

Participación Ciudadana y Vocales de Control

Bibiana Guerrero Peñarete

Directora General Territorial

27 de octubre de 2020, Bogotá D.C.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



CO-F-006

Trámites total nacional

Tipo de trámite	Total general
Derecho de petición	106.709
Silencio Administrativo Positivo	9.536
Recurso de apelación	62.043
Recurso de queja	472
Recurso de reposición	13.598
Revocatoria	727
Atención personalizada	10.520
No tipificado	5.307
Total:	208.912

Causales más reclamadas

- Facturación:

1. Inconformidad con la medición del consumo.
2. Cobros por promedio.
3. Recuperación de consumos.

Trámites empresas con menos de 2.500 suscriptores

Tipo de trámite	Total general
Derecho de petición	1.927
Silencio Administrativo Positivo	250
Recurso de apelación	1756
Recurso de queja	22
Recurso de reposición	200
Revocatoria	31
Atención personalizada	201
No tipificado	46
Total:	4.433

Causales más reclamadas

- Facturación:

1. Inconformidad con la medición del consumo.
2. Cobros por promedio.

Prestación:

3. Quejas administrativas.

Trámites por servicio en empresas con menos de 2.500 suscriptores

TRÁMITES POR SERVICIO:

EMPRESA	NO. DE TRÁMITES
ACUEDUCTO	3.023
ALCANTARILLADO	198
ASEO	557
ENERGÍA ELÉCTRICA	72
GAS NATURAL	32

Trámites por departamento

Nacional:

Departamento	No. de trámites
Bogotá D.C.	72.427
Cundinamarca	16.487
Atlántico	20.574
Valle del Cauca	12.103
Antioquia	9.599

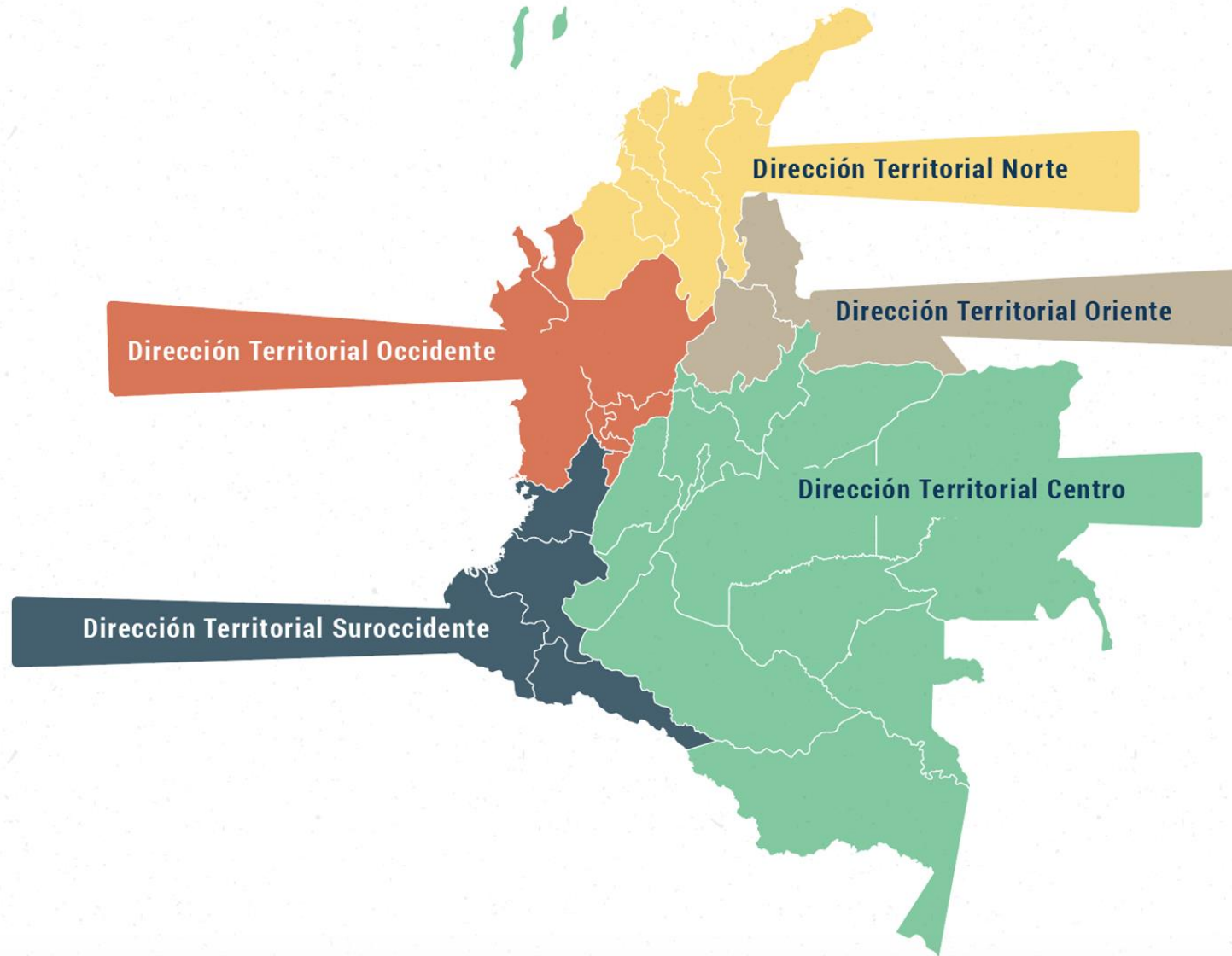
Empresas con menos de 2.500:

Departamento	No. de trámites
Atlántico	2.099
Bogotá D.C.	410
Valle del Cauca	392
Cundinamarca	340
Caldas	315

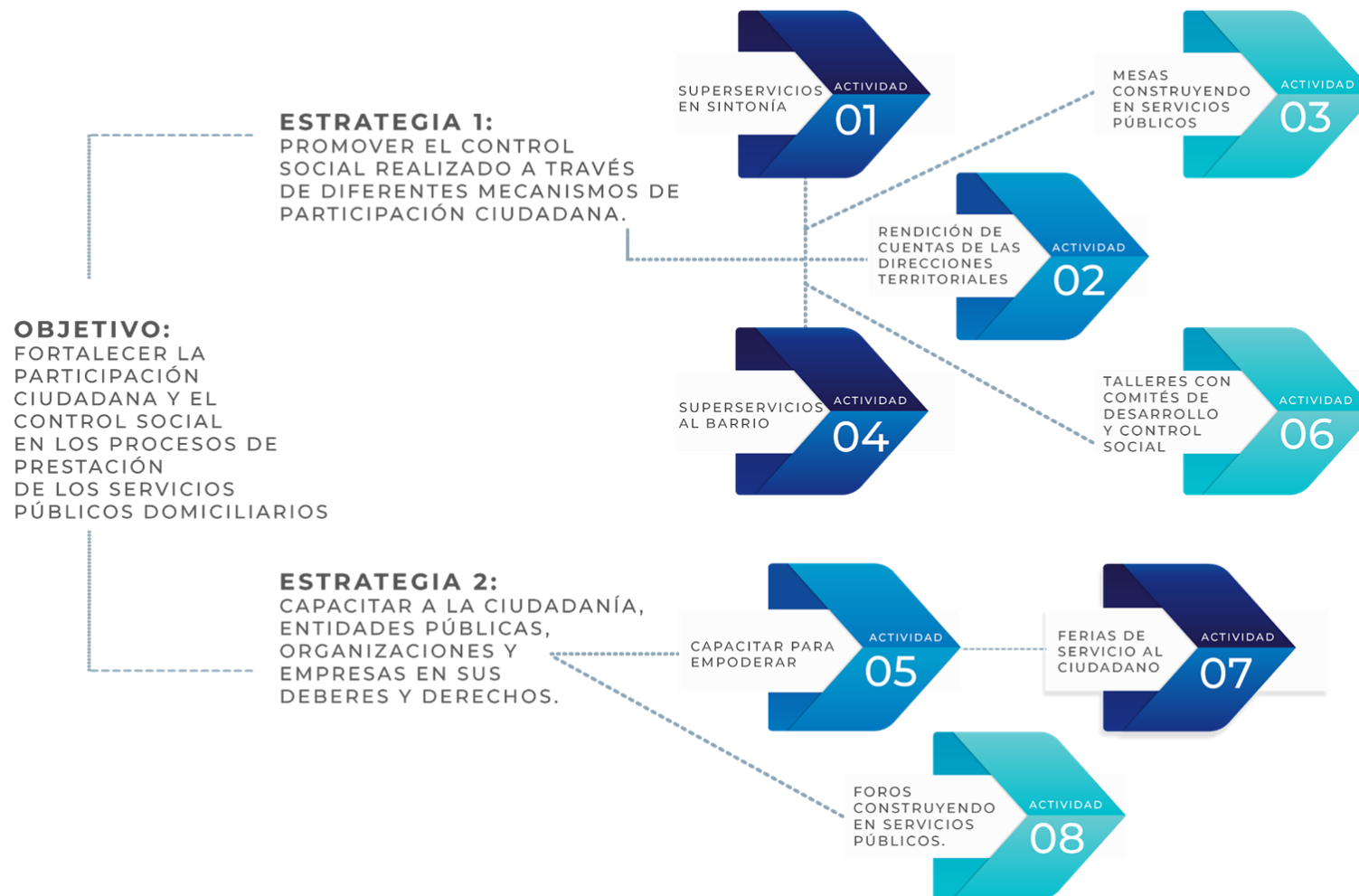
Estrategia de Participación Ciudadana:
Juntos Construyendo País
2020



Mapa de Direcciones Territoriales



Esquema Juntos Construyendo País



Actividades de participación ciudadana a nivel nacional

Con las actividades de participación ciudadana se fomentan los deberes y derechos de los usuarios:

Municipio
impactados

199

Total
actividades

451

Resultados por actividad

Total de actividades por cada Dirección Territorial a Septiembre 2020:

Actividad	DT Centro	DT Norte	DT Occidente	DT Oriente	DT Suroccidente
Superservicios en Sintonía	27	12	15	12	42
Mesas construyendo	22	26	19	3	23
Superservicios al barrio	8	4	1	0	1
Capacitar para empoderar	66	58	26	24	46
Talleres con CDCS	4	4	3	3	5
Rendición de cuentas de las DTs	1	1	1	1	1
Foros Construyendo servicios públicos desde casa	1	1	1	1	1
TOTAL	129	106	66	44	119

Actividades con Comités de Desarrollo y Control Social

Vocales de control



Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social

Llegamos municipios poco frecuentados del país, para brindar la mayor capacitación posible:

Total Talleres CDCS a corte septiembre: **21**

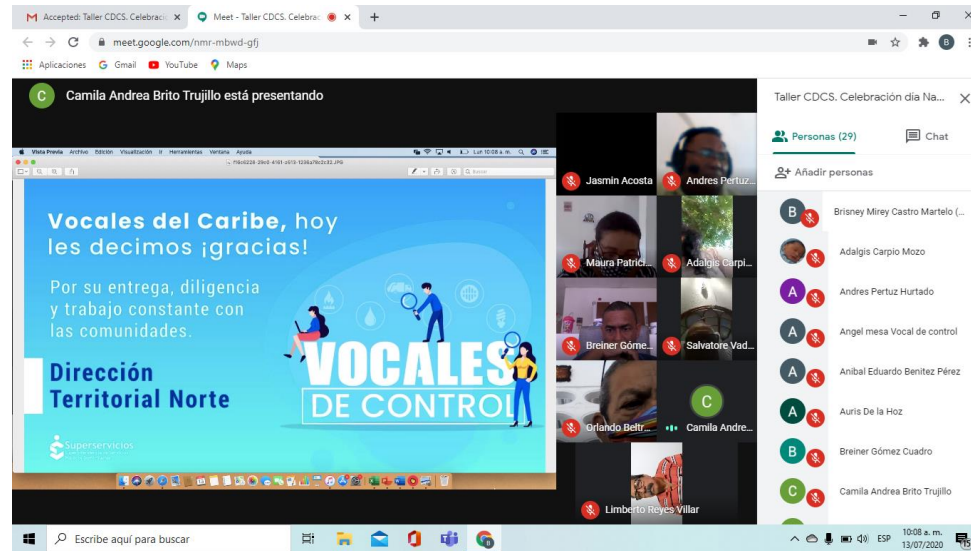
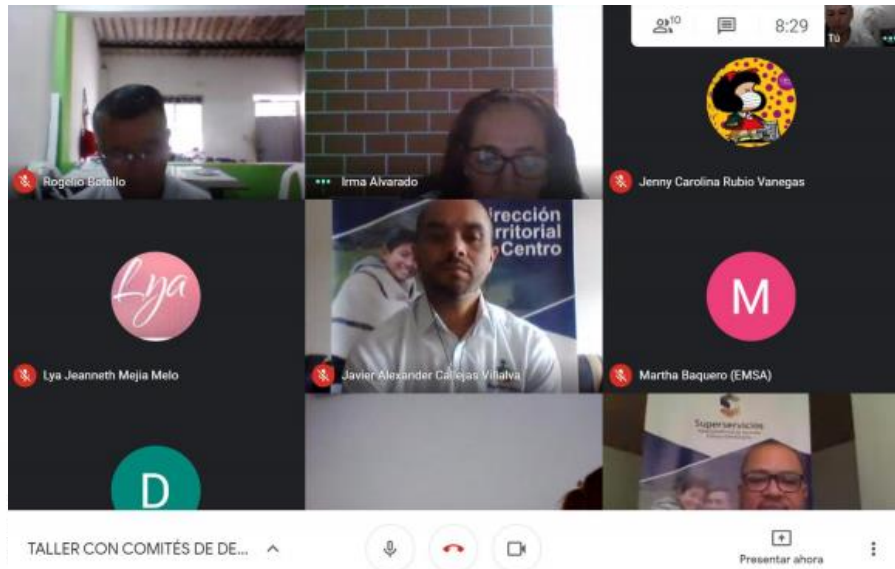
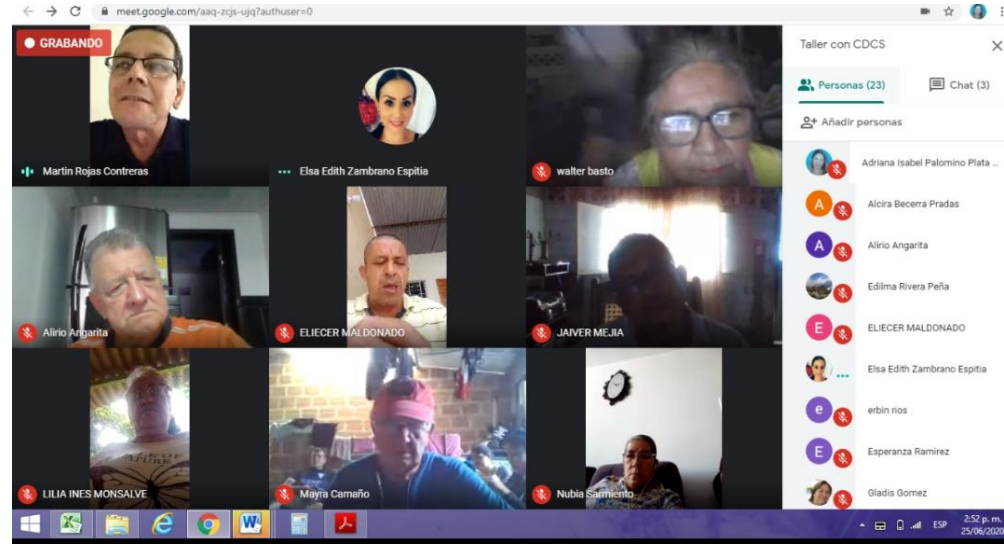
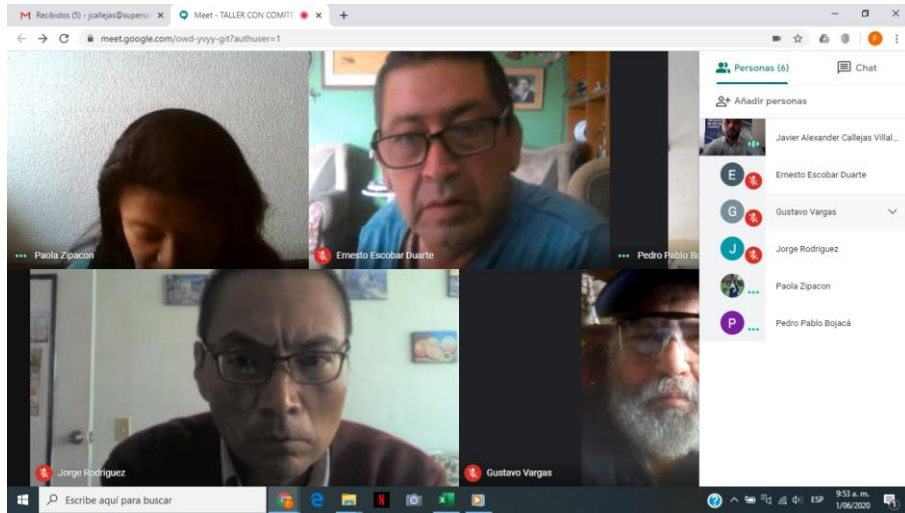
Total vocales que han asistido: **287**

Total miembros de CDCS que han asistido: **18**

Algunos municipios:

Túquerres, Chachagui, El Tambo, Los Patios, San Pelayo, San Vicente de Chucurí.

Algunos de nuestros Talleres Actividades virtuales



Actividades en municipios sin CDCS

La Superservicios promueve la figura del vocal de control en todo el país, esto incluye fortalecer la capacitación en municipios sin CDCS.

Total actividades en municipios sin CDCS: **156**

	DT Centro	DT Norte	DT Occidente	DT Oriente	DT Suroccidente
Actividades en municipios sin CDCS	37	39	44	19	17

Mesa de Datos Abiertos: Energía y Gas

Danilo Gustavo Gil Sierra está presentando

Maria del Carmen Garzon Mon... y 14 más

datos.gov.co

Buscar: "Superservicios"

Conoce los Datos Abiertos del Coronavirus COVID-19 en Colombia

DESCUBRE 9724
CONOCE 6479
PUBLICA 1180

Superservicios: QUITARLE EL ASESORADO Y ASESORAR GLP

Superservicios: Ventas de comercializador extranjero

Superservicios: Comercializadores dentro del mercado interno

Superservicios: ES: Exportaciones: Inicial

Superservicios:

Catalina Mendieta Sua... GLORIA PARRA AMADO

Jorge Eduardo Cortes... Benilda Beleño

Johanna Andrea Diaz... Jorge Emiro López Am...

Carlos Daniel Hogiste... Sebastian Montoya

Mesa Datos Abiertos - Energia

Danilo Gustavo Gil Sierra está presentando

Alida Yamile Acevedo Gar... y 5 más

¿Cómo funciona?

1. Descargar

2. Procesamiento

3. Publicación

Catalina Mendieta Sua... GLORIA PARRA AMADO

JAIR MARTINEZ Erney Jose Galvan Ro...

PEDRO EDUARDO SAR... Paola Andrea Montoy...

Vivian Gutiérrez Damaris Sepulveda S...

Mesa Datos Abiertos - Gas x Redes y GLP

Alida Yamile Acevedo Garavito está presentando

LUZ STELLA SEVILLANO BARR... y 7 más

Tópicos de información- Empresa GLP

GLP

- Administrativo Glp
- Comercial Glp
- Financiero Glp
- Reporte comercial-glp-
- Reporte tecnico -glp-
- Tarifario_GLP
- Tecnico Glp

GAS ZIPA SAS ESP

CARGUE DE INFORMACION

PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO

PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL

CREACION CARGUE APERIODICO

Plan de Carga de Información

Empresa: 019

Fecha Inicial	Fecha Final	Fecha de envío	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato de archivo	Archivos	Acerca de	Certific. Consolidado	Fecha Certificación
2020-08-01	2020-03-15		82 Importaciones GLP	Pendiente						
2020-03-01	2020-04-15		82 Importaciones GLP	Pendiente						
2020-02-01	2020-03-15		84 Ventas del comercializador mayorista GLP	Pendiente						
2020-03-01	2020-04-15		84 Ventas del comercializador mayorista GLP	Pendiente						
2020-02-01	2020-03-15		86 Tarifas	Pendiente						
2020-03-01	2020-04-15		86 Tarifas	Pendiente						
2020-03-01	2020-03-15		Reclamaciones del Servicio de Gas	Pendiente						
2020-03-01	2020-03-15		Liquidación de Período (GLP)	Pendiente						
2020-03-01	2020-03-15		ES: CARGO DE...							

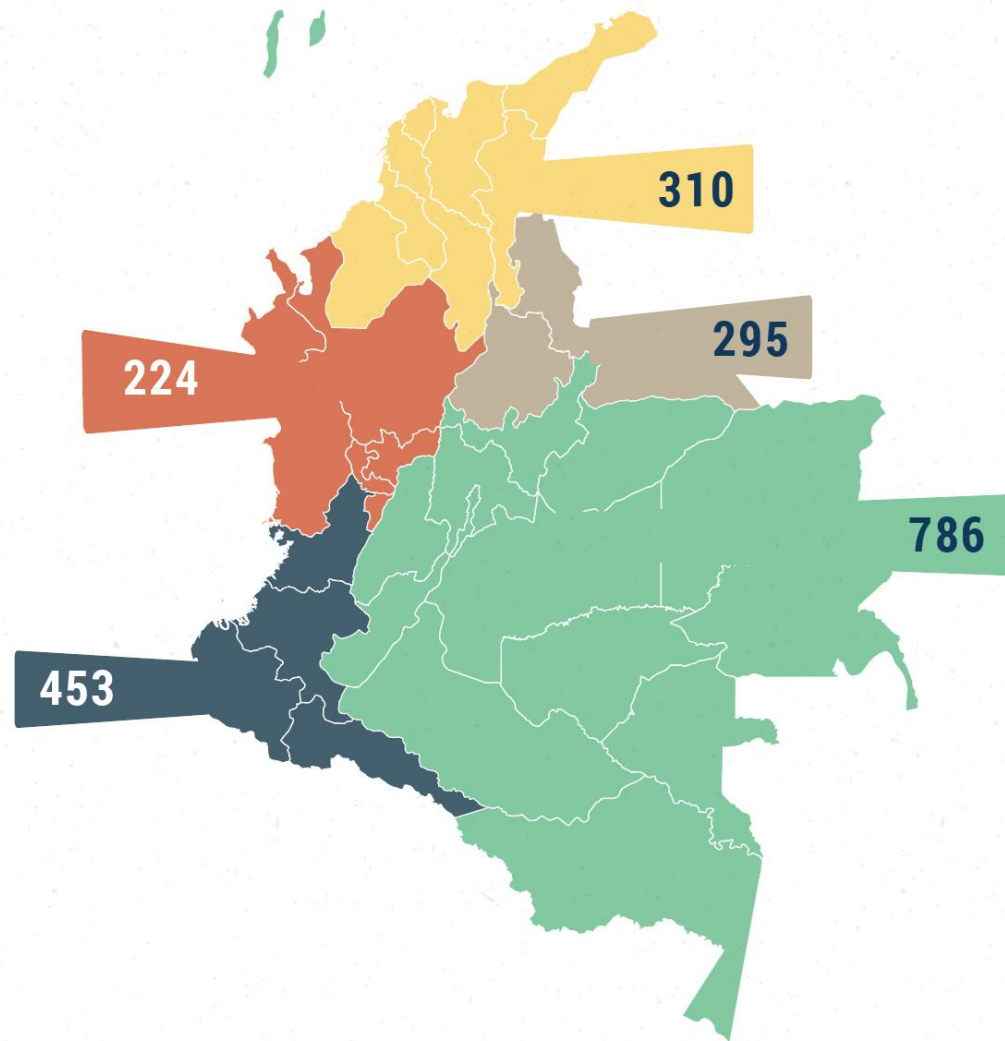
Danilo Gustavo Gil Sie... Catalina Mendieta Sua...

JAIR MARTINEZ Erney Jose Galvan Ro...

PEDRO EDUARDO SAR... Vivian Gutiérrez

Mesa Datos Abiertos - Gas x Redes y GLP

Mapa de Comités de Desarrollo y Control Social 2020



Total
2068

Actualización de la Base de Datos de Comités de Desarrollo y Control Social

La actualización de los datos de los Vocales de control, es esencial para tener un mejor relacionamiento con las diferentes entidades del país.

Para actualizar sus datos solo deben escribir a:

dgtvocales@superservicios.gov.co

Nuestros canales de atención

CALL
CENTER



PBX:
6913005 -
018000910305

TE RESUELVO

TeRESUELVO

[https://teresuelvo.
superservicios.gov.co/](https://teresuelvo.superservicios.gov.co/)

CHAT
CIUDADANO



Disponible
en nuestra
web y en
Te Resuelvo

SISTEMA
ÚNICO DE
INFORMACIÓN



www.sui.gov.co

FACEBOOK



SuperintendenciaSSPD

TWITTER



@Superservicios

WEB



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

Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Bibiana Guerrero Peñarete

bguerrero@superservicios.gov.co

Twitter: @GP_Bibiana



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios