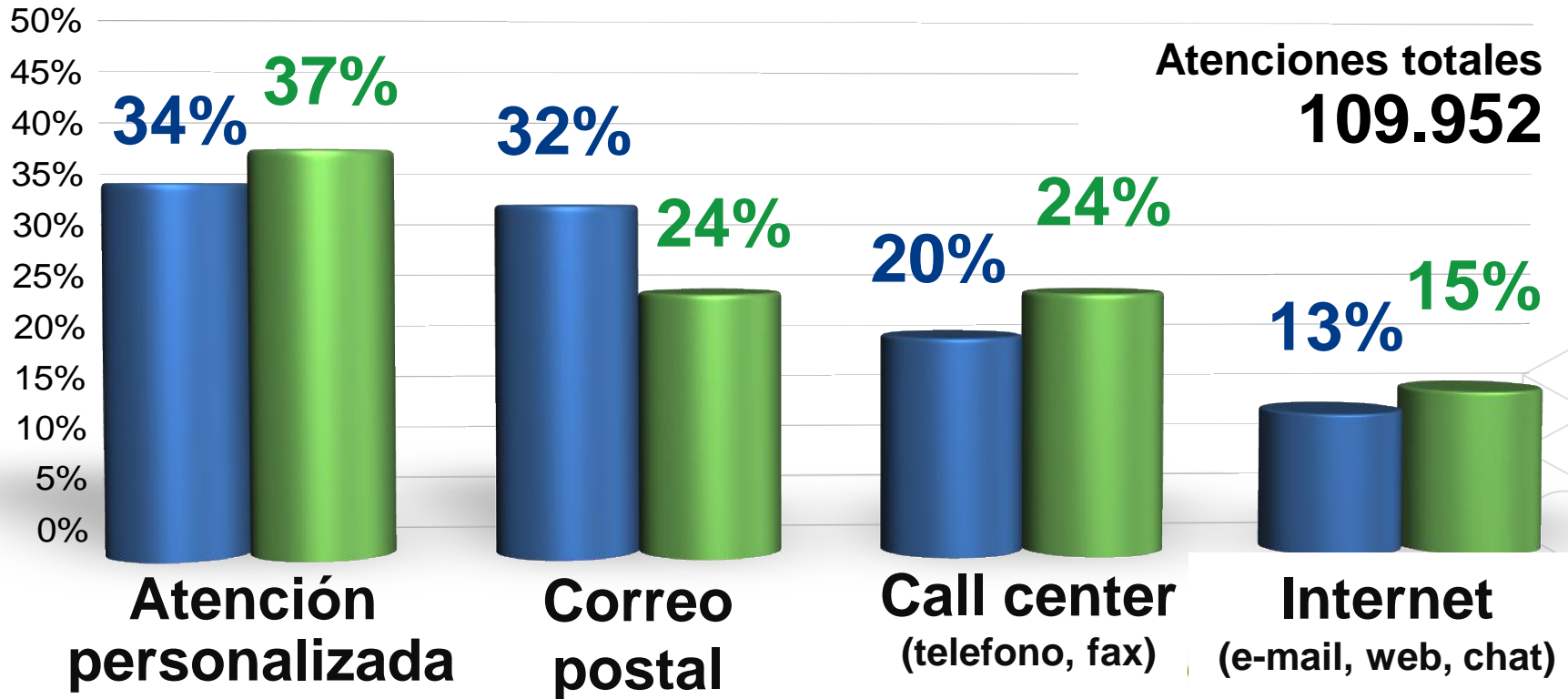
- **Próximo P.A.S.**
17. Barrancabermeja



► Canales de atención

● Julio 2011 – Junio 2012

● Julio 2012 – Junio 2013



Construcción conceptual de servicio al ciudadano:

«Ofrecer y entregar a los **ciudadanos** naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados), **trámites y servicios** (tangibles e intangibles) con **calidad integral y accesibilidad**. Que aporte a sus objetivos y les genere **satisfacción y memorabilidad positiva**».



➤ Canales de atención



Ferias nacionales de servicio al ciudadano

- 7 ferias: Quibdó, Apartadó, Buenaventura, Florencia, Medellín, Arauca y San José del Guaviare.
- Asistencia de más de 18.000 personas.
- Asesoría, orientación y capacitación aproximadamente 2000 ciudadanos

➤ Canales de atención



Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

- Mesa de trabajo sectorial para la Modernización del Servicio, Participación y secretaría técnica del subgrupo de I.V.C.
- Mesa de trabajo para la identificación del Esquema Regional en Servicio al Ciudadano
- Participación en el Foro Internacional de Servicio al Ciudadano..

➤ Canales de atención



**Red Nacional de
Protección al
Consumidor**

- En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011, se formaliza la participación en la red.

➤ Canales de atención



**Unidad Móvil
de Registro**

- Participación en la Unidad Móvil de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro en la ciudad de Villavicencio y el municipio de Acacias (Meta)

➤ Canales de atención



Superalianza

- Trabajo conjunto con 7 superintendencias para enseñar a los ciudadanos la importancia de los procesos de inspección, vigilancia y control.
- Aprovechamiento de experiencias para enriquecimiento del trabajo individual.

➤ Participación en eventos institucionales



Vocales de Control

- Participación Congreso Confevocoltics
- Participación Congreso Nacional de Vocales de Control

➤ Participación en eventos institucionales



Gremios

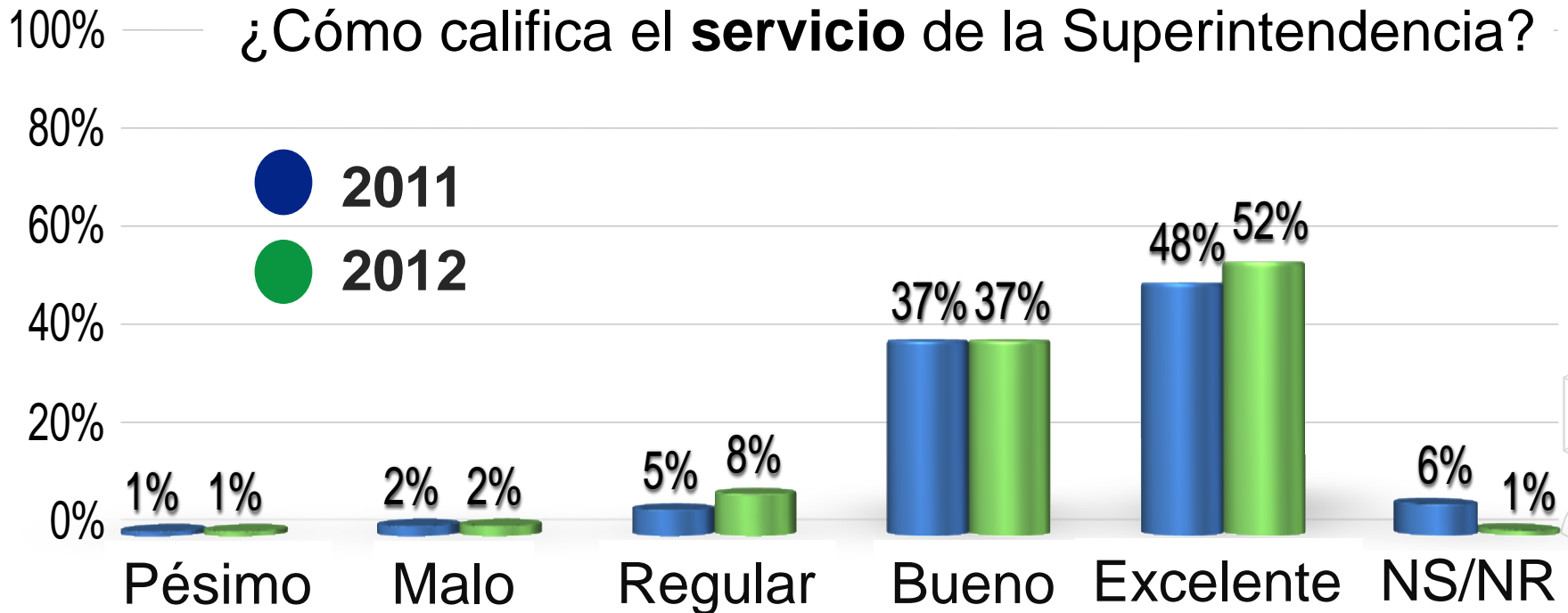
- Participación en congresos de Andesco, Acodal, Naturgas y Asocodis.

► Sensibilización a servidores públicos



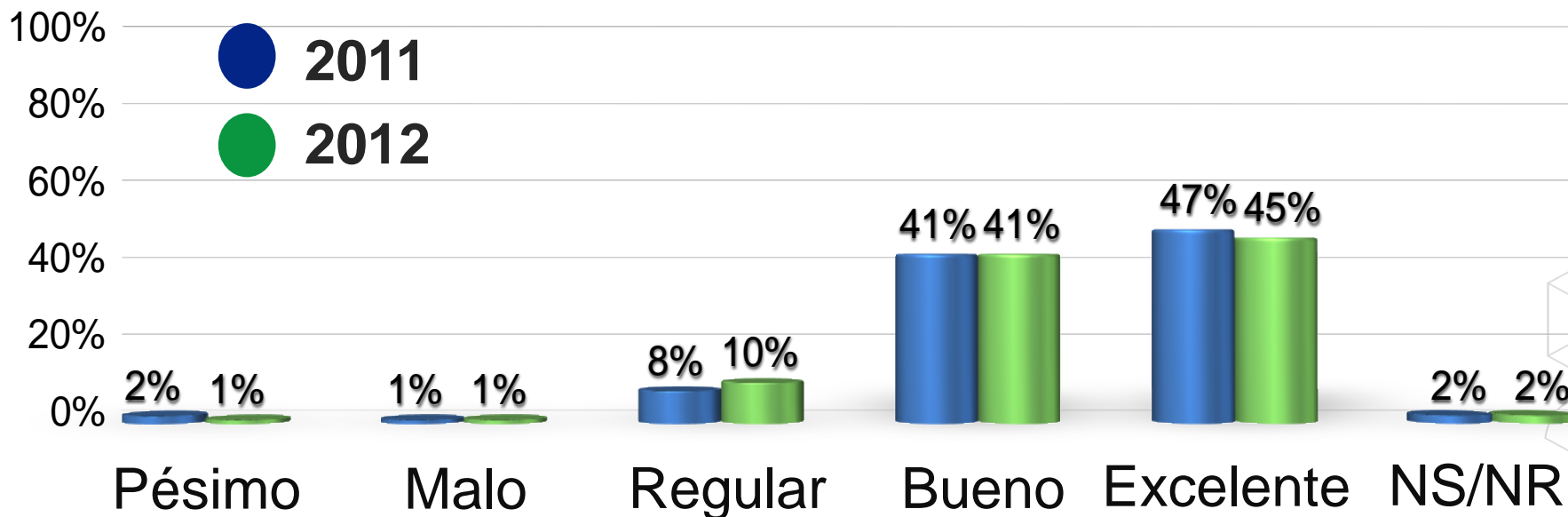
- Política de servicio al ciudadano
- Modelo de servicio
- Actitudes y aptitudes del servidor público
- Principios orientadores del buen servicio
- Psicología del servicio

► Nivel de Satisfacción del Cliente (NSC)



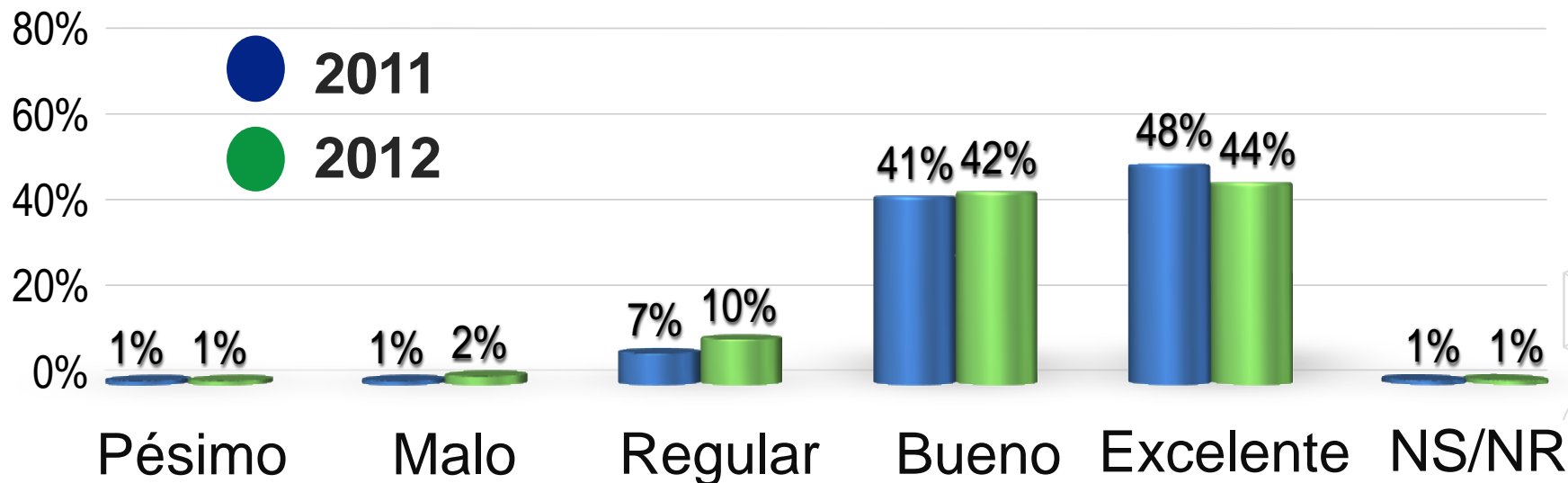
► Nivel de Satisfacción del Cliente (NSC)

¿Cómo califica la **transparencia** de la entidad?



► Nivel de Satisfacción del Cliente (NSC)

¿Cómo califica usted la **confianza** que genera la entidad?





Presencia regional

Promoción de la participación ciudadana y el control social

Participación ciudadana

Capacitación ciudadana



Espacios de acercamiento entre la Superservicios y el sector con la ciudadanía, con el fin de promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios.

Participación ciudadana

Capacitación general



Proporcionan herramientas teóricas y prácticas a los vocales de control, miembros de los comités de desarrollo y control social, usuarios, niños, jóvenes, ciudadanía en general, y entidades públicas y privadas, en materia de servicios públicos.



Vigilancia Itinerante Presencial

- 8 eventos
- 70 compromisos establecidos
- 38 compromisos cumplidos

Vigencia anterior	12 eventos
Variación	-33%



Vigilancia Itinerante Radial

- 15 eventos
- 95 compromisos establecidos
- 47 compromisos cumplidos

- Vigencia anterior 21 eventos
- Variación -29%

Mesas de Trabajo



- 66 mesas
- 2.512 asistentes

- Vigencia anterior 33 mesas
- Variación 100%



Feria de Servicios Públicos

- **39 eventos**
- **6.918 asistentes**
- **Calificación promedio: 4,8**

- **Vigencia anterior 22 eventos**
- **Variación 77%**



Superintendencia a la Universidad

- **15 eventos**
- **2.631 asistentes**
- **Calificación promedio: 4,9**

- Vigencia anterior 12 eventos
- Variación 25%

Superintendencia al barrio



- **21 eventos.**
- **1.539 asistentes.**
- **Calificación promedio: 4,9**

- **Vigencia anterior: 8 mesas**
- **Variación: 163%**

46 capacitaciones
453 vocales de control
312 miembros CDCS
Calificación promedio: 4,7

- **Vigencia anterior:**
47 capacitaciones
- **Variación: 198%**

Usuarios



• **25 capacitaciones**

- **2 gobernadores**
- **38 alcaldes**
- **146 personeros**

Calificación promedio: 4,7

- **Vigencia anterior:**
54 capacitaciones
- **Variación: -54%**

**Autoridades
municipales**



- **46** capacitaciones
 - **453** vocales de control
 - **312** miembros CDCS
- Calificación promedio: **4,7**
- **Vigencia anterior:**
36 capacitaciones
 - **Variación: 28%**

Vocales de control,
miembros de CDCS



- **10** instituciones educativas
 - **448** estudiantes (grados 6° y 7°)
- **Vigencia anterior:**
10 instituciones
 - **Variación: 0%**

Semilleros
vocales de control





Gestión de reclamaciones

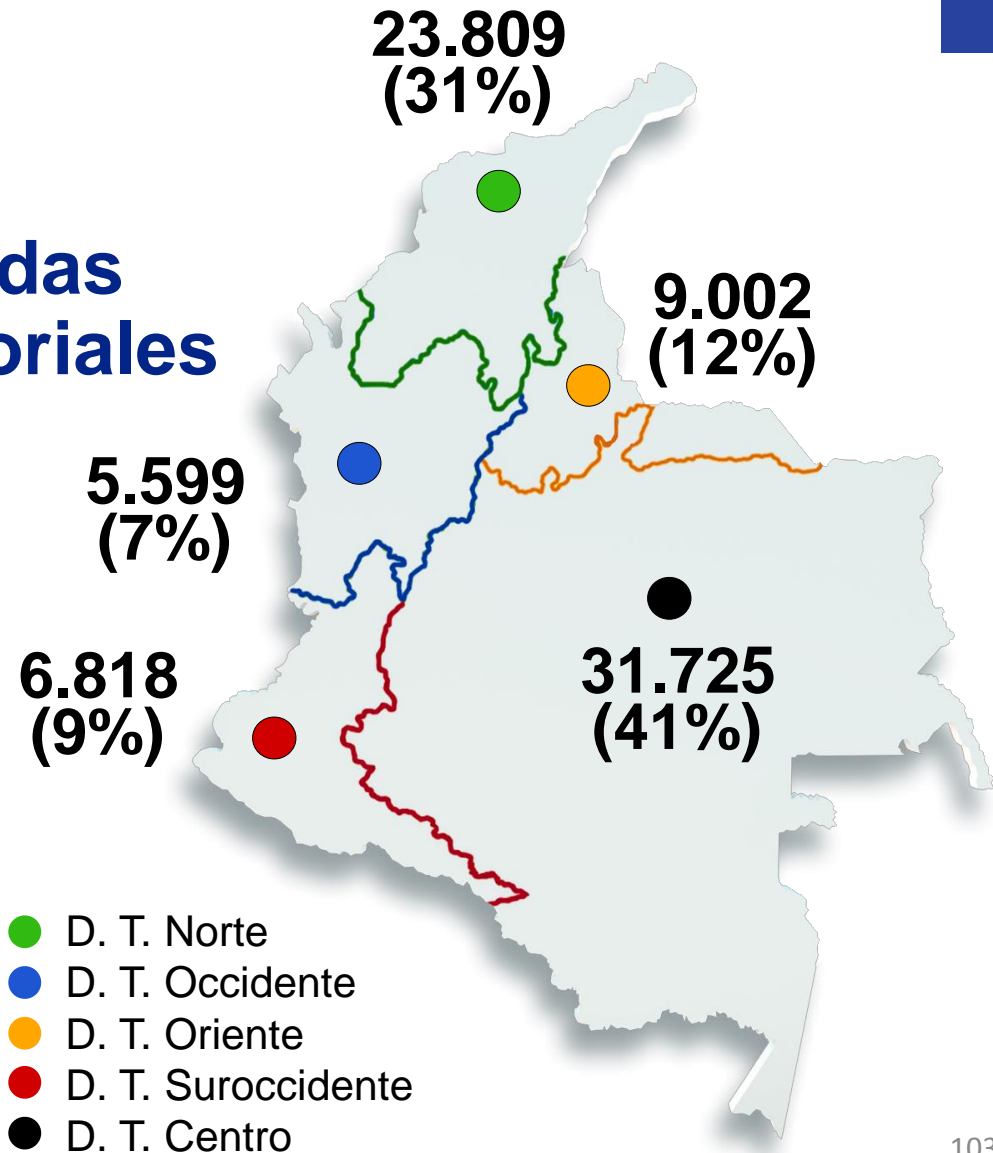
➤ Reclamaciones recibidas por direcciones territoriales

Jul 2012 - Jun 2013

76.953

Jul 2011 - Jun 2012

76.890

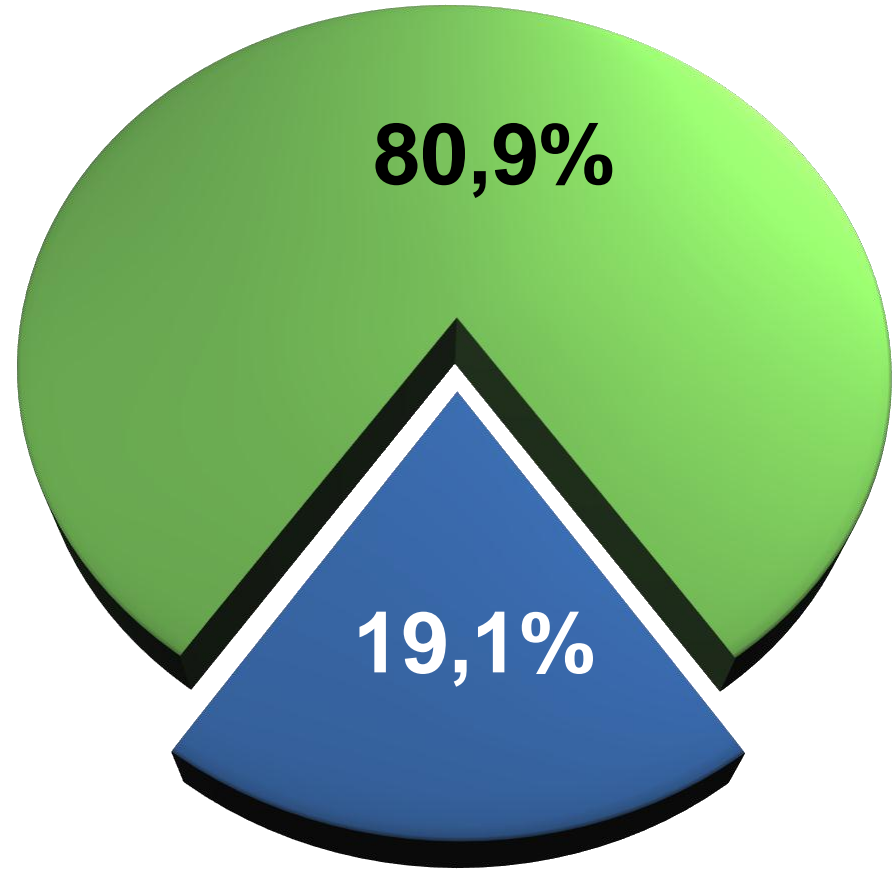


► Nivel de evacuación de las reclamaciones

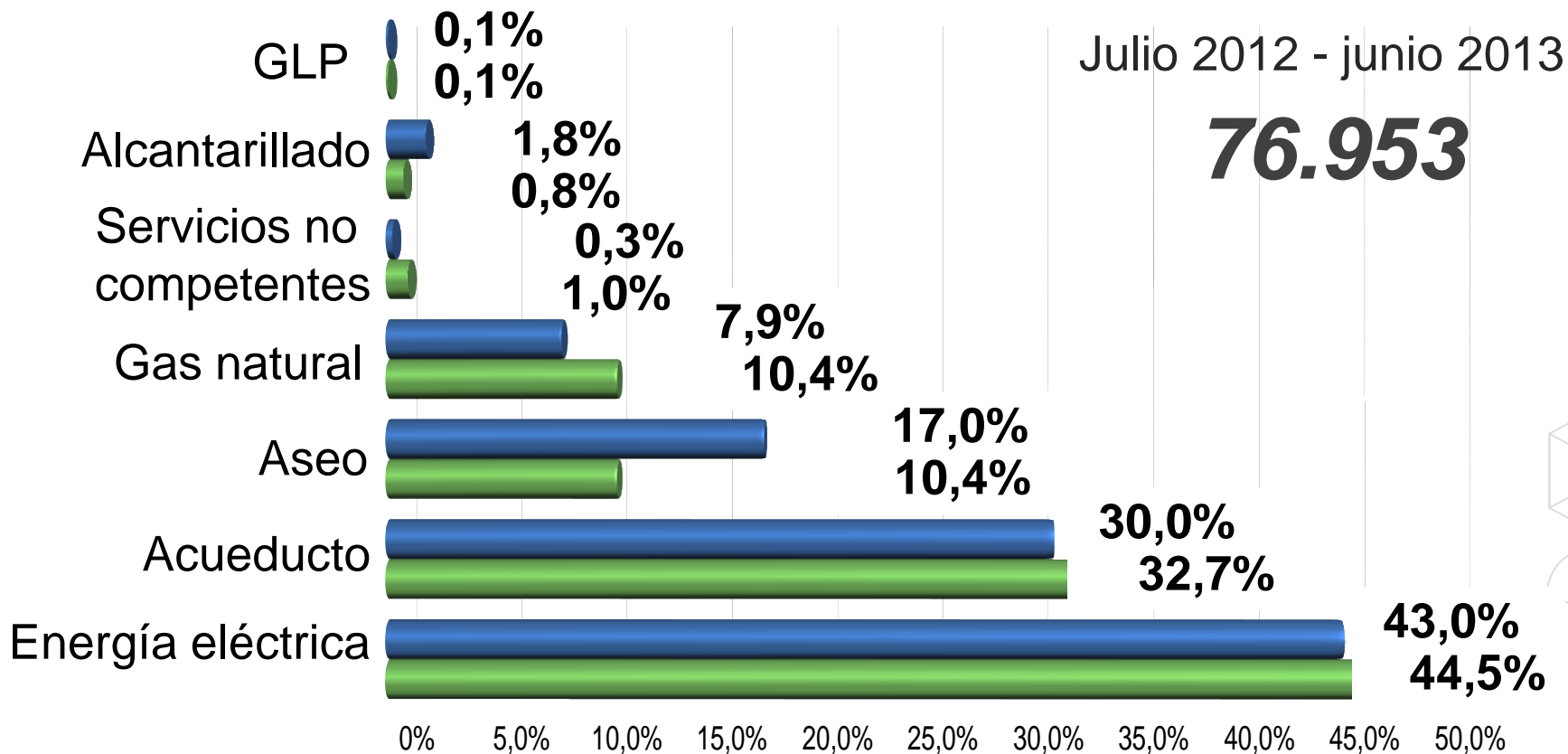
Julio 2012 - Junio 2013

76.953

- Trámitadas
- Pendientes



➤ Reclamaciones por servicio



➤ **Indicador departamental de reclamaciones ponderadas por número de habitantes**

Reclamos

34.255

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo



Servicio de Energía

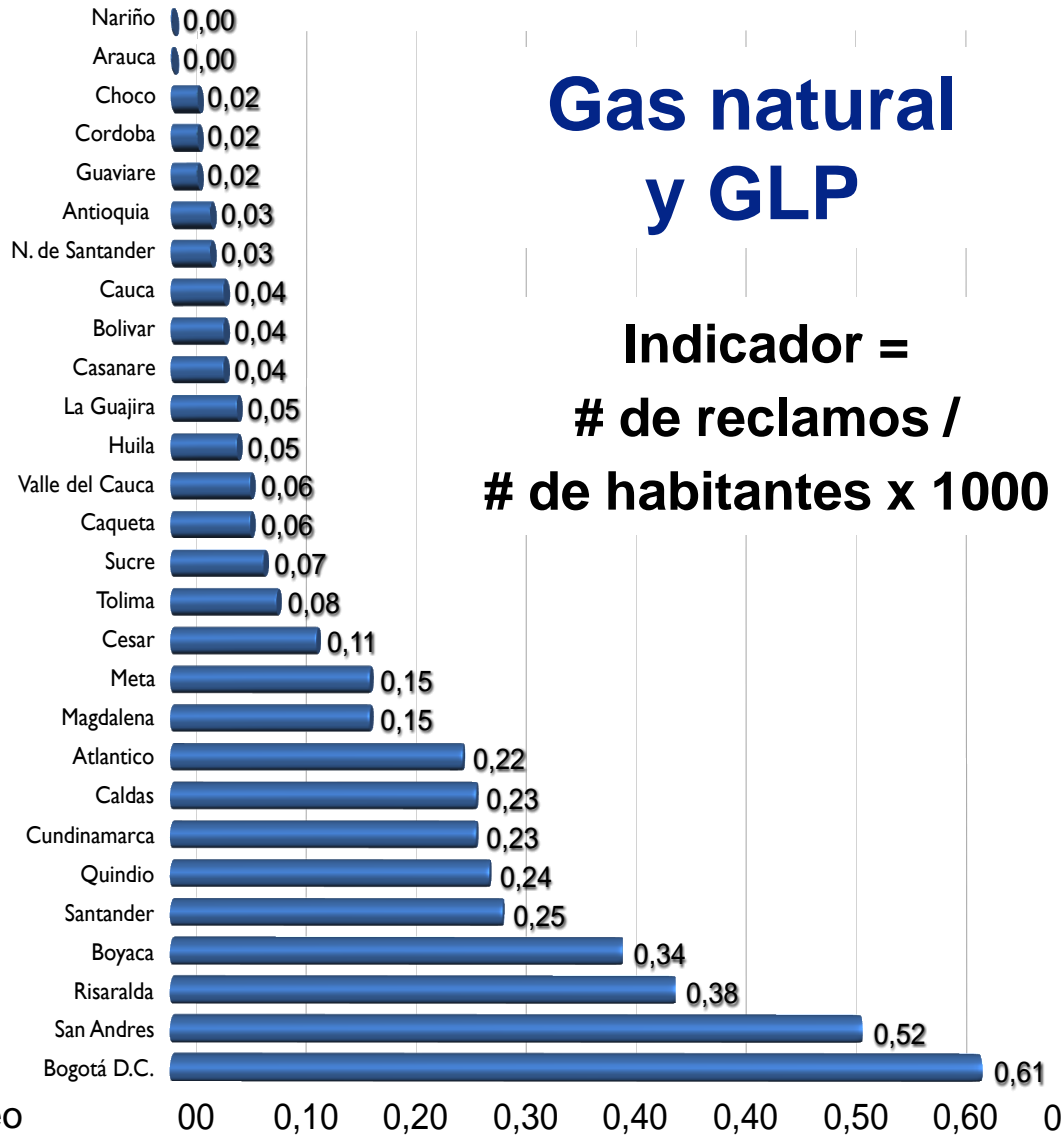
**Indicador =
de reclamos /
de habitantes x 1000**

➔ **Indicador departamental de reclamaciones ponderadas por número de habitantes.**

Reclamos
8.093

Gas natural y GLP

**Indicador =
de reclamos /
de habitantes x 1000**



➔ **Indicador departamental de reclamaciones ponderadas por número de habitantes.**

Reclamos

25.819




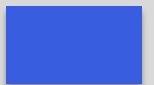



➤ **Indicador departamental de reclamaciones ponderadas por número de habitantes.**

Reclamos

8.015




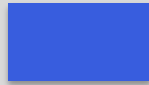



➤ Principales causales por servicio

Servicio	Causal	%
Acueducto y Alcantarillado	Cobro desconocido	 35,9%
	Desviación significativa	 31,5%
	Cobros inoportunos	 4,8%
	Cambios de medidor	 3,0%
	Cobros por promedio	 2,6%






➤ Principales causales por servicio

Servicio	Causal	%
Aseo	Solicitud de retiro	47,6%
	Cobro desconocido	16,5%
	Cobro incorrecto	4,7%
	Cobro sin prestación	4,2%
	Cobros inoportunos	4,1%

➤ Principales causales por servicio

Servicio	Causal	%
Energía Eléctrica	Desviación significativa	 26,4%
	Cobro desconocido	 25,5%
	Cobros de consumos dejados de facturar	 12,4%
	Cobros inoportunos	 9,1%
	Cobros por promedio	 3,4%

► Principales causales por servicio

Servicio	Causal	%
Gas natural y GLP	Cobro desconocido	 38,4%
	Desviación significativa	 9,4%
	Sin servicio	 8,5%
	Cobros inoportunos	 6,1%
	Fallas en la instalación	 4,7%

► Sanciones impuestas por silencio administrativo positivo (\$ Mill pesos corriente)





Propósitos institucionales

- ✓ Incrementar la labor preventiva de la entidad frente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Realizar vigilancia especial a prestadores en situación crítica.
- ✓ Promover y apoyar la gestión del riesgo ante fenómenos naturales, por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

- ✓ Modernizar el Sistema Único de Información (SUI)
- ✓ Fortalecer el sistema de vigilancia y control para facilitar las tareas de los comités de desarrollo y control social, en su ejercicio de fiscalización.
- ✓ Consolidar la entidad, **máxima autoridad** técnica de supervisión, como articuladora de los agentes del sector de los servicios públicos domiciliarios



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co