



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE GESTIÓN 2016

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales
Segundo Trimestre de 2016 (Del 1 de enero a 30 de junio de 2016)

Jenny Lindo Díaz– Directora
Bogotá, D.C., 29 de julio de 2016



CO-F-006 V.2



CO14/5927



CO14/5927



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Contenido

- Informe estadístico de trámites.
- Gestión de servicio al ciudadano.
- Resultado de participación ciudadana.
- Estadísticas consolidadas.



Estructura Orgánica



Presencia Institucional

- **DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO:**

Conformada por los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Casanare, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Vichada, Amazonas, Caquetá, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Bogotá D.C..

- **DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE:**

Conformada por los departamentos de La Guajira, Magdalena, Bolívar, Atlántico, Cesar, Córdoba, Sucre, con sede en la ciudad de Barranquilla.

- **DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE:**

Conformada por los departamentos de Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

- **DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE:**

Conformada por los departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

- **DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE:**

Conformada por los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Nariño y Putumayo, con sede en la ciudad de Cali.

NUESTRA PRESENCIA REGIONAL

DIRECCIONES TERRITORIALES (DT)

- DT Centro
- DT Norte
- DT Oriente
- DT Occidente
- DT Suroccidente

PUNTOS DE ATENCIÓN

- | | | |
|---|---|--|
| ● 1 San Andrés | ● 13 Bucaramanga #2 | ● 25 Tunja |
| ● 2 Barranquilla #1 | ● 14 Barrancabermeja | ● 26 Yopal |
| ● 3 Barranquilla #2 | ● 15 Medellín #1 | ● 27 Ibagué |
| ● 4 Barranquilla #3 | ● 16 Medellín #2 | ● 28 Cali |
| ● 5 Santa Marta | ● 17 Medellín #3 | ● 29 Villavicencio |
| ● 6 Riohacha | ● 18 Arauca | ● 30 Neiva |
| ● 7 Cartagena | ● 19 Quibdó | ● 31 Popayán #1 |
| ● 8 Valledupar | ● 20 Pereira #1 | ● 32 Popayán #2 |
| ● 9 Sincelejo | ● 21 Pereira #2 | ● 33 Pasto |
| ● 10 Montería | ● 22 Armenia | ● 34 Florencia |
| ● 11 Cúcuta | ● 23 Bogotá #1 | ● 35 Leticia |
| ● 12 Bucaramanga #1 | ● 24 Bogotá #2 | |



TIPO DE ATENCIÓN

- Punto de Atención Superservicios (PAS)
- Casa del Consumidor
- Entidades Públicas

FUENTE: DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL/JULIO 2016

INFORME DE GESTIÓN

SEGUNDO TRIMESTRE 2016

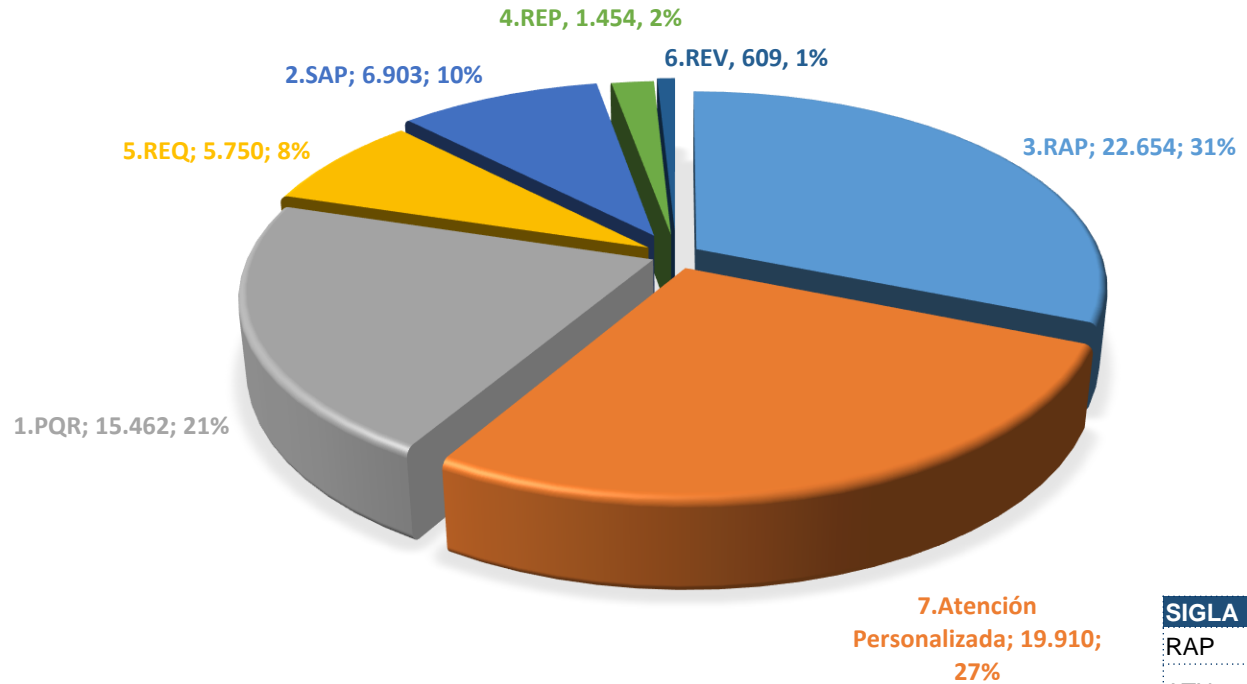


Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

TOTAL TRÁMITES: 72.742

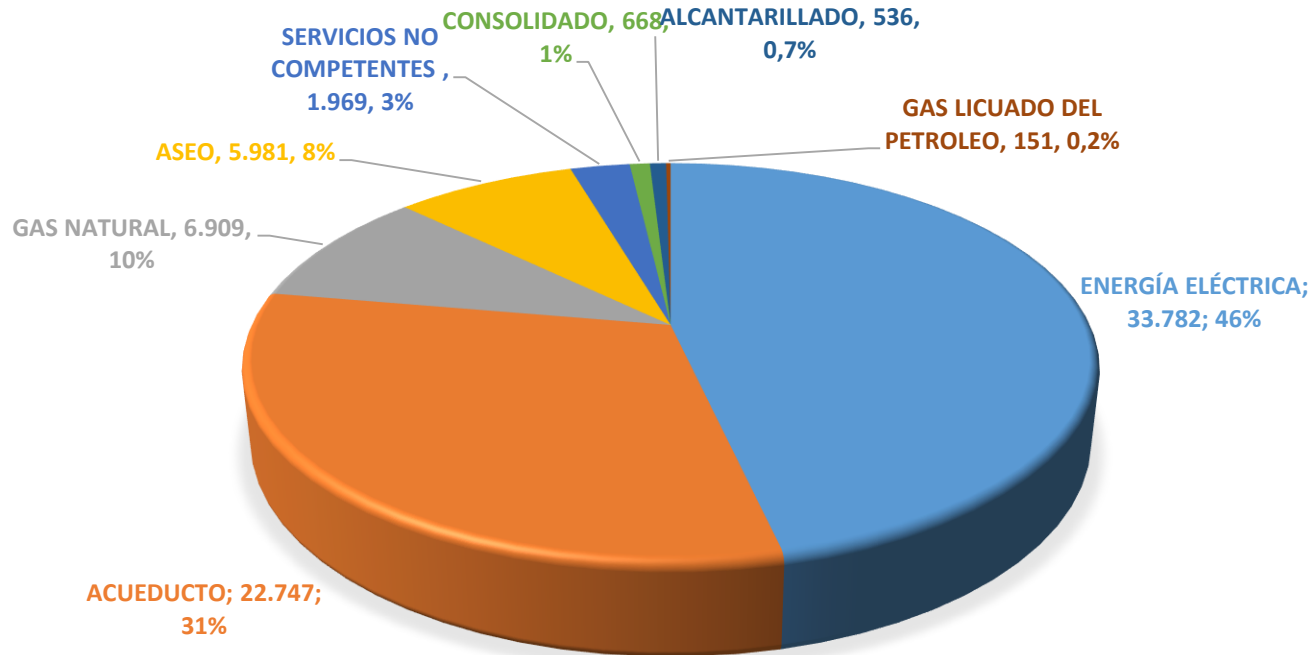


SIGLA	TRÁMITE
RAP	Recurso de Apelación
ATN	Atenciones Personalizadas
PQR	Peticiones, Quejas y Reclamos
REQ	Recurso de Queja
SAP	Silencio Administrativo Positivo
REP	Recurso de Reposición
REV	Revocatoria

Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016

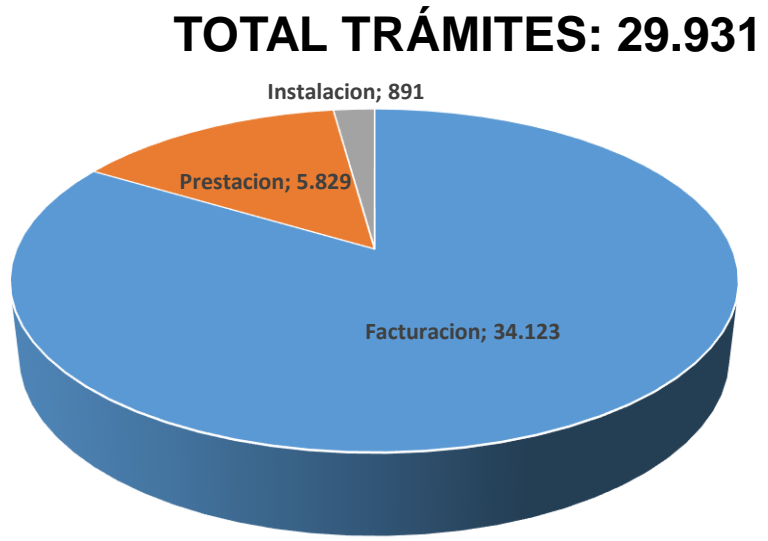
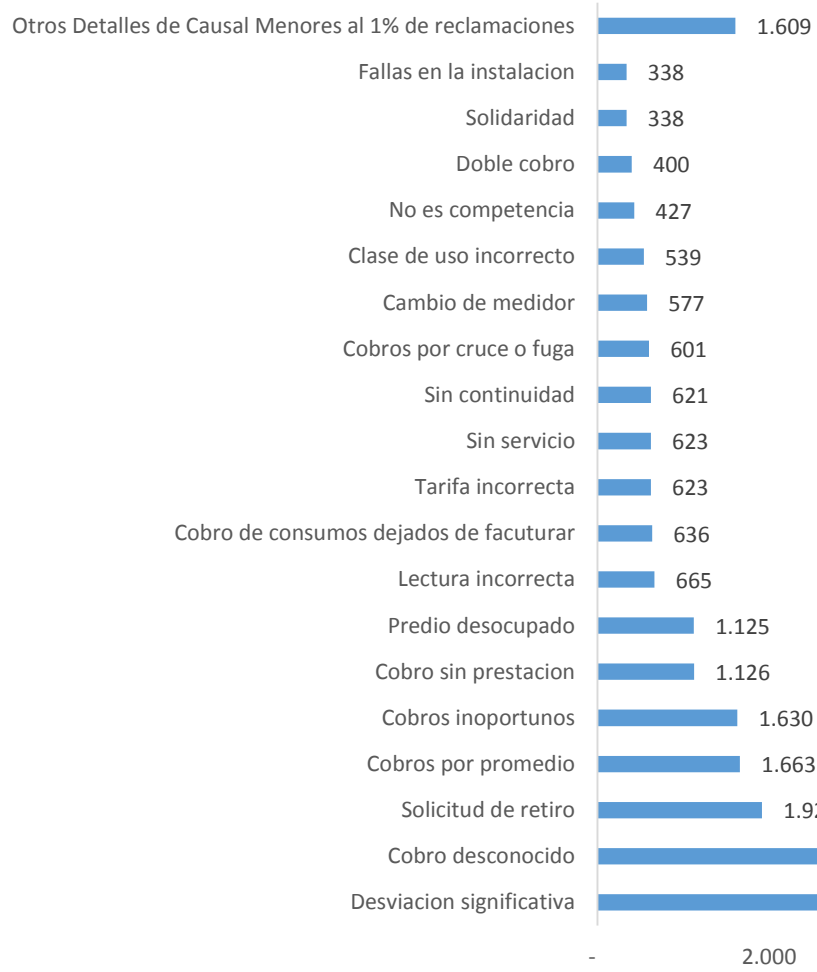
TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

TOTAL TRÁMITES: 72.742



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016.

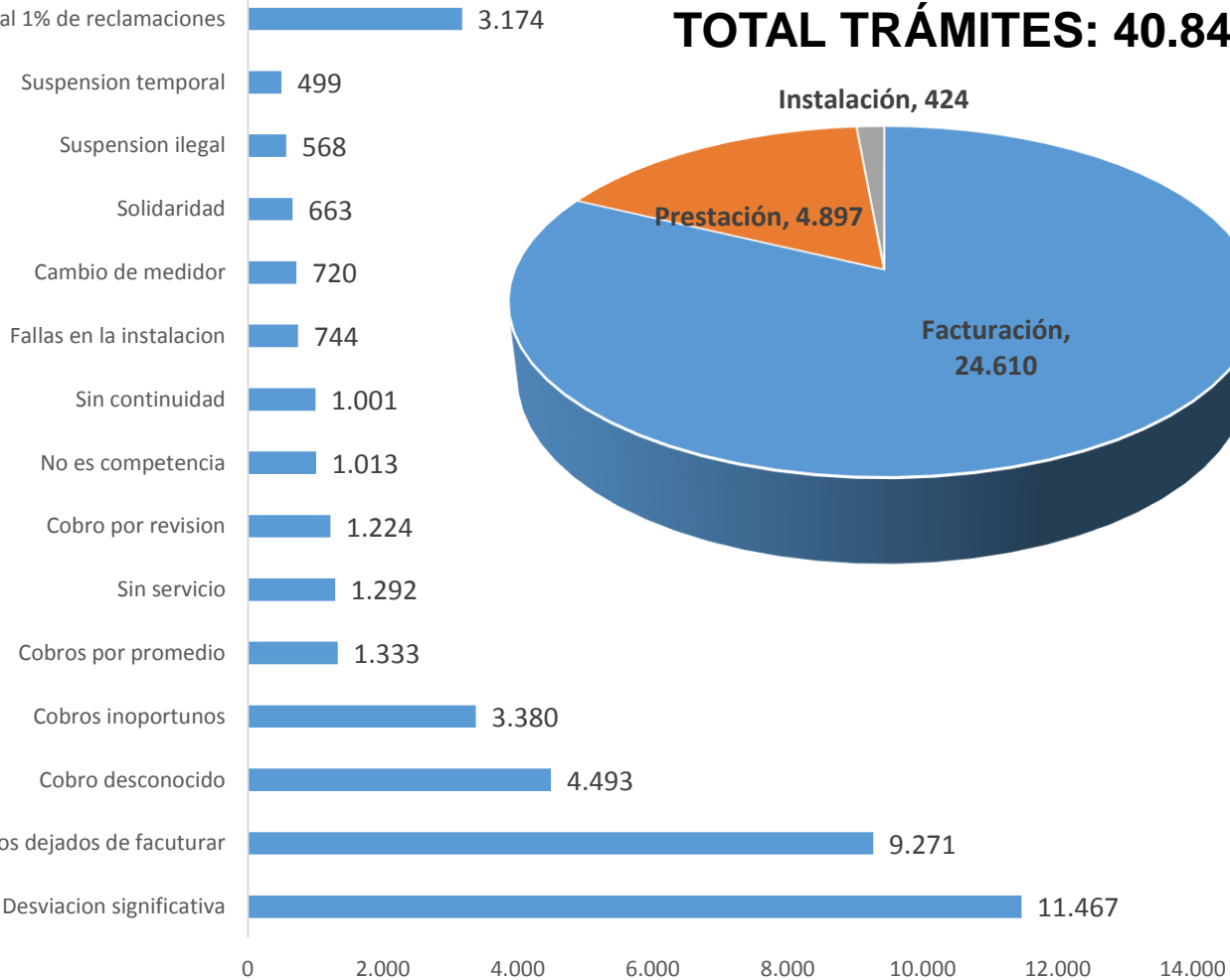
TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS

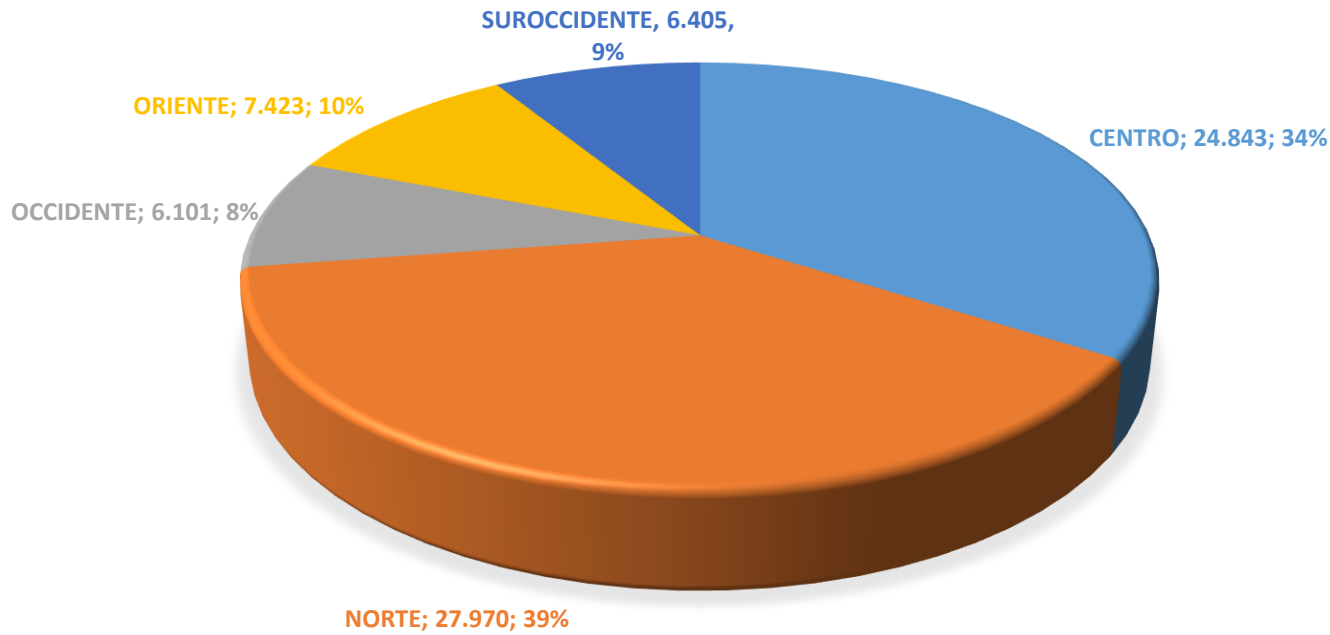
Otros Detalles de Causal menores al 1% de reclamaciones



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016

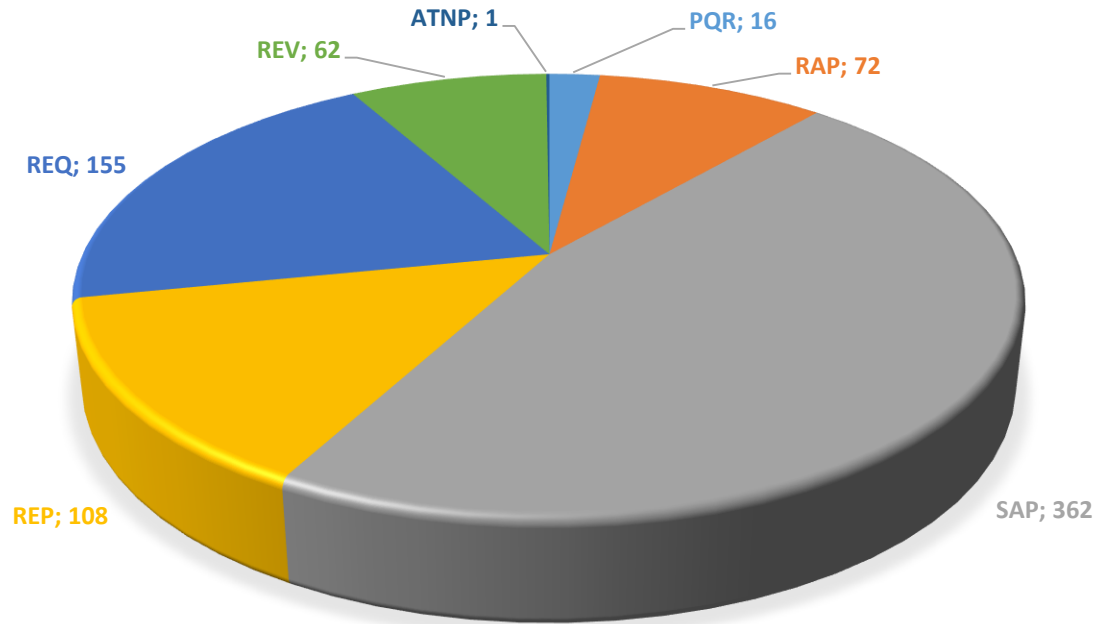
TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

TOTAL TRÁMITES: 72.742



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016.

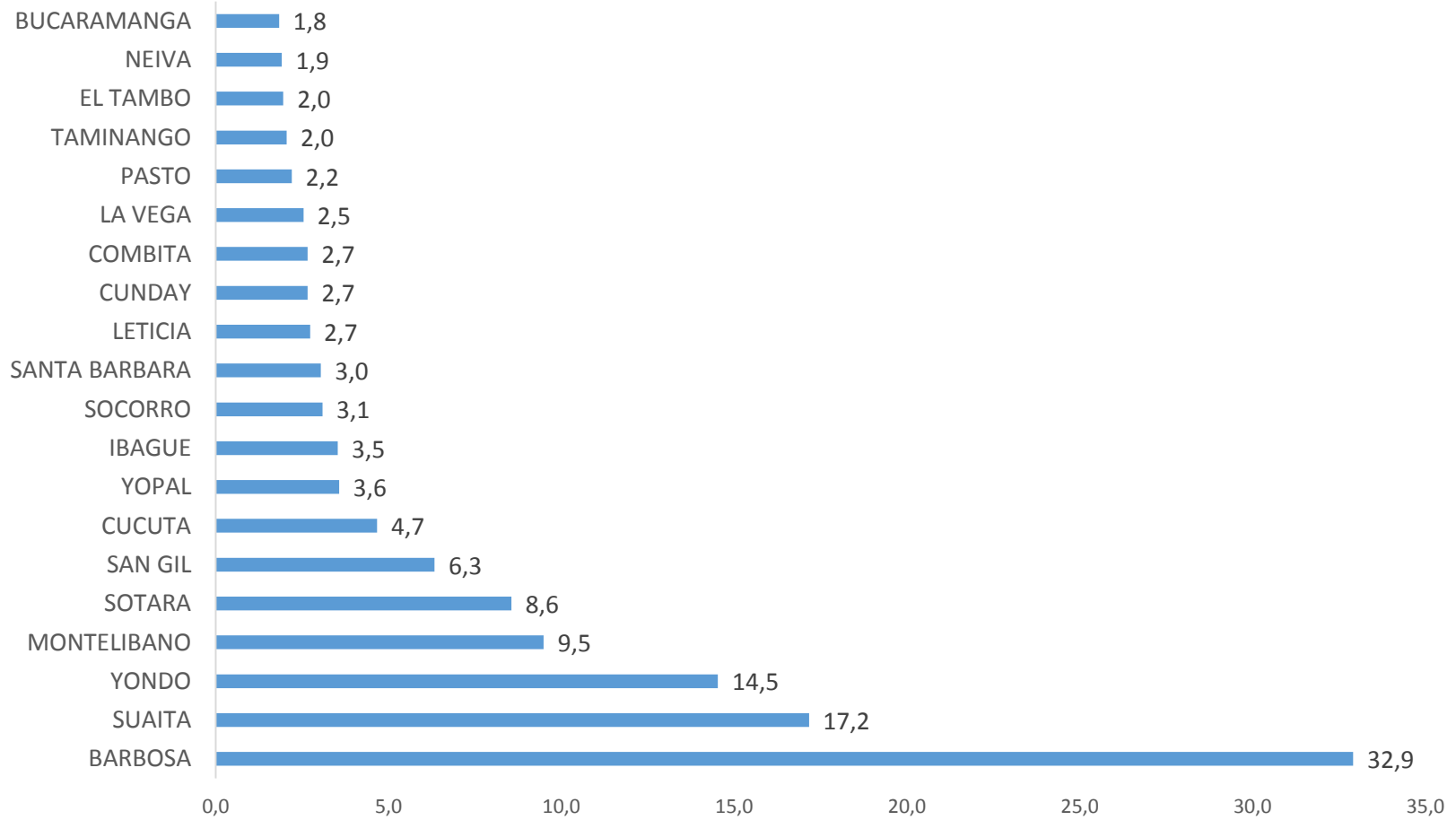
TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE (Días*)



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016.
*Tiempo en días calendario.

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

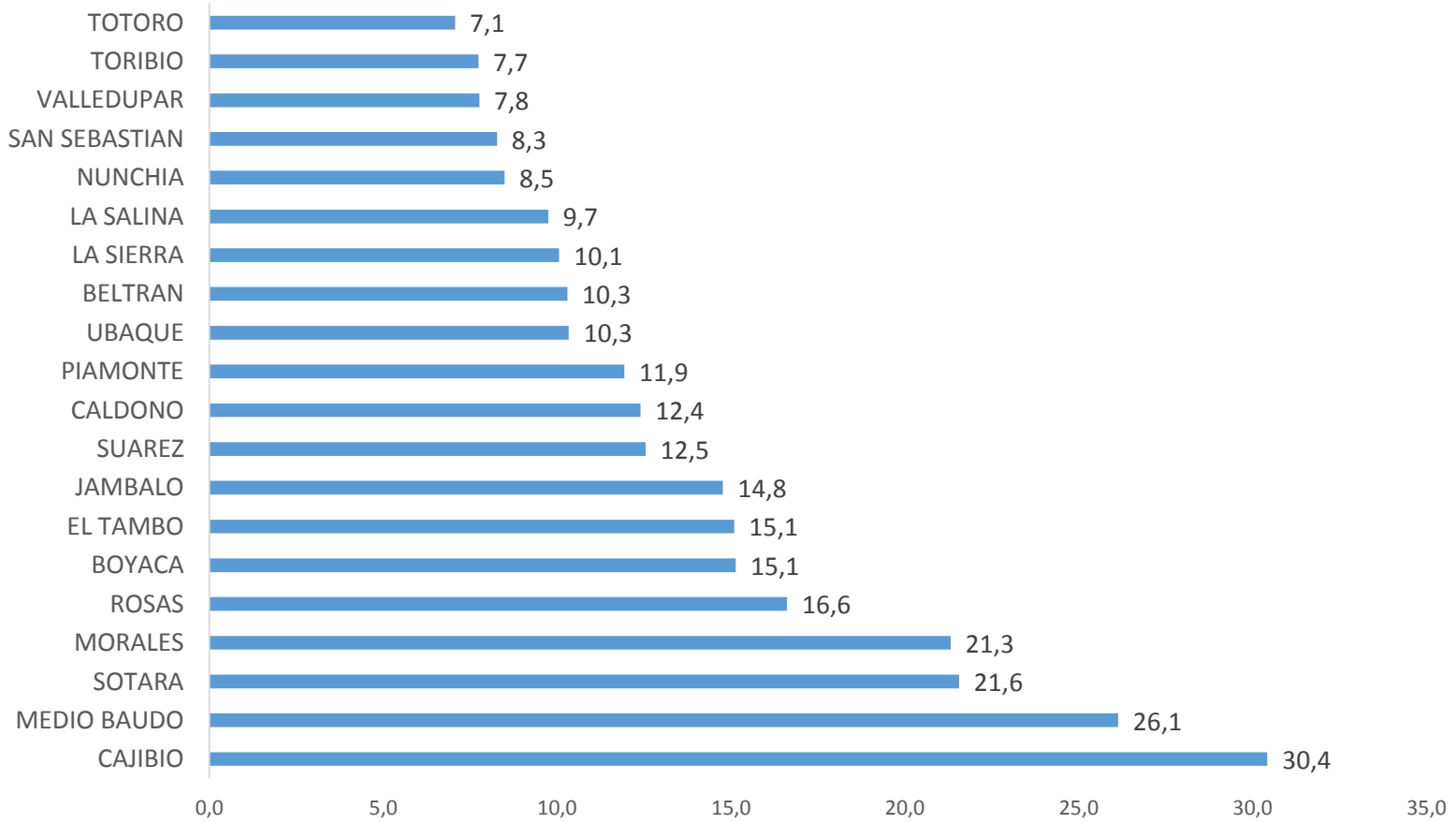
TOTAL TRÁMITES: 29.931



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016

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

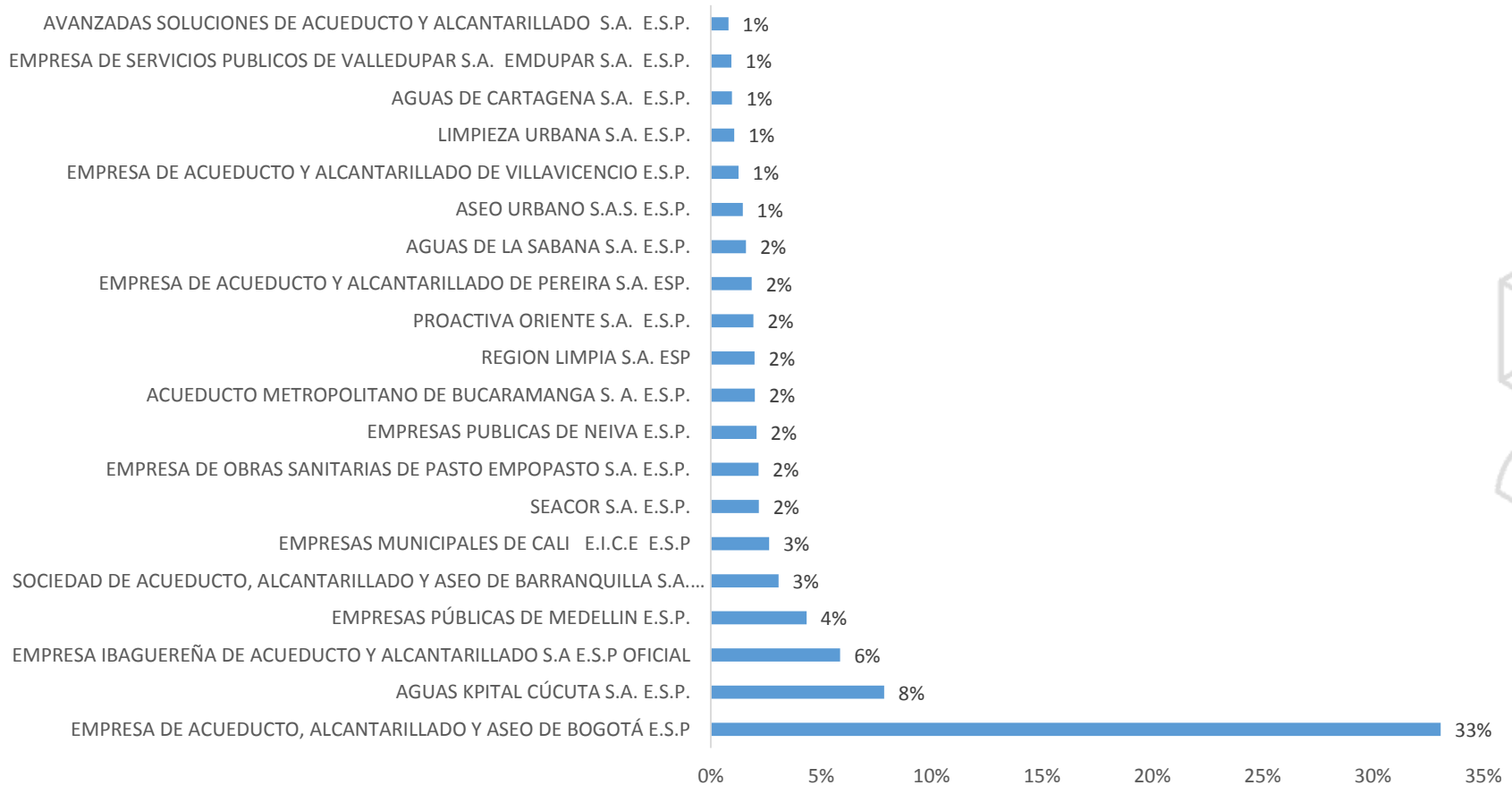
TOTAL TRÁMITES: 40.842



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016.

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

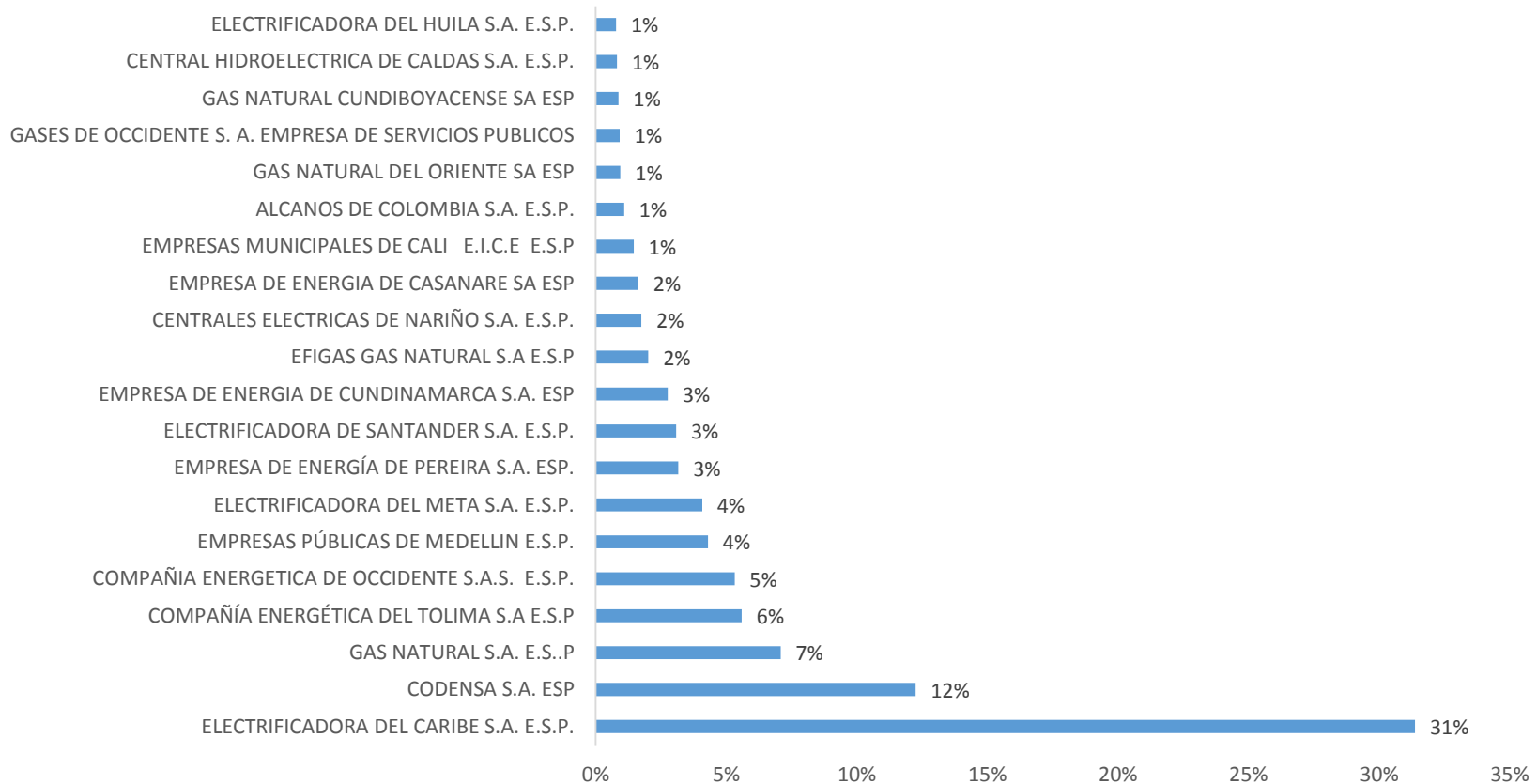
TOTAL TRÁMITES: 29.931



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016

PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

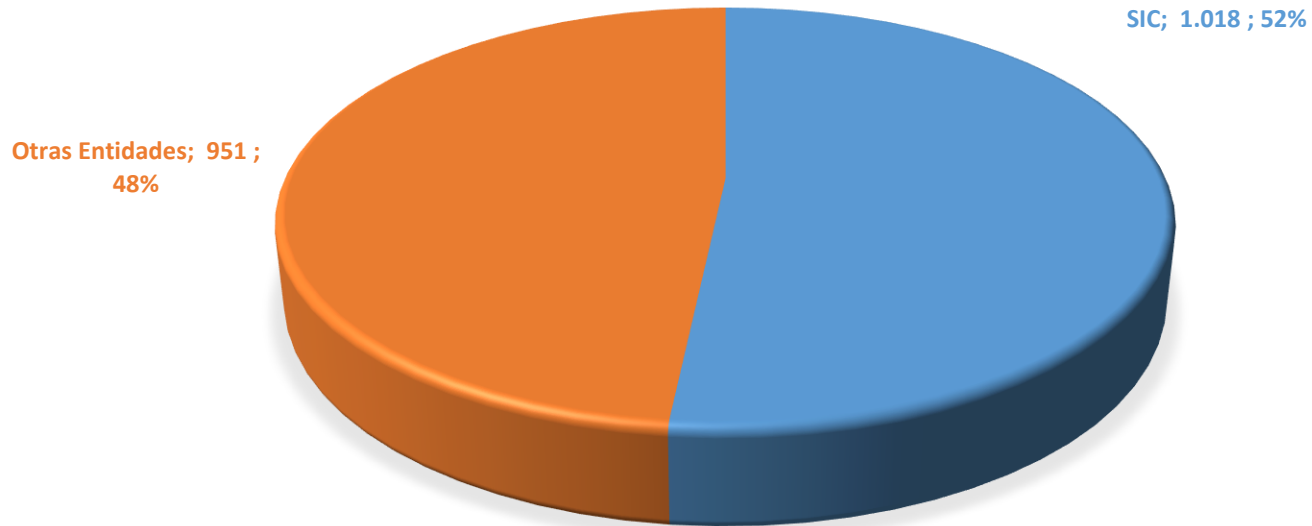
TOTAL TRÁMITES: 40.482



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

TOTAL TRÁMITES: 1,969



Fuente: O3 - DGT con corte a 30 de junio de 2016.

Resultados en Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la atención de usuarios y gestión de trámites.

DT	PAS	No. Atenciones						Total	Promedio diario Acumulado
		Enero	Febrero	M ar z o	Ab ril	Mayo	Junio		
NORTE	Valledupar	0	48	118	116	134	131	547	4,6
	Riohacha	0	29	61	122	152	112	476	4,0
	Santa Marta	0	29	76	81	107	96	389	3,2
	Sincelejo	0	13	71	116	94	113	407	3,4
	Barranquilla*	NA	NA	NA	NA	NA	9	9	0,1
CENTRO	Ibagué	0	322	440	325	372	232	1691	14,1
	Yopal	4	165	101	109	133	181	693	5,8
	Florencia	8	24	25	35	28	36	156	1,3
	Tunja	0	119	48	48	103	58	376	3,1
	Leticia	0	6	33	18	47	12	116	1,0
	San Andrés	0	0	21	19	16	21	77	0,6
OCCIDENTE	Pereira	12	99	75	65	67	67	385	3,2
	Quibdó	5	38	45	42	48	52	230	1,9
	Medellín I	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	-
	Medellín II	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	-
SUROCCIDENTE	Popayán	35	120	111	108	158	133	665	5,5
	Pasto	52	154	138	130	160	142	776	6,5
ORIENTE	Arauca	0	0	18	0	0	37	55	0,5
	Cúcuta	0	3	77	145	347	528	1100	9,2
	B/bermeja	0	13	18	11	47	51	140	1,2
Total		116	1.182	1.476	1.490	2.013	2.011	8.288	69,1

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

* El PAS de Barranquilla inició actividades el 20 de junio de 2016.

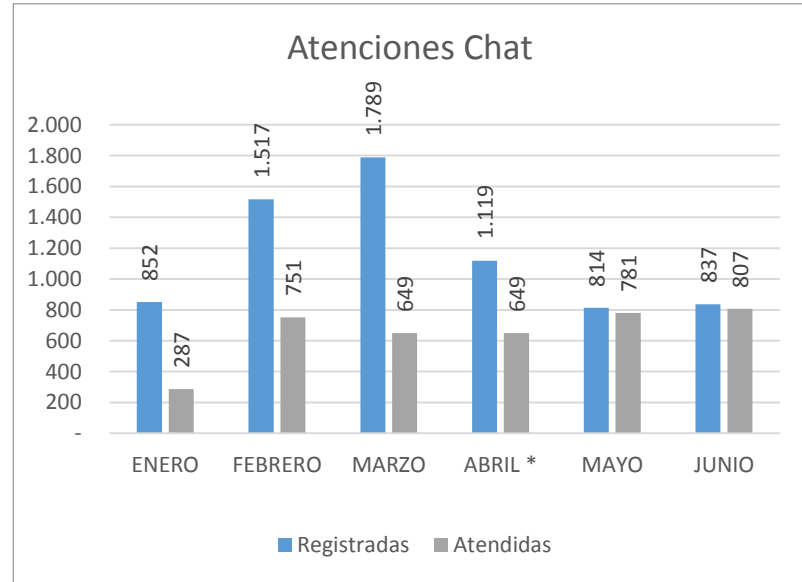
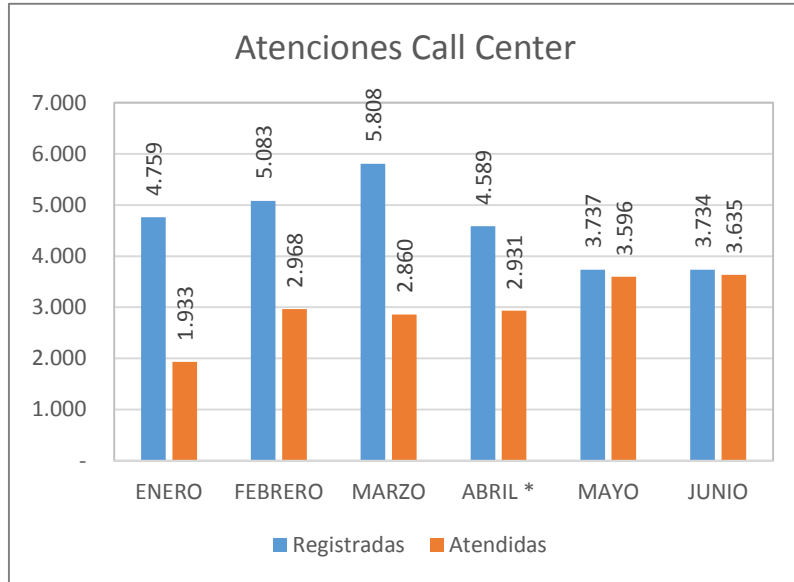
ATENCIÓN PERSONALIZADA – CASAS DEL CONSUMIDOR (SIC)

No.	Ciudad	No. Atenciones						Total	Indicador Promedio día
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
1	Neiva	0	52	10	47	33	40	182	1,5
2	Villavicencio	0	79	178	158	90	76	581	4,8
3	Montería	0	33	70	134	255	203	695	5,8
4	Barranquilla	0	106	186	206	208	108	814	6,8
5	Cartagena	0	169	196	321	291	321	1298	10,8
6	Armenia	0	44	65	47	63	84	303	2,5
7	Pereira	0	103	73	82	100	85	443	3,7
8	Bucaramanga	0	10	14	48	95	29	196	1,6
9	Popayán	0	56	48	34	32	34	204	1,7
Total		0	652	840	1.077	1.167	980	4716	39,3

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

* Las Casas del Consumidor es un canal de atención en convenio con la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC.

ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT



Fuente: DGT – BPM Consulting con corte a 30 de junio de 2016.
BPM Consulting tomó la atención de Call Center y Chat a partir del 25 de abril de 2016 en el marco del Acuerdo Marco de Precios AMP.

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Enero	Centro	2	25 al 29	Pitalito	25	Energía/Gas	Electrohuila/ Empitalito	Alto Consumo/ Cobros por recuperación/ Cambio de Medidor
	Norte	1	28 y 29	Barrancas	53	Energía/Gas/ AAA	Electricaribe/ Aguas del Sur	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
Febrero	Centro	2	8 al 12	Neiva	35	Energía/ AAA	Electrohuila Epneiva/	Cobros por recuperación / Alto Consumo /Cambio de Medidor
			15 y 16	Mariquita	55	AAA/Energía	Aquamana/ Enertolima	Alto Consumo/Cobros por recuperación
			17 al 19	Honda	88	AAA/Energía/ Gas	Aquamana/ Enertolima	Alto Consumo/Cobros por recuperación/Cambio de Medidor
			22 al 26	Ibagué	144	AAA/Energía	IBAL / Enertolima	Error en la facturación, en el cobro promedio, sin toma de lecturas reales. / Cambio de medidor y recuperación de energía dejada de facturar.
	Norte	1	1 al 5	Riohacha	127	Energía/Gas/ AAA	Electricaribe/ ASSA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			8 al 10	Fundación	89	Energía/Gas	Electricaribe/ Aguas del Sur	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos
			11 y 12	Ciénaga	71	Energía/Gas	Electricaribe/ Operadores de la Sierra	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			15 al 19	Santa Marta	357	Energía/Gas/ AAA	Electricaribe/ Metroagua	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			22 al 24	Puerto Colombia	132	Energía/Gas/ AAA	Electricaribe/ Triple AAA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos
			25 y 26	Baranoa	88	Energía/Gas	Electricaribe/ Triple AAA	Desviación significativa/Facturación Altos Consumos/Cobros por recuperación
			29	Barranquilla	12	Energía/Gas	Electricaribe/ Gases del Caribe/ Triple AAA	Desviación significativa/ Facturación Altos Consumos

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Marzo	Norte	1	1 al 4	Barranquilla	25	Energía/Gas	Electricaribe/ Gases del Caribe/ Triple AAA	Desviación significativa/ Facturación Altos Consumos/ Instalación de Micomedidores Alto costo en la factura, Cobro de la verificación de la conexión(ilegal)/Mala prestación del servicio/No recogen los desechos en las calles/Alto costo en la facturación
			7 al 9	Turbaco	110	Energía/ AAA/ Aseo/ Gas	Electricaribe/ Acualco/ Bioger/Sutigas	
			10 y 11	Arjona	55	Energía/ AAA/ Aseo/ Gas	Electricaribe/ Acualco/ Bioger/Sutigas	
			14 al 18	Cartagena	79	AAA/ Aseo/ Gas	Aguas de Cartagena/ Pacaribe/ Sutigas	
			28 y 29	El Carmen	24	Energía/ AAA/Gas Aseo	Electricaribe/ Surtigas / Eserviaseo/ Acuecar	
			30 y 31	Magangue	59	Energía/ AAA/ Aseo/ Gas	Electricaribe/ Servimag – Aquaseo/ Regional de Aseo	
	15 al 18 28 al 31	Bogotá Fontibón	43	Gas Natural/ EAAB/ Energía	Gas Natural Fenosa	Por afiliación de los usuarios casi de manera obligatoria al servicio de servigas con amenaza de suspensión del servicio y aumento en el valor del consumo.		

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Marzo	Occidente	2	2	Copacabana	81	AAA/Energía	EPM	Desviación significativa y Facturación altos consumos
			3 y 4	Bello	16	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
			7 al 9	Itagüí	13	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
			10 y 11	Envigado	18	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
			14 al 16	Sabaneta	5	Gas/Energía/ Acueducto veredal	EPM	Cobro inoportuno, facturación, falta de cobertura y mala calidad del servicio del acueducto veredal
			17 y 18	La Estrella	12	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo
28 al 31	Medellín	25	AAA/Energía	EPM	Desvío significativo y alto consumo			

CANALES DE ATENCIÓN

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Abril	Norte	1	1	Magangue	14	Energía/ AAA/ Aseo/ Gas	Electricaribe/ Acualco/ Bioger/Sutigas	Alto costo en la factura, Cobro de la verificación de la conexión(ilegal)/Negación en la instalación del servicio /Aumentar los barridos en zonas públicas/Alto costo en la facturación
			4 al 6	Sincelejo	183	Energía/ AAA/ Aseo/ Gas	Electricaribe/ Aguas de la sabana/ Interaseo	Desviación significativa, cobros dejados de facturar/ altos costos de facturación, ECDF alto costo en facturación, cambio de medidor/tarifas muy altas.
			11 al 13	San Onofre	85	Energía/ Aseo	Electricaribe/ Serviaso	Altos costos de facturación, ECDF, Cobro de acuerdo de pago sin autorización del usuario, suspenden el servicios con reclamaciones vigentes / Los carros no pasan por las puertas de las casas de los usuarios, alto costo en facturación.
			14 y 15	Tolú	42	Energía/ AAA/ Aseo	Electricaribe/ Alcaldia/ Multiaseo	Desviación significativa, cobros dejados de facturar/ altos costos de facturación, ECDF Alto costo en facturación, cambio de medidor/tarifas muy altas.
			18 y 19	Since	191	Energía/ AAA/ Aseo	Electricaribe/ Empasin/ Aseo de Since	Altos costos de facturación, ECDF, suspenden el servicios con reclamaciones vigentes / llega el servicio de agua cada tres días / Los carros no pasan por las puertas de las casas de los usuarios.
			20 al 22	Corozal	227	Energía/ AAA/ Aseo/ Gas	Electricaribe/ Aguas de la Sabana/ Interaseo	Desviación significativa, cobros dejados de facturar/ altos costos de facturación, ECDF Alto costo en facturación, cambio de medidor/tarifas muy altas.
			25 y 26	Sampues	24	Energía/ AAA/ Aseo	Electricaribe/ Empasam/ Serviaso	Altos consumos, desviación significativa, cobros dejados de facturar/ altos costos de facturación/Alto costo en facturación, cambio de medidor/tarifas muy altas.

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Abril	Centro	1	4 al 8	Villavicencio	99	Energía/ Acueducto/ Aseo y Gas	EMSA/ Bioagricola/ EAAV/EDESA/Llanogas	Desviación significativa, cambio de contador, estrato y clase de uso/Facturación, cobro promedio y registro de consumo/ Desviación significativa/Alumbrado público/Cobro sin prestación, suspensión y reconexión.
			25 al 29	Yopal	75	Gas Natural/Aseo/ Acueducto/ Energía	Aseo Urbano/ EAAY/ Enerca	Cobro por reconexión, suspensión temporal / desviación significativa/ consumos dejados de facturar/sin servicio/, desviación significativa y consumos dejados de facturar.
		4	1	Font ibón	13	Gas Natural/ Acueducto/ Energía	Gas Natural Fenosa/ EAAB/ Codensa	Retiro de seguro, solicitud de suspensión temporal/ Cambio de medidor, Alto Consumo.
			4 al 8	Kennedy	24	Gas Natural/ Acueducto/ Energía	Gas Natural Fenosa/ EAAB/ Codensa	Seguro en factura, negación del servicio, retiro de cobro de seguro revisión técnica/ Altos consumos, desviación significativa.
			11 al 15	Suba	8	Gas Natural/ Acueducto/ Energía	Gas Natural Fenosa/ EAAB/ Codensa	Solicitud de suspensión temporal, revisión obligatoria/ Cambio de Medidor/ Altos consumos, desviación significativa y resolución 029 CREG
			18 al 22	Barrios Unidos	12	Gas Natural/ Acueducto/ Energía	Gas Natural Fenosa/ EAAB/ Codensa	Retiro de seguro, solicitud de suspensión temporal/ Cambio de medidor, Alto Consumo/ Resolución 029 CREG.
			25 al 29	Rafael Uribe Uribe	21	Gas Natural/ Energía	Servigas/ Codensa	Seguro en factura, negación del servicio, retiro de cobro de seguro revisión técnica/ Altos consumos, desviación significativa y resolución 029 CREG

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Abril	Occidente	3	1	Medellín	7	Energía/ Acueducto y Gas	EPM	Altos costos en la prestación del servicio, cobros indebidos, desviaciones significativas y cambios de medidor.
			4 al 6	La Ceja	10	Gas/ Acueducto	EPM	Cobro indebidos, recuperación de consumos dejados de facturar/ Cobros por reconexión, cobros indebidos Altos consumos en la facturación.
			7 y 8	Carmen de Viboral	7	Acueducto, Alcantarillado / Energía	EPM	Altos cobros por la prestación del servicio, perjuicios causados por el alcantarillado/Cobros de un servicio que no se presta incremento en el cobro del servicio.
			11 al 13	Marinilla	8	Acueducto/ Aseo	EPM	Altos consumos, cobros inoportunos, desviación significativa / tarifa de aseo.
			14 y 15	Rionegro	11	Acueducto/ Energía/ Gas/	CHEC – EPM/ EFIGAS	Suspensión del servicio por falta de pago/ Normalización del servicio de energía, recuperación de energía dejada de facturar/alto costo en el servicio.
			18 y 19	Anserma	12	Gas/Aseo/ Acueducto	EFIGAS/ CHEC – EPM	Alza en las tarifas del gas natural, solicitud de retiro del servicio/ descuentos en la tarifa de aseo/cobro con estrato incorrecto/Altos consumos.
			20 al 22	Riosucio	5	Acueducto/ Energía/ Gas/	CHEC – EPM/ EFIGAS	Suspensión del servicio por falta de pago/ Normalización del servicio de energía, recuperación de energía dejada de facturar/alto costo en el servicio.
			25 al 29	Manizales	24	Gas/ Acueducto/ Energía/Aseo	EFIGAS/ Aguas de Manizales/ CHEC - EPM	Problemas en la instalación del servicios/Incrementos en los cobros por la prestación del servicio/Cobro estrato incorrecto y doble cobro en aseo.

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Mayo	Norte	1	2 al 4	Ciénaga de Oro	47	Acueducto/ Energía/	Uniaguas, Electricaribe y ECODEFA	Mal alcantarillado, alta tarifa de cobro de acueducto, cobro de acometida// Cobro alquiler de medidor, altos costos, SAP, desviación significativa y medición estimada.
			5 y 6	Cereté	33	Acueducto/ Energía	Uniaguas, Electricaribe y ECODEFA	Mal alcantarillado, alta tarifa de cobro de acueducto, cobro de acometida// Cobro alquiler de medidor, denuncia por SAP, cobro verificación de conexión, cobro de reconexión sin previa suspensión.
			10 al 13	Montería	200	Energía y Gas	Electricaribe y ECODEFA, Surtigas y Proactiva	Cobro alquiler de medidor, cambio de medidor, cobro verificación de conexión, cobro de reconexión sin previa suspensión, cobro de seguros (protege tu mundo) y asistencia en casa / Alto consumo / Alto consumo - Reboso de alcantarillado.
			16 al 18	Lorica	120	Acueducto y Aseo/ Energía	Aguas del Sinú y Electricaribe	No había continuidad en el servicio de acueducto, no había alcantarillado, mala recolección del aseo/ ECDF, cobro alquiler de medidor, altos costos.
			23 al 25	Planeta Rica	75	Energía/Gas y Acueducto	Electricaribe, ECODEFA, Surtigas y OPSA	Cobro de reconexión, alto consumo, consumo distribuido comunitario, caída de redes (verdea Pueblo Chundo- caserío Arenoso) / cobro de suspensión, Alto consumo / La prestación del servicio se da cada cinco o 5 días, el agua es de pésima calidad (quejas por la potabilidad, los usuarios comentan que no la pueden usar para el consumo ni para el aseo personal, produce erupciones y enfermedades)
			26 y 27	San Marcos	89	Energía/Gas /Acueducto y Alcantarillado/A seo	Electricaribe, ECODEFA, Surtigas y Aguas de la Mojana/ INTERASEO	Cobro de reconexión, alto consumo, reclamo por alumbrado público./ cobro de suspensión, alto consumo. /Falta de continuidad en la prestación del servicio, Cobro del servicio sin prestación.
			31	El plato	13	Energía/Gas /Acueducto y Alcantarillado	Electricaribe, ECODEFA, Surtigas EAAPM	Cobro de reconexión, alto consumo, reclamo por alumbrado público./cobro de suspensión, alto consumo.

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Mayo	Oriente	2	2 al 6	Tunja	90	Acueducto y Energía	PROACTIVA/ EPSA	Altos consumos y cobros de facturación, fallas en prestación del servicio, cobros inoportunos y cobro de reconexiones.
			19 y 20	Barbosa	8	Acueducto y Energía	EPM/ EPSA	Altos consumos, desviación significativa, ECDF, fallas en la prestación del servicio y cobros de reconexiones.
			23 y 24	Socorro	11	Acueducto y Energía	Aguas del Socorro/ESSA	Desviación significativa, altos consumos, fallas en la prestación del servicio y cobros inoportunos.
			25 al 27	San Gil	9	Acueducto y Energía	Acuasan EICE/ ESSA	Altos consumos, suspensión y fallas en la prestación del servicio, cobros inoportunos y cobros de reconexiones.
			31	Bucaramanga	6	Acueducto y Energía	Acueducto Metropolitano/ ESSA	Desviación significativa, altos consumos, fallas en el servicio, cobros inoportunos y cobros de reconexiones.

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Mayo	Occidente	3	2 al 4	Villamaria	16	Gas Natural/ Energía	Empocaldas/ EPM	Altos consumos, suspensión y fallas en la prestación del servicio, cobros inoportunos y cobros de reconexiones.
			5 y 6	Chinchina	9	Energía/ Acueducto/	Empocaldas/ EPM	Desviación significativa, altos consumos, fallas en el servicio, cobros inoportunos y cobros de reconexiones.
			10	Calarca	38	Energía/ Acueducto/	Empocaldas/ Multiproposito	Altos consumos, ECD, fallas en el servicio, cobros inoportunos y cobro de reconexiones.
			11	Quimbaya	8	Energía/ Acueducto y Alcantarillado	Empocaldas/ Esaquin	Altos consumos, suspensión y fallas en la prestación del servicio, cobros inoportunos y cobros de reconexiones.
			12	Filandia	19	Energía/ Acueducto/	Empocaldas/ Esaquin	Desviación significativa, altos consumos, fallas en el servicio, cobros inoportunos y cobros de reconexiones.
			13	Salento	16	Energía/ Acueducto/	Empocaldas/ Esaquin	Incremento en los consumos, cambio de medidor, cobro de reconexión y costo de instalaciones.
			14	Circasia	33	Energía/ Acueducto/	Empocaldas/ Esaquin	Altos consumos, ECD, fallas en el servicio, cobros inoportunos y cobro de reconexiones.
			16 al 20	Pereira	77	Energía/ Acueducto/ Gas Natural	Aguas y aguas/ EEP/ EFIGAS	Incremento en los consumos, cambio de medidor, cobro de reconexión, independización del servicio y costo de instalaciones.
			23 al 25	Santa Rosa de Cabal	13	Energía/ Acueducto/ Gas Natural	EEP/ Empocabal EFIGAS	Desviación significativa, incremento en los consumos, cambio de medidor, cobro de reconexión y costo de instalaciones.
			26 y 27	Dos Quebradas	27	Energía/ Acueducto/ Gas Natural	EEP/ Acuaseo/ EFIGAS	Incremento en los consumos, cambio de medidor, cobro de reconexión y costo de instalaciones.
			31	Armenia	8	Energía/ Acueducto/ Gas Natural	EDEQ/ EPA/ EFIGAS	Desviación, incremento en los consumos, cobro de reconexión y cobro de cambio de medidor.

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Mayo	Centro	4	2 al 6	Rafael Uribe	26	Energía/ Gas Natural y Acueducto	CODENSA y Gas Natural Fenosa/ EAAB	Inconformidad por resolución 029/16, inconformidad alto cobro en el consumo, / visita reglamentaria, cobro revisión complementaria y alto cobro por reconexión. /cobro de medidor hurtado, aguas negras en tuberías del predio
			10 al 13	Usaquén	13	Energía/ Gas Natural	CODENSA y Gas Natural Fenosa	Inconformidad por resolución 029/16, alto cobro en el consumo.
			16 al 20	Usaquén	16	Energía/ Gas Natural	CODENSA y Gas Natural Fenosa/ EAAB	Inconformidad por resolución 029/16, ECDF, alto cobro en el consumo, / cobro revisión complementaria, doble cobro revisión obligatoria.
			23 al 27	Mártires	24	Energía/ Gas Natural y Acueducto	CODENSA y Gas Natural Fenosa/ EAAB	Desviación significativa, desacuerdo con cobros por resolución 029/16, alto cobro en el consumo, / visita reglamentaria, cobro revisión complementaria y alto cobro por reconexión.
			31	Mártires	5	Energía/ Gas Natural y Acueducto	CODENSA y Gas Natural Fenosa/ EAAB	Desviación significativa, desacuerdo con cobros por resolución 029/16, alto cobro en el consumo. / Visita reglamentaria, cobro revisión complementaria y alto cobro por reconexión.

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Junio	Oriente	2	1 al 3	Bucaramanga	22	Acueducto	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S. A. E.S.P.	Cobros desconocidos, cobros inoportunos, desviación significativa y fallas en la instalación.
			7 al 10	B/bermeja	5	Acueducto	Aguas de B/bermeja S.A. E.S.P	Cobros inoportunos y desviación significativa
			13 al 15	Floridablanca	10	Alcantarillado Gas Natural y Acueducto	EP de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P./ Metrogas de Colombia y REDIBA	Solidaridad, cobros desconocidos, desviación significativa y sin continuidad.
			16 y 17	Piedecuesta	26	Gas Natural	Gas Natural de Oriente S.A. E.S.P.	Cobros inoportunos, cobros por promedio, desviación significativa, servicio no solicitado y sin continuidad.
			27 al 30	Cúcuta	103	Acueducto y Alcantarillado, Energía	Aguas Kapital ESP y Centrales Eléctricas	Cambio de medidores, cobros desconocidos, desviación significativa.
	Occidente	3	1 al 3	Armenia	18	Energía/ Acueducto/ Gas Natural	EDEQ/ EPA/ EFIGAS	Desviación, incremento en los consumos, cobro de reconexión y cobro de cambio de medidor.
	Suroccidente	3	5 y 6	Jamundí	15	Acueducto y Alcantarillado	Acuavalle ESP	Calidad de agua, cambio de medidores y desviación significativa.
			7 al 10	Buenaventura	33	Acueducto y Alcantarillado	Hidropacifico ESP	Falta de continuidad del servicio.
			13 al 15	Tuluá	28	Acueducto y Alcantarillado	Centro Aguas ESP	Cambio de medidores y Desviación significativa
			16 y 17	Buga	25	Energía	EPSA ESP	Cobros inoportunos, cobros por promedio, desviación significativa.
			20 y 21	Yumbo	22	Acueducto y Alcantarillado	ESPY ESP	Cambio de medidores y Desviación significativa
			22 al 24	Palmira	36	Acueducto y Alcantarillado	Aquaoccidente ESP	Cambio de medidores, incremento en los consumos y desviación significativa.
	27 al 30	Cali	100	Acueducto y Alcantarillado	EMCALI ESP	Reclamación por alto consumo, mala facturación, desviación significativa y cobros por credivalores.		

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Mes	Dir. Territorial	UM	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclamado	Prestadora	Causales
Junio	Centro	4	7 al 10	Gran Estación	12	Energía/ Gas Natural y Acueducto	CODENSA y Gas Natural Fenosa/ EAAB	Suspensión temporal del servicio, Inconformidad Resolución No. 029, daños y perjuicios por descarga eléctrica, inconformidad por revisiones.
			13 al 17	Gran Estación	10	Energía/ Gas Natural y Acueducto	CODENSA y Gas Natural Fenosa/ EAAB	Doble facturación, cobro desconocido, cobro sin servicio, visita no solicitada, desviación significativa.
			20 al 24	Puente Aranda	2	Energía y Gas Natural	CODENSA y Gas Natural Fenosa	Cobro desconocido, desviación significativa; inconformidad con la revisión periódica.
			27 al 30	Puente Aranda	10	Energía y Gas Natural	CODENSA y Gas Natural Fenosa	Cobro desconocido, desviación significativa; inconformidad con la revisión periódica.

Total 4.469

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

Resultados en Participación Ciudadana

Seguimiento al cronograma de eventos y a los compromisos institucionales en las mesas Superservicios.

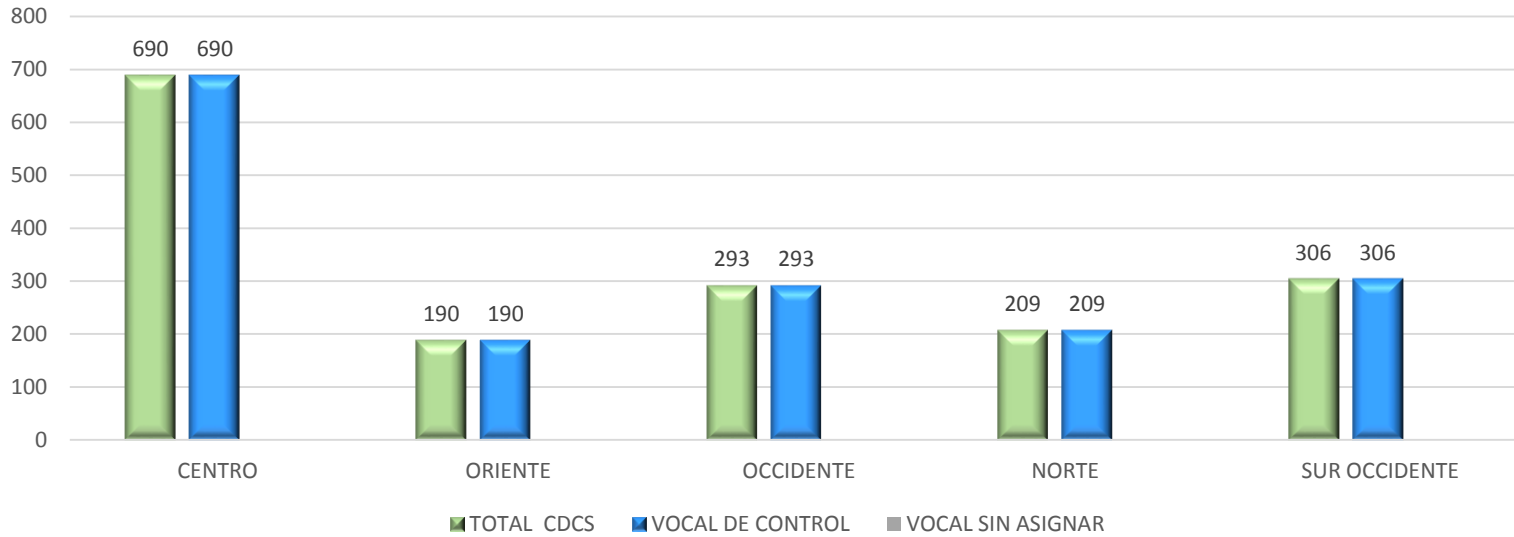
EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

CÁTEDRA DEL DERECHO AL HECHO	DIPLOMADOS, SEMINARIOS Y FOROS CON LA SUPERSERVICIOS	EXPO SUPERSERVICIOS	JORNADA CON AUTORIDADES	JORNADA TODOS CON LAS SUPERSERVICIOS	JORNADA VOCALES DE CONTROL Y CDCS	SUPERSERVICIOS EN SINTONIA	SUPERSERVICIOS RURAL.	ALCALDIA AL DÍA
4	2	14	6	23	1	2	2	1

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD DE EVENTOS
Centro	15
Norte	15
Occidente	11
Oriente	4
Sur Occidente	10
TOTAL	55

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016.

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL



DIRECCION TERRITORIAL	CENTRO	ORIENTE	OCCIDENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE
TOTAL CDCS	690	190	293	209	306
VOCAL DE CONTROL	690	190	293	209	306
VOCAL SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0

Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016.

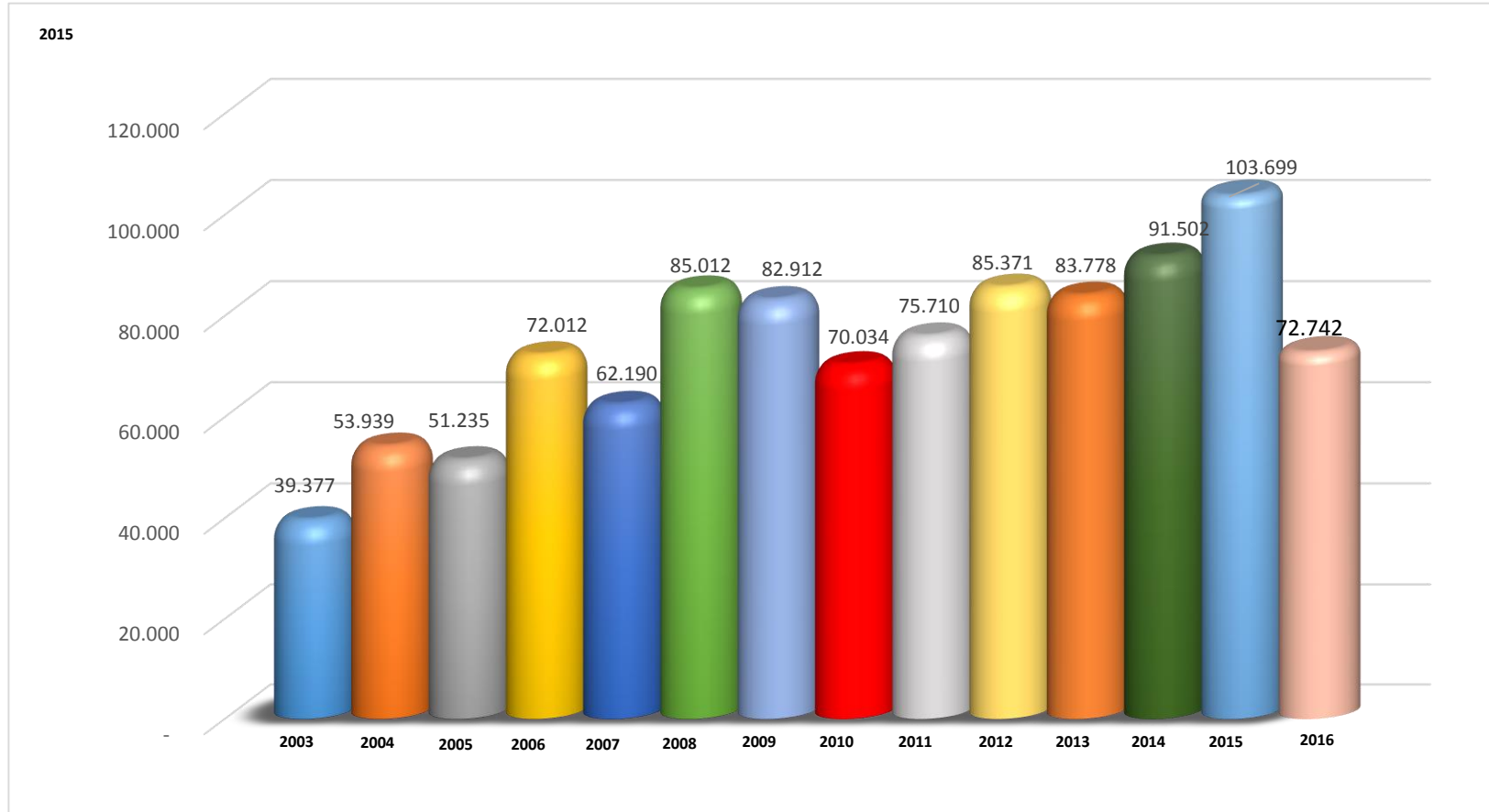
INFORME DE GESTIÓN

CONSOLIDADO 2003 A 2016



TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

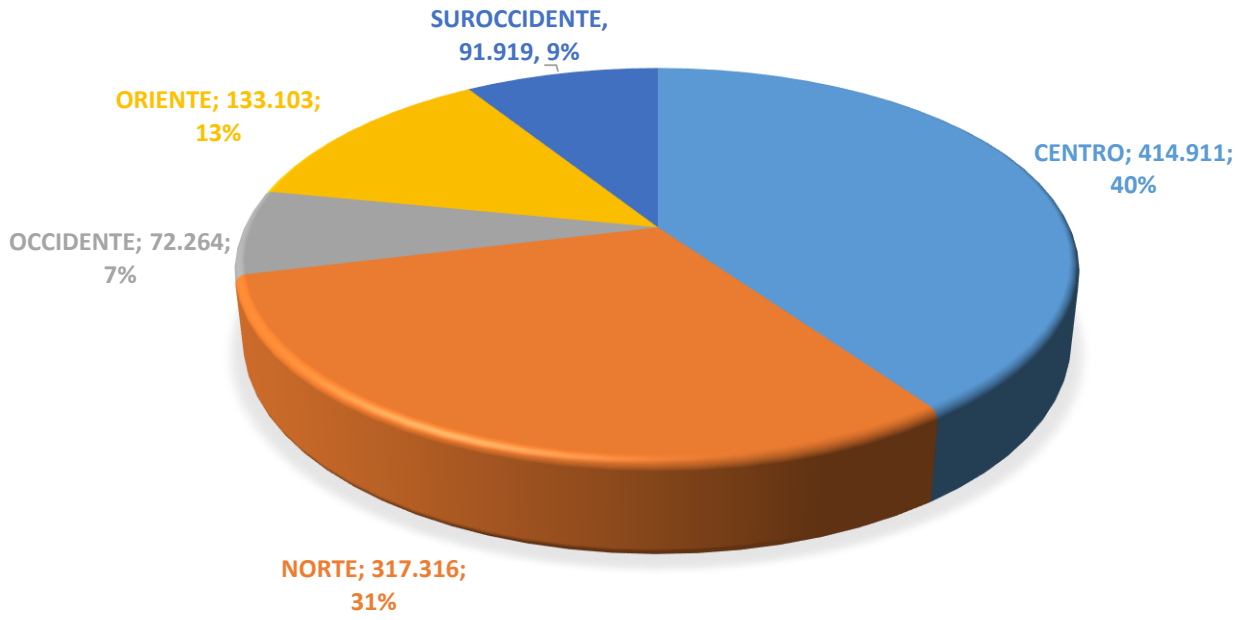
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.029.513



Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

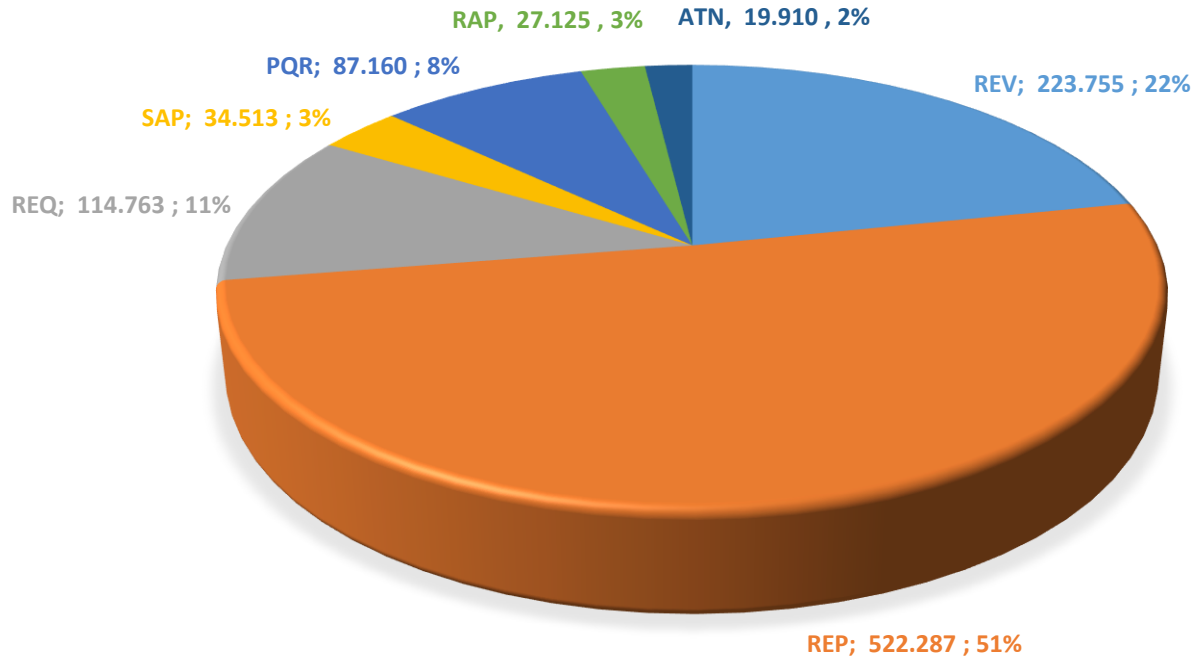
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.029.513



Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016.

TIPO DE TRÁMITES

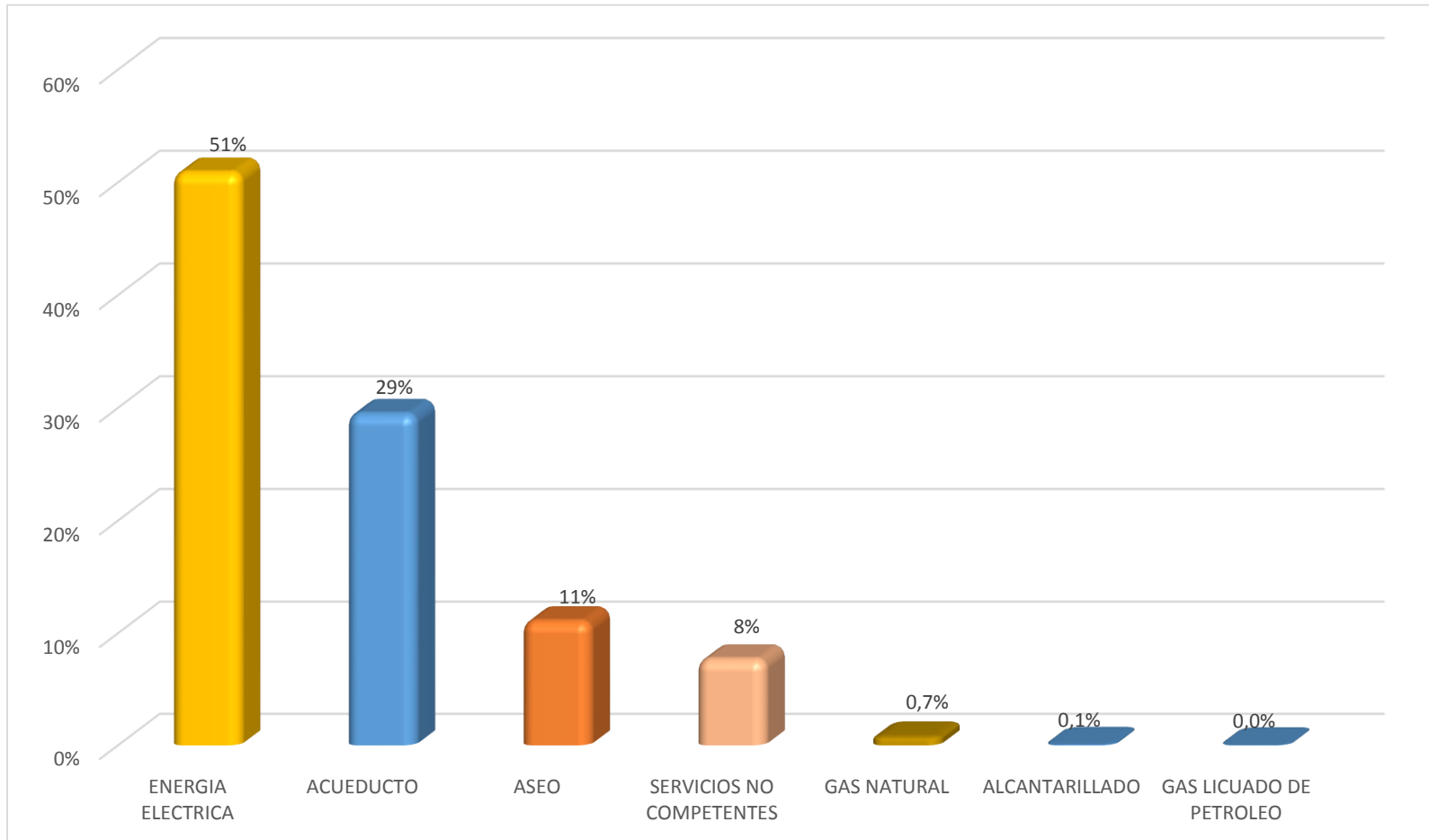
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.029.513



Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016.

TRÁMITES POR SERVICIO

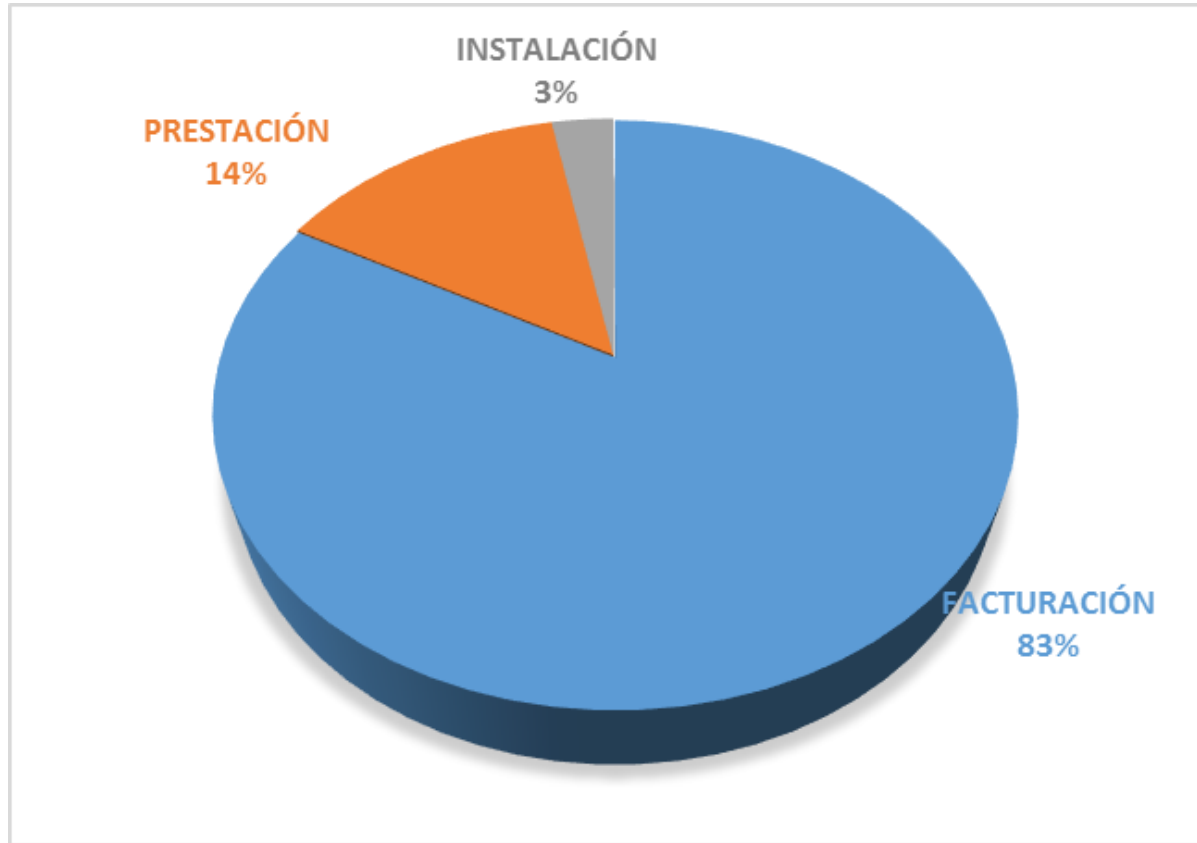
TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.029.513



Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

TRÁMITES POR SERVICIO

TOTAL DE RECLAMACIONES: 1.029.513



Fuente: DGT con corte a 30 de junio de 2016

CONCLUSIONES

- El tipo de trámite que mas interponen los usuarios de servicios públicos domiciliarios en contra de los prestadores es el Recurso de Apelación, con un 31% del total de los trámites recibidos: Lo anterior, es consistente con los derechos de los usuarios, quienes presentan en primera instancia sus peticiones, quejas o reclamos ante el prestador y una vez éste les responde tienen 5 días hábiles para presentar el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, que es fallado por la Superservicios.
- El sector de servicios públicos domiciliarios por el cual los colombianos mas presentan trámites en contra de los prestadores, es el de Energía Eléctrica, con un 46% de los trámites recibidos a nivel nacional. Lo anterior se atribuye a la situación particular de prestación del servicio de energía eléctrica en la región de la Costa Norte del país, específicamente con el prestador de servicios públicos Electricaribe S.A. E.S.P.
- Lo anterior, es también consistente con lo observado a nivel regional, siendo la región norte en la que se interpone el mayor número de trámites por parte de los usuarios de servicios públicos en contra de los prestadores. Esta región esta compuesta por siete departamentos, y tiene el 25% de la población nacional de acuerdo a la proyección de población del DANE para el año 2016.
- La principal causal de reclamación por parte de los usuarios en contra de los prestadores, corresponde a Facturación por Desviación Significativa, es decir, el usuario percibe que en su factura de servicio público hay un incremento mayor al establecido en el contrato de condiciones uniformes o en la regulación del sector de servicios públicos que aplica a su reclamación.

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.

CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2016, la Superservicios recibió de parte de los usuarios de servicios públicos domiciliarios un 33% más de trámites en contra de los prestadores respecto al mismo periodo en el año 2015. Lo anterior, es consistente con las actividades de participación ciudadana, inscripción de vocales de control, y canales de atención móviles y en convenio con otras entidades, además de la estrategia de divulgación en redes sociales de la ubicación de dichos canales móviles, lo que ha permitido que hoy en día los usuarios de servicios públicos en Colombia conozcan aún más de la regulación, sus deberes y derechos en cuanto a servicios públicos domiciliarios.
- La presencia institucional se ha fortalecido, en promedio se reciben diariamente a nivel nacional para orientación y asesoría en servicios públicos domiciliarios a 40 usuarios en las Casas del Consumidor, 70 usuarios en los Puntos de Atención Superservicios (PAS), 230 atenciones diarias en Call Center, 58 usuarios a través del Chat; también, se dio cobertura en 82 municipios a nivel nacional y 8 localidades en la ciudad de Bogotá a través de las Rutas del Consumidor en convenio con la SIC. Adicionalmente, se amplió la capacidad de atención de usuarios de servicios públicos en región de la costa norte con la apertura de un punto de atención ubicado en la alcaldía de Barranquilla.

- **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 empresa, debidamente constituida y registrada, 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.

- **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 denominaban 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

- 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 índice de reclamaciones por cada mil habitantes en el trimestre. Los municipios son aquellos que registran más de 50 reclamaciones en el trimestre.
- 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.

MUCHAS GRACIAS

Carrera 18 N°. 84-35

PBX: (1) 691 3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C.