

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

---



**Superservicios**

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

2017

**José Miguel Mendoza Daza**  
*Superintendente de Servicios  
Públicos Domiciliarios*

**Marina Montes Álvarez**  
*Secretaria General*

**José Fernando Plata Puyana**  
*Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible*

**Julián Daniel López Murcia**  
*Superintendente Delegado para Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo*

**Lucía Hernández Restrepo**  
*Directora de Intervenidas*

**Jenny Elizabeth Lindo Díaz**  
*Directora General Territorial  
Directora Territorial Centro (E)*

**Gustavo Adolfo De La Rosa Berdejo**  
*Director Territorial Norte*

**Bernardo Arboleda Garzón**  
*Director Territorial Occidente*

**Herman Rodríguez Guerrero**  
*Director Territorial Oriente*

**David Alonso Andrade Córdoba**  
*Director Territorial Suroccidente*

**Ana María Galvis**  
**Samir Gonzalez**

**Daniel Alejandro López**  
**Ricardo Mendoza**  
*Colaboradores DGT*

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

# CONTENIDO

---

**4** ¿QUIÉNES SOMOS?

**11** NUESTRAS FUNCIONES

**20** TRÁMITES

**24** NUESTRAS ÁREAS

**32** CANALES DE ATENCIÓN

# ¿QUIÉNES SOMOS?

---

La Superservicios, es un organismo de carácter técnico que ejerce *inspección, vigilancia y control* a las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.





## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

---

- 01** Evitar crisis generadas por alteraciones graves en la continuidad y calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios
- 02** Facilitar a los usuarios el acceso a la información.
- 03** Generar mecanismos de innovación para la gestión de la entidad.

# ¿QUÉ SERVICIOS PÚBLICOS *INSPECCIONAMOS, VIGILAMOS Y CONTROLAMOS?*

---

-  **Agua**
-  **Alcantarillado**
-  **Aseo**
-  **Energía**
-  **Gas**

Que las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplan con la Ley

Que se cumplan los contratos de condiciones uniformes entre las empresas de servicios públicos y los usuarios.

Que los subsidios se destinen a las personas de menores ingresos.

Que las Empresas de Servicios Públicos cumplan con los indicadores de gestión señalados por las Comisiones de Regulación.

Que las obras, equipos y procedimientos cumplan con los requisitos técnicos señalados por los Ministerios.



# NUESTRAS FUNCIONES

Las funciones de la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** están establecidas en el Decreto 990 de 2002, modificado por el Decreto 2590 de 2007.



## **INTERVENIMOS EMPRESAS EN RIESGO**

---

Intervenimos en los servicios públicos por los siguientes fines:

- 1.1** Calidad del servicio público
- 1.2** Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas cuando se trate de agua potable y saneamiento básico.
- 1.3** Prestación continua e ininterrumpida, salvo, cuando existan razones técnicas de fuerza mayor.
- 1.4** Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.
- 1.5** Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

12



## **CERTIFICA**

---

- 2.1** Que la estratificación ha sido correcta y enviada por los municipios y distritos del país, en sus áreas urbanas, centros poblados y rurales.

13



## SANCIONA

---

A las entidades encargadas de prestar servicios públicos domiciliarios cuando no cumplen las normas a que están obligadas. Las sanciones que la **Superintendencia** puede imponer son:

- 3.1** Amonestación
- 3.2** Multas
- 3.3** Suspensión de actividades y cierre de los inmuebles
- 3.4** Solicitud a las autoridades para decretar la caducidad (terminar) los contratos celebrados por la entidad o la cancelación de licencias.
- 3.5** Separación de los gerentes y/o los miembros de las juntas directivas.
- 3.6** Prohibición de la prestación de servicios públicos domiciliarios hasta por 10 años.
- 3.7** Toma de posesión de las empresas de servicios públicos para administrarlas o liquidarlas.



## RESUELVE RECURSOS

---

- 4.1** Atiende los recursos de apelación que en subsidio al recurso de reposición interpongan los suscriptores y/o usuarios ante el prestador del servicio.
- 4.2** Resuelve las apelaciones contra lo decidido por los personeros municipales, por impugnaciones contra la elección de vocales de control.
- 4.3** Resuelve las apelaciones de las reclamaciones individuales, cuando el municipio no ha adoptado la estratificación mediante decreto municipal o distrital.





## **PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

---

16

- 5.1** Orientación y apoyo técnico necesarios para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia y control.
- 5.2** Apoya las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social, y proporciona los instrumentos básicos de información y capacitación para los vocales de control.



## **INFORMA Y DA CONCEPTOS**

---

17

- 6.1** Publica las evaluaciones de gestión realizadas a los prestadores y proporciona la información.
- 6.2** Da conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios y de manera general a quien eleve consultas en lo que tiene que ver con las funciones constitucionales de la Entidad.

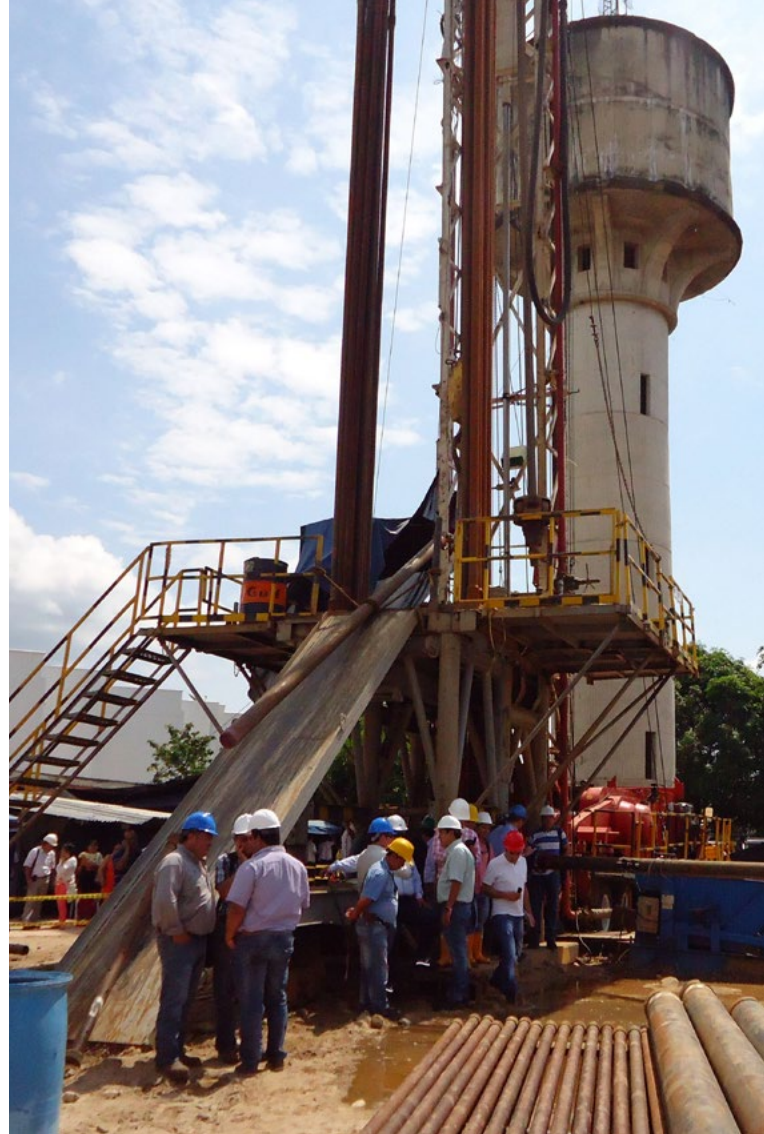
# 7

## DETERMINA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

---

18

- 7.1** Establece los sistemas de información y contabilidad que deben aplicar los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- 7.2** Define la información que las empresas deben proporcionar sin costo al público y señala los valores que deben pagar las personas por la información especial que pidan.



# TRÁMITES

---



# PQR

## **Peticiones, Quejas y Reclamos**

La manera en que un usuario puede ejercer su derecho de reclamación por medio escrito o verbal ante las empresas prestadoras de servicios Públicos.

## **Recurso de Reposición y Recurso de Apelación**

Es la oportunidad legal que tienen los usuarios para controvertir las decisiones empresariales en referencia a las peticiones, quejas y reclamos interpuestas en virtud de la prestación del servicio.

## **Investigación por Silencio Administrativo Positivo**

Es el procedimiento iniciado por solicitud del usuario o de manera oficiosa, mediante el cual, se sanciona el incumplimiento e investiga el actuar de las prestadoras frente a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

## **Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación**

Es la manifestación expresa que de manera escrita o verbal, le permite al usuario calificar el actuar de una prestadora o de uno de sus funcionarios frente al cumplimiento de sus obligaciones.

# NUESTRAS ÁREAS

---



## **SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**



Inspecciona, vigila y controla a las empresas de servicios públicos que hacen parte de la cadena de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para esto:

Evalúan la gestión de las empresas

Requieren solución a las fallas en la prestación de los servicios

## **SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE**



Inspecciona, vigila y controla a las empresas de servicios públicos que hacen parte de la cadena de Energía y Gas Combustible, para esto:

Verifican que las tarifas cobradas se sujeten a la regulación vigente

Investigan y sancionan a las empresas.

## **DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN**

Se encarga de los procesos de toma de posesión para administrar o liquidar las empresas de servicios públicos que se encuentren en situación crítica.

28

Busca promover soluciones empresariales para garantizar la prestación del servicio a los usuarios; y establecer esquemas de viabilidad según las características particulares de cada prestador.

## **DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES**

**Centro - Norte - Occidente  
Oriente - Suroccidente**

Se encargan en general de la defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios, así como de orientar sobre la presentación de peticiones, quejas y reclamos ante las empresas y específicamente de:

29

### La Dirección General Territorial:

- Dirige y coordina la ejecución de las funciones de las Direcciones Territoriales.
- Investiga y sanciona a los prestadores que no responden las reclamaciones a tiempo o en forma adecuada y resuelve los recursos de reposición contra dicha decisión.

### Las Direcciones Territoriales:

- Resuelven en segunda instancia los recursos de apelación contra las decisiones empresariales que resuelven los recursos de reposición presentados ante los prestadores.
- Resuelven los recursos de queja presentados contra el acto que rechaza el recurso de apelación.

## ÁREAS DE APOYO

### SECRETARÍA GENERAL

Orienta los componentes humano, administrativo y financiero de la superintendencia.

### OFICINA DE INFORMÁTICA

Administra la plataforma tecnológica de la superintendencia con el fin de brindar soluciones eficaces a las necesidades de la entidad y de nuestros colaboradores.

### OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Establece los referentes estratégicos de la superintendencia con el fin de optimizar la gestión y el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Evalúa el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la superintendencia, fortaleciendo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

### OFICINA ASESORA JURÍDICA

Define los criterios de interpretación normativa de la superintendencia para asegurar la legalidad de sus actuaciones. El área defiende los intereses de la Superservicios en materia legal.

### OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

Conoce y falla los procesos disciplinarios dirigidos a servidores y ex-servidores públicos de la superintendencia.



# LÍNEAS DE ATENCIÓN

---

# LÍNEAS DE ATENCIÓN A CIUDADANOS

## CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

### DIRECCI" N TERRITORIAL CENTRO

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Bogotá cil 84	Carrera 18 No. 84 - 35	(1) 3550855	
Bogotá cil 19	Avenida Calle 19 No. 13 A - 12	(1) 6913006 Ext. 2852	
Bogotá Tunjuelito	Alcaldía Local de Tunjuelito Calle 51 Sur No. 7-35	(1) 7696513 (1) 7698450 (1) 7698552	7:00 am a 4:00 pm
Bogotá San Cristóbal	Alcaldía Local de San Cristóbal Avenida 1 de Mayo No. 1 - 40 Sur	(1) 363 66 60	
Bogotá Kennedy	Alcaldía Local de Engativá Calle 71A No. 73A-44	(1) 2916670	
Bogotá Ciudad Bolívar	Transversal 73D (Av. 1 de Mayo) No. 38C-76 Sur	(1) 4481400	
Ibagué	Casa de Justicia - Diagonal 62f No. 20 f2 Carrera 3 con Calle 19 esquina Centro Comercial Andrés López de Galzarz, Locales 1, 2 y 4	(1) 5870000	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 4:00 pm
Chaparral	Calle 10 # 8 - 42 CIS Chaparral	(8) 246 0290 (8) 246 0356 Ext. 101 (8) 246 0238	8:00 am a 5:00 pm
Yopal	Calle 8 No.18 - 45	(1) 6913005 Ext: 4201	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
Florencia	Calle 12 No. 13 - 51 Barrio Centro	(8) 4361403 Ext. 4202	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Tunja	Calle 18 No.11 - 22. Local 5 Edificio Boyacá Plaza	(8) 7400327	8:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 5:00 pm
Leticia	Carrera 10 No. 8 - 88/90 Contiguo Casino La Riviera Nueva - Barrio Centro	(1) 6913005 Ext: 4204	8:30 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:00 pm
San Andrés	Centro Comercial New Point Plaza Avenida Providencia Local: 225	(1) 6913005 Ext: 4205	8:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
Neiva	Carrera 2 No. 8 - 05 Oficina 4038 Centro Comercial Populr Los Comuneros	(1) 5670000 Ext: 89681, 89682, 89683 y 89684	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Villavieco	Carrera 30 No. 41B - 04 piso 2 Barrio La Grama.	(1) 5870000 Ext: 89670, 89671, 89672 y 89673	8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:00 pm

### DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Cali	Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19	(2) 6530022 Ext. 124	7:00 am a 4:00 pm
Pasto	Calle16 entre carreras 28 y 29 Parque San Andrés	(1) 5870000	8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:00 pm
Popayán	Calle 5 No. 5 - 68, Segundo piso	01 - 8000 - 910 - 165	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Buenaventura			7:00 am a 4:00 pm

### DIRECCI" N TERRITORIAL OCCIDENTE

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Quibdó	Carrera 3 No.23 - 15 Piso: 2° Of. 202 Edificio Balcones del Altrato	(1) 6913005 (4) 6722835	7:00 am a 12:30 pm - 1:30 pm a 4:00 pm
Armenia	Carrera 16 No. 14 - 30, Primer Piso	(1) 5870000	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 6:00 pm
Perseira	Calle 14 No. 5 - 20 Piso Tercero Edificio UPU	01 - 8000 - 910 - 165	8:00 am a 12:00 m - 2:00 pm a 4:00 pm
Medellín sede	Avenida 33 # 74 B - 253	(4) 4124477	
Medellín Alcaldía	Calle 44 No 51 - 165 - Taquilla No 12-Alcaldía de Medellín	(4) 4444144	7:00 am a 4:00 pm
Medellín Rionegro	Antiguo local de Carulla		

### DIRECCI" N TERRITORIAL NORTE

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Valledupar	Carrera 17 No 12 - 06 Local: 1 Barrio Alfonso López	(1) 6913005 Ext: 4208	7:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:00 pm
Riohacha	Calle 5 No. 10 - 57	(1) 6913005 Ext: 4209	
Santa Marta	Carrera 14 No. 14 - 51 Barrio El Kundi	(5) 4204869 Ext. 4217	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
Sicolejo	Carrera 18 No 21 - 46, Segundo piso		8:00 am a 12:00 pm - 2:00 pm a 6:00 pm
Montería	Carrera 3 No. 23 - 32 Primer Piso	(1) 5870000	
Cartagena	Carrera 4 No. 36 - 171 Plaza la Merced Calle Don Sancho, frente al Teatro Pedro Heredia	01 - 8000 - 910 - 165	8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:00 pm
Barranquilla sede	Carrera 59 No. 75 - 134	(5) 3602272	7:00 am a 4:00 pm
Barranquilla calle 38	Calle 38 No. 45 - 53	(1) 5870000 01 - 8000 - 910 - 165	8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:00 pm

### DIRECCI" N TERRITORIAL ORIENTE

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Arauca	Carrera 20 No. 16 - 58	(7) 8851794 Ext. 4412	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
Cúcuta	Avenida 1 No. 14 - 63 Local: 103 Conjunto Condominio San Vicente II Barrio La Playa	(7) 5833263	7:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:00 pm
Barrancabermeja	Calle 49 No. 21 - 20 Barrio Colombia	(7) 6022271 Ext. 4214	7:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:00 pm
Bucaramanga sede	Carrera 34 # 54 - 92 Barrio Gabecera	(7) 6437813	8:00 am a 4:00 pm
Bucaramanga CC Feghali	Carrera 15 No. 31 - 59/67 Centro Comercial Feghali, Piso: 3°	(1) 5870000 01 - 8000 - 910 - 165	8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:00 pm

## CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

---



### PORTAL WEB

Contiene nuestras publicaciones, apoyo a la participación ciudadana y descripción de nuestros servicios

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



### CHAT EN LÍNEA

Para las consultas, quejas y reclamos de nuestros usuarios.

[http://bpmconsulting.naturasoftware.com/superservicios/inicio\\_superservicios.jsp](http://bpmconsulting.naturasoftware.com/superservicios/inicio_superservicios.jsp)



### CORREOS ELECTRÓNICOS:

En diferentes puntos del país:

#### Bogotá:

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
[direcciongralterritorial@superservicios.gov.co](mailto:direcciongralterritorial@superservicios.gov.co)  
[dtcentro@superservicios.gov.co](mailto:dtcentro@superservicios.gov.co)

#### Barranquilla:

[dtnorte@superservicios.gov.co](mailto:dtnorte@superservicios.gov.co)

#### Medellín:

[dtoccidente@superservicios.gov.co](mailto:dtoccidente@superservicios.gov.co)

#### Cali:

[dtoccidente@superservicios.gov.co](mailto:dtoccidente@superservicios.gov.co)

#### Bucaramanga:

[dtoriente@superservicios.gov.co](mailto:dtoriente@superservicios.gov.co)



### REDES SOCIALES:

Twitter:

@Superservicios

Facebook:

[www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD](http://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD)

Canal de Youtube: Superservicios - SSPD

<https://www.youtube.com/channel/UC-BRR-LBExTeqBYvUXRkHfFg>

Vimeo: <https://vimeo.com/superservicios>

## DESCARGA NUESTRA APPSERVI



### CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Call Center:

Bogotá: (1) 6913006

Línea gratuita nacional: 018000910305

De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 8 am a 12m, con buzón habilitado para otros horarios.



# LÍNEAS DE ATENCIÓN A EMPRESAS

---

## SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS - SUI

---

Busca estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permita a las entidades del Gobierno evaluar la prestación de los servicios públicos.

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

[www.superservicios.gov.co/Servicio-a-empresas](http://www.superservicios.gov.co/Servicio-a-empresas)



## PAGOS

---

En nuestro portal web, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios bajo supervisión de la Superservicios, podrán descargar el formato para pago de las obligaciones por concepto de contribuciones y multas.

## PROCESOS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)

---

Consolida los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información.

## GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

---

Asesoría en: Inscripción, Actualización y Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados y contribución especial.

