

INFORME DE GESTIÓN 2017

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

Jenny Lindo – Directora General Territorial
Bogotá, D.C., 13, 03, 2018



- ▶ **Reducción de Tiempos**
- ▶ **Seguimiento diario a metas**
- ▶ **Menos costos más resultados**



AÑO



**NÚMERO DE
CONTRATOS**

2016

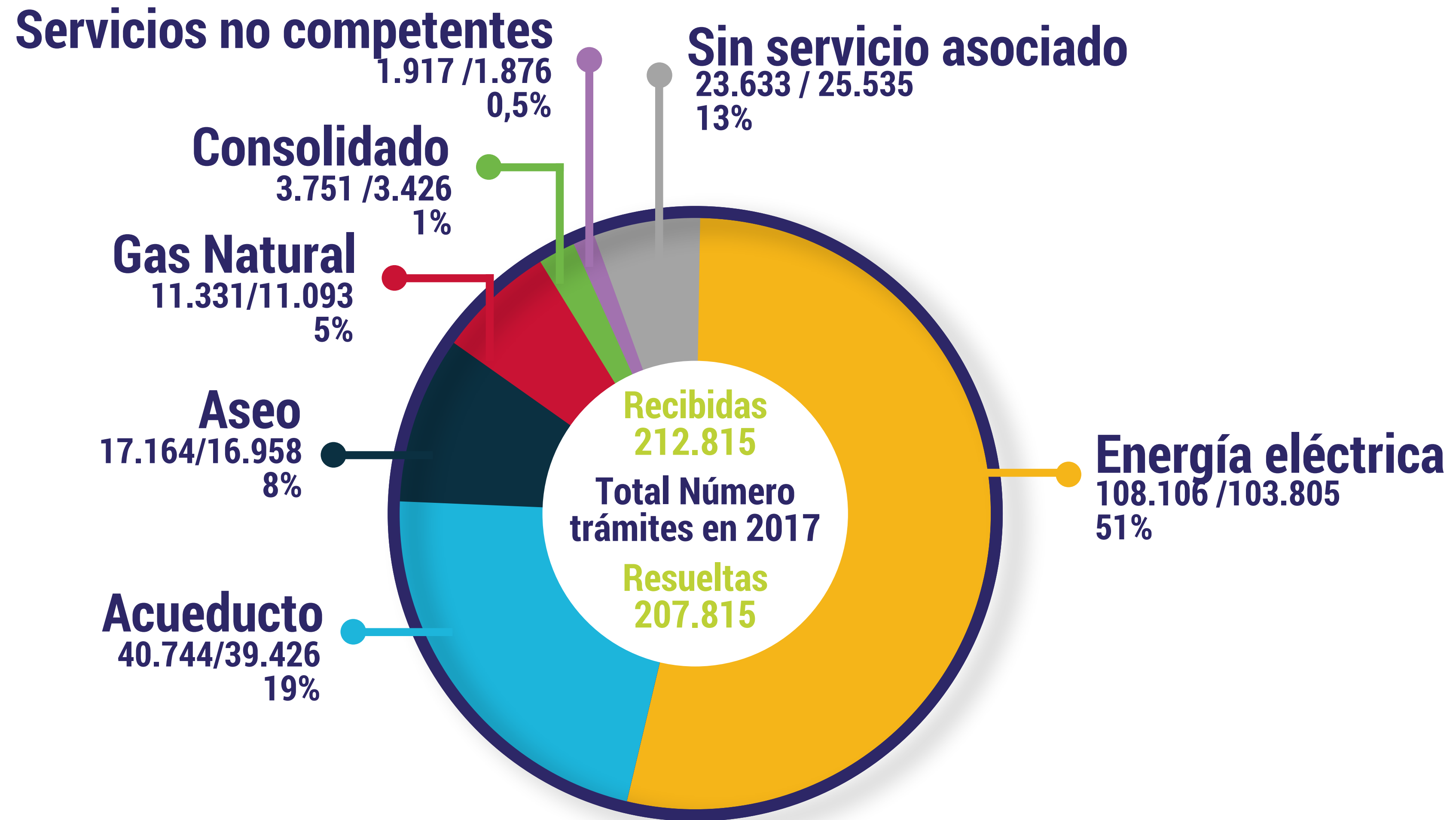
894

2017

596

2018

282



Actualización de formatos
Formatos para facilidad de los usuarios
disponibles en todos los PAS
Formatos para empresas prestadoras

1 Ingrese a la página www.superservicios.gov.co

2 Elija la opción "Seguimiento a trámites"

3 Digite el número de su radicado y clic en "Consulta"

RÁPIDO, FÁCIL Y SEGURO

EL CERTIFICADO DE TRÁMITES ANTE LA SUPERSERVICIOS AHORA ES ONLINE

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

DNP
Departamento Nacional de Planeación

1000000000
NUEVO PAÍS



PARTICIPATHON
1ra Hackathon de servicios públicos en Colombia



Apps.co



Realizada el 1, 2 y 3 de septiembre

265
EMPRENDEDORES

48
HORAS
SEGUIDAS DE
TRABAJO

20
EQUIPOS

Contó con el apoyo del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones, la Universidad Nacional, y Partners for Startups (P4S).

Se buscaba encontrar una solución digital que tendrá una inversión total de 290 millones de pesos.

Fortalecimiento canales de atención
Atenciones Call Center
Nivel de atención

2016



56,12%

Llamadas:

Atendidas 10.690

Recibidas 19.049

2017



94,45%

Llamadas:

Atendidas 15.443

Recibidas 16.350

Localidad de
Ciudad Bolívar



SuperCADE CAD – En Convenio
con Alcaldía Mayor de Bogotá



Buenaventura



ALCANCE: 2.500.000 DE PERSONAS

**ABC de Reclamaciones
en Servicios Públicos
en BRAILLE**

**Encuentros regionales
de Gestores Territoriales**



**Donde estés,
estará
— LA SUPER —**

CONOCE NUESTRA ESTRATEGIA DE OFICINAS
MÓVILES EN EL **Chocó**

Municipio	Fecha de Visita
COMUNA 5, BARRIO ALFONSO LÓPEZ	MAYO 30
COMUNA 6, BARRIO LAS MARGARITAS	MAYO 31
ITSMINA	JUNIO 1
TACÓ	JUNIO 2
CONDOTÓ	JUNIO 5
UNIÓN PANAMERICANA	JUNIO 6
LLORÓ	JUNIO 7
ATRATO	JUNIO 8
QUIBDÓ COMUNA 1, BARRIOS REPOSO 1, REPOSO 2	JUNIO 9
QUIBDÓ COMUNA 2, BARRIOS EL PORVENIR, EL CARAÑO	JUNIO 12

**CALL CENTER
SUPERSERVICIOS**
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910305
dtoccidente@superservicios.gov.co



Exitosa estrategia para llegar con una mayor presencia a esta zona del país, y atender las solicitudes de los usuarios en servicios públicos. Para esto se hizo la promoción de las fechas que el plan estaría en la región y la efectividad de la misma.

PLAN CHOQUE CARIBE

10



Solución de problemas ciudadanos de Servicios Públicos en la Costa Caribe, se concentra en el 100% de las localidades de la ciudad, el 100% de los barrios y el 20% de los predios de la ciudad.

Barranquilla	60.111
Cartagena	49.500
Montería	24.400
Santa Marta	23.500
Valledupar	21.400
Sincelejo	14.600
Riohacha	8.089
Total Predios Plan Choque	201.600

Primer Diplomado certificado en Control Social en Servicios Públicos Domiciliarios, ESAP - Superservicios del proceso de intervención



Convenio con la Defensoría del Pueblo

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL CARIBE COLOMBIANO



Empoderamiento de la ciudadanía



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

DNP
Departamento
Nacional
de Planeación

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

Más información en: direccionalterritorial@superservicios.gov.co



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

DNP
Departamento
Nacional
de Planeación

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

Más información en: direccionalterritorial@superservicios.gov.co



GRACIAS

Carrera 18 N°. 84-35
PBX: (1) 691 3005
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá, D.C.