

Protección de datos personales

"En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le informa que durante esta jornada podrá hacer registro fotográfico y de video para conservar como memoria institucional y, eventualmente, para su divulgación en los canales de comunicación de la entidad.

Solicitamos su autorización para este registro, la cual se entenderá otorgada con su presencia en este evento. En caso contrario, agradecemos informarnos".

Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales en www.superservicios.gov.co
Para consultas y reclamos: sspd@superservicios.gov.co

ACCIONES ADELANTADAS 2021-2022

Dirección Territorial Suroccidente
Departamento del Nariño

David Alonso Andrade Córdoba

Director Territorial Suroccidente

29 de septiembre de 2022, San Juan de Pasto-Nariño

¿Qué es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios?



¿Cuáles son los servicios públicos vigilados por la Superservicios?

SERVICIOS QUE VIGILA



Acueducto



Aseo



Alcantarillado



Energía



Gas



Gas licuado
del petróleo

SERVICIOS QUE NO VIGILA

TELEFONÍA CELULAR
TELEFONÍA FIJA
ALUMBRADO PÚBLICO
INTERNET
TELEVISIÓN

Direcciones Territoriales Superservicios

Dirección Territorial Noroccidente

Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.

Dirección Territorial Occidente

Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

Dirección Territorial Oriente

Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

Dirección Territorial Centro

Cundinamarca y Bogotá D.C., con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección Territorial Nororiente

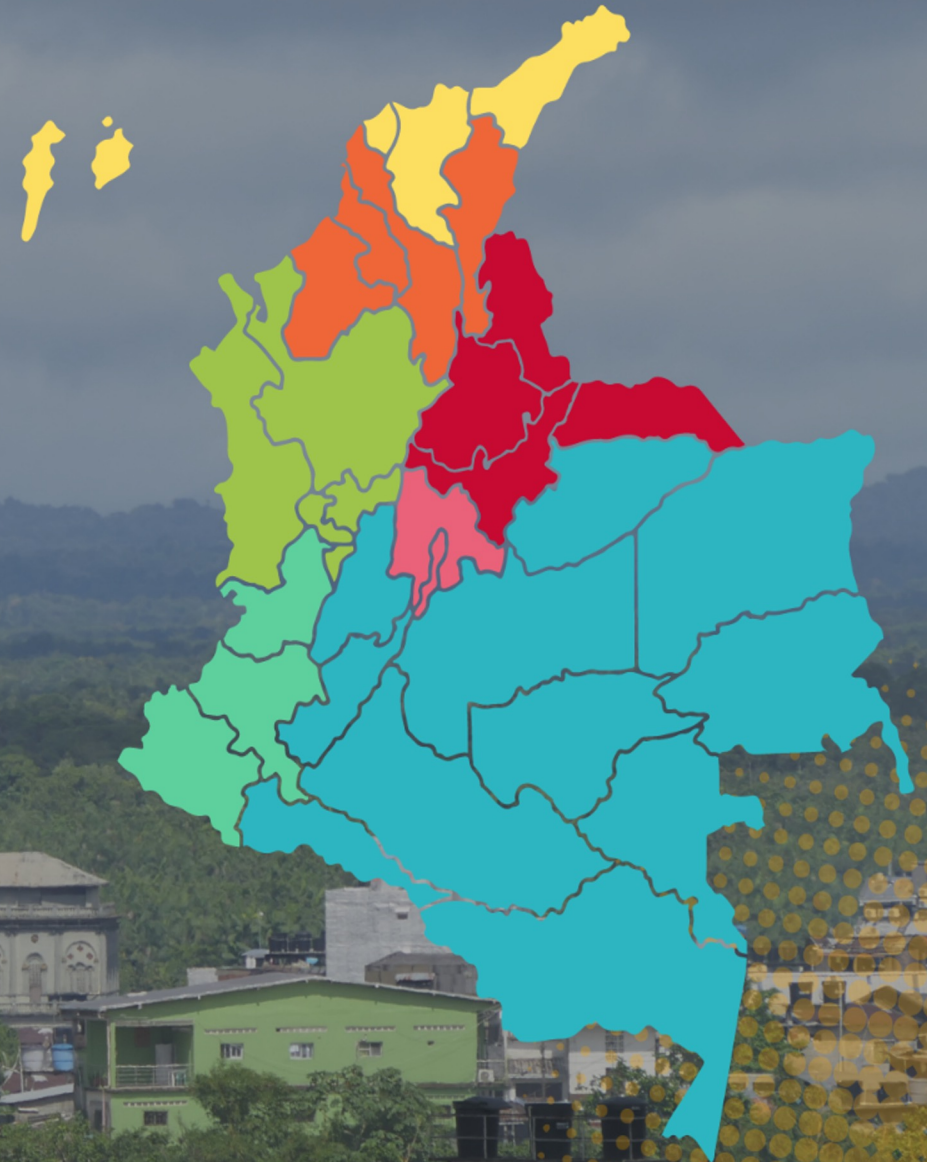
Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

Dirección Territorial Suroccidente

Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

Dirección Territorial Suroriente

Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas, con sede en la ciudad de Neiva.



Estrategia de Participación Ciudadana 2022



Gestión realizada en relación a

**ESTADÍSTICAS RELEVANTES DE
TRÁMITES, Y ATENCIÓN AL USUARIO**
(Corte 30 de junio del 2022)

Gestión de tramites (Corte 30 de junio del 2022)

Radicados Tramitados - Nariño				
Tipo	2020	2021	2022	Total general
1.PQR	594	609	264	1467
3.RAP	24	199	140	363
5.REQ	3	16	19	38
6.REV		1		1
7.Atención Personalizada	1695	1295	796	3786
Total general	2316	2120	1219	5655

Radicados En Gestión - Nariño				
Tipo	2020	2021	2022	Total general
1.PQR	0	2	48	50
3.RAP	40	321	154	515
5.REQ	1	1	14	16
6.REV	1	0	2	3
Total general	42	324	218	584

TOTAL TRAMITES	6239
-----------------------	-------------

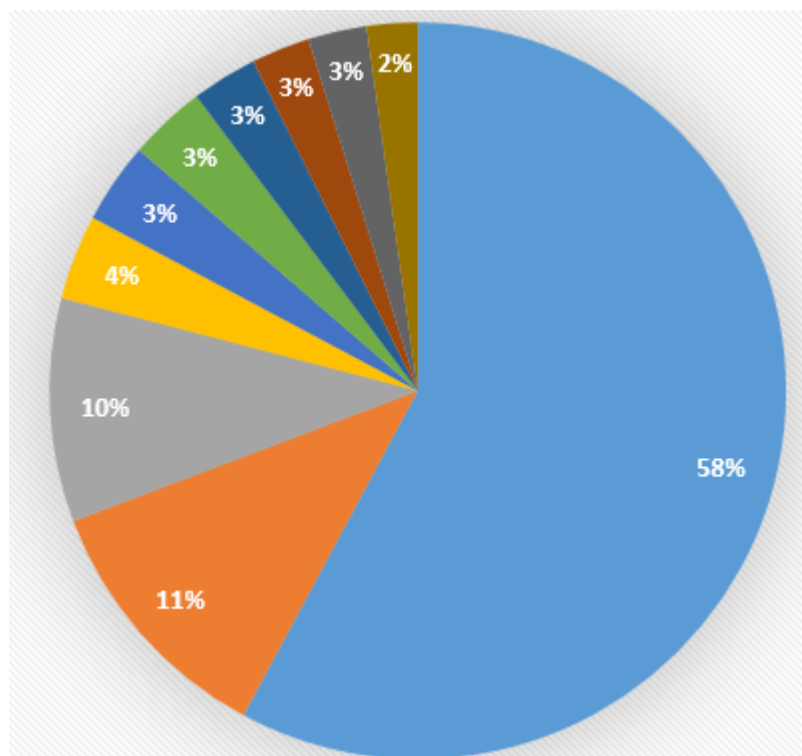
Tramites por servicio (Corte 30 de junio del 2022)

Radicados por Sector - Tramitados Nariño				
Sector	2020	2021	2022	Total general
ACUEDUCTO	661	319	119	1099
ALCANTARILLADO	17	5	1	23
ASEO	143	97	55	295
CONSOLIDADO	32	24	28	84
ENERGIA ELECTRICA	1130	860	415	2405
GAS LICUADO DEL PETROLEO	69	47	7	123
GAS NATURAL	138	115	35	288
SERVICIOS NO COMPETENTES	27	25	6	58
SIN SERVICIO ASOCIADO	99	628	553	1280
Total general	2316	2120	1219	5655

Radicados por Sector - En Gestión Nariño				
Sector	2020	2021	2022	Total general
ACUEDUCTO	10	75	32	117
ALCANTARILLADO			1	1
ASEO	1	22	17	40
CONSOLIDADO	4	1	3	8
ENERGIA ELECTRICA	12	151	119	282
GAS LICUADO DEL PETROLEO		1		1
GAS NATURAL	1	4	3	8
SERVICIOS NO COMPETENTES	14	70	43	127
Total general	42	324	218	584

Principales Causales de reclamación

Detalle Reclamaciones Tramitadas - Nariño

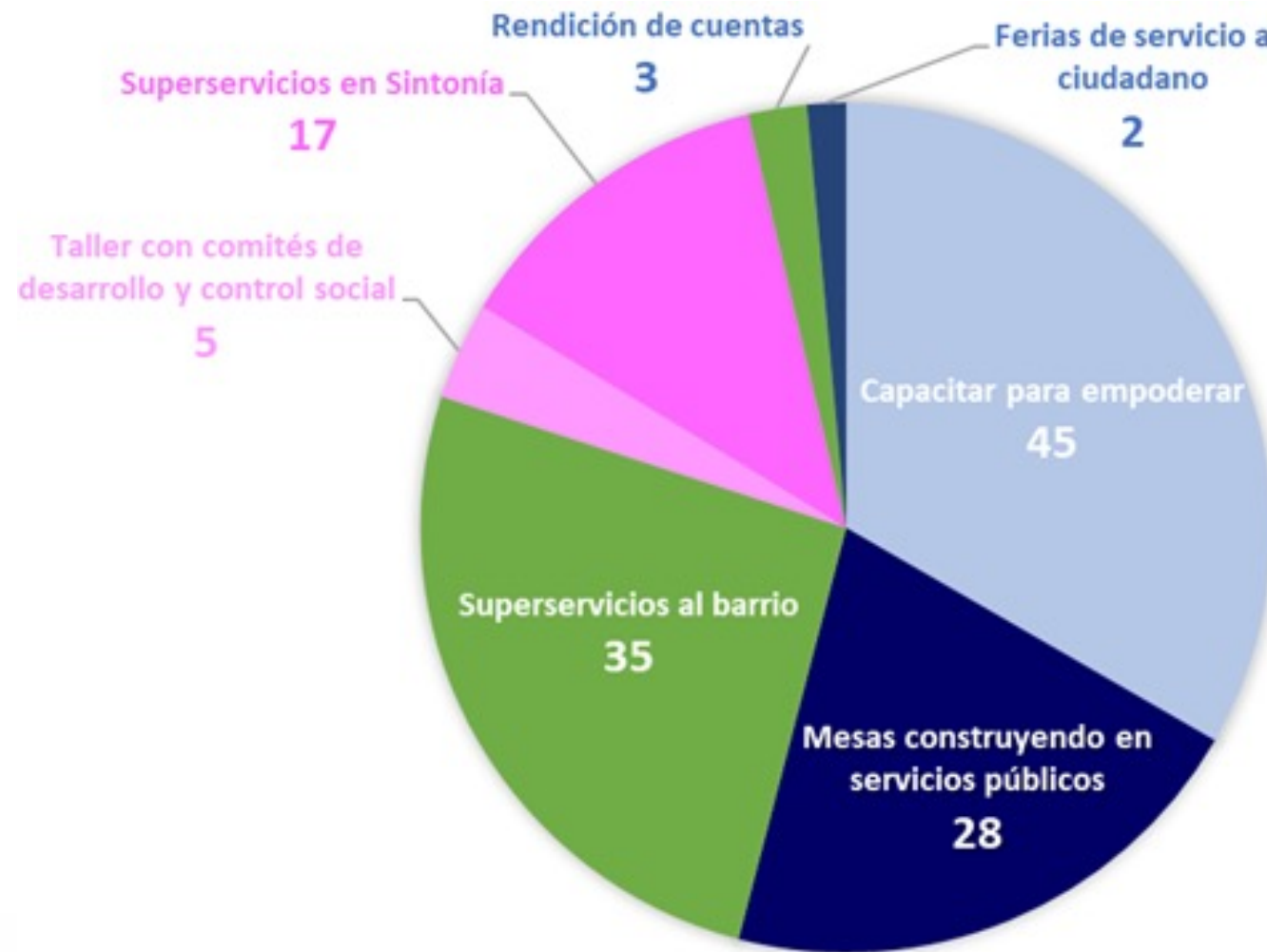


- Inconformidad con la medicion del consumo o produccion facturado
- Inconformidad por desviacion significativa
- Quejas Administrativas
- Descuento por predio desocupado
- Cobros inoportunos
- Cobros por promedio
- Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciacion, cartera o acuerdos de pago



Gestión realizada en relación
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
(Corte septiembre 2022)

Actividades desarrolladas Vigencia 2021

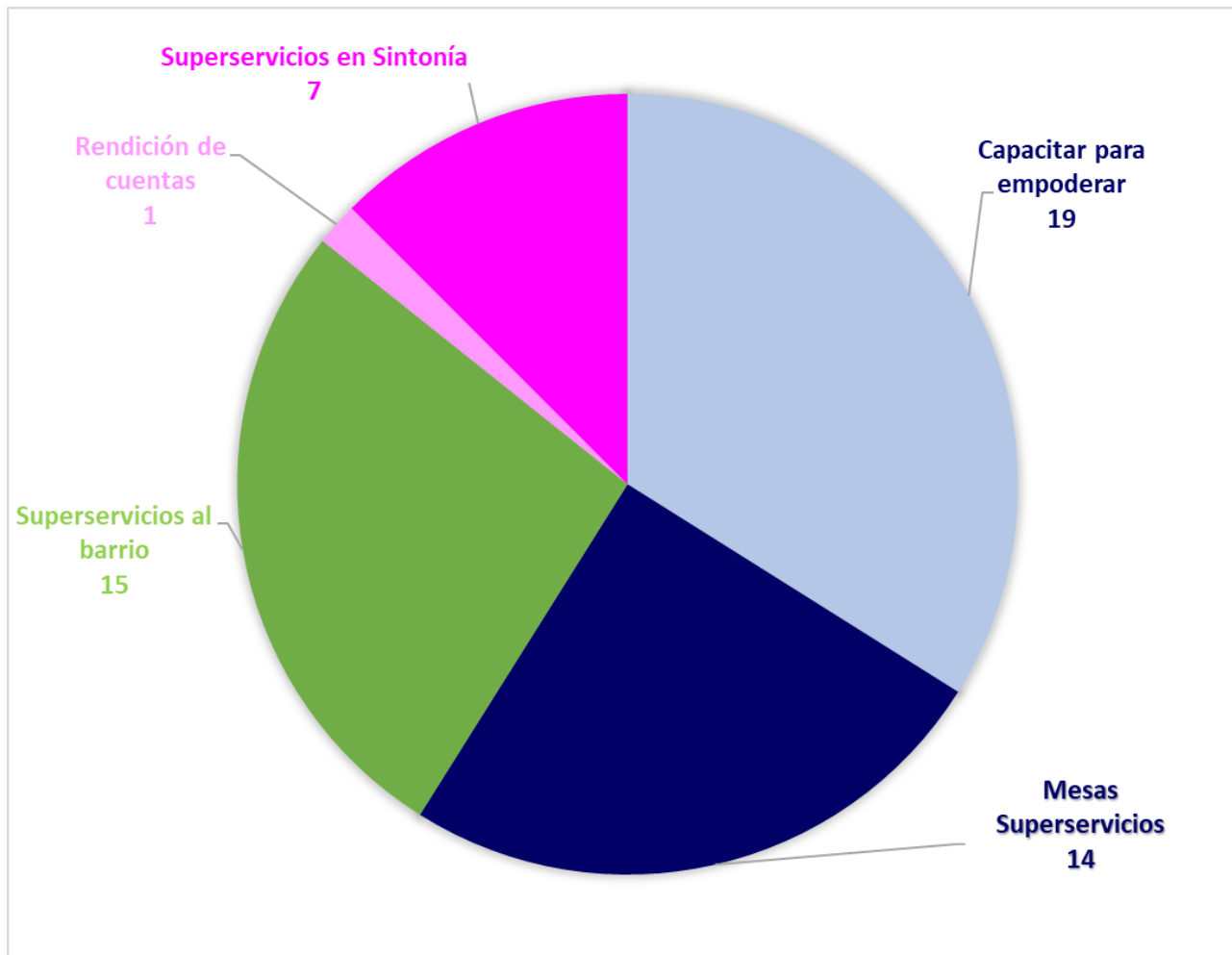


Total:

135

actividades de Participación

Actividades desarrolladas en la Vigencia 2021 Departamento de Nariño



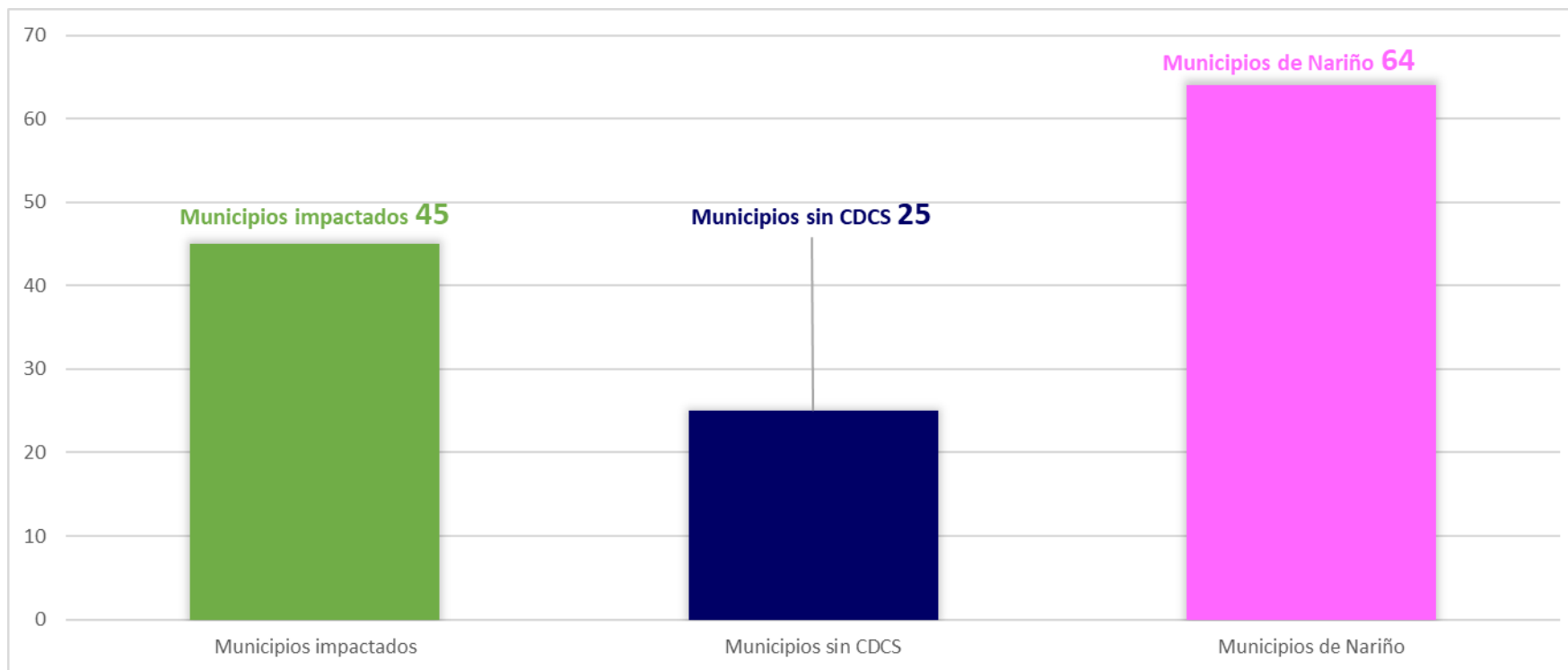
Total:

56

**actividades de
Participación
Ciudadana**

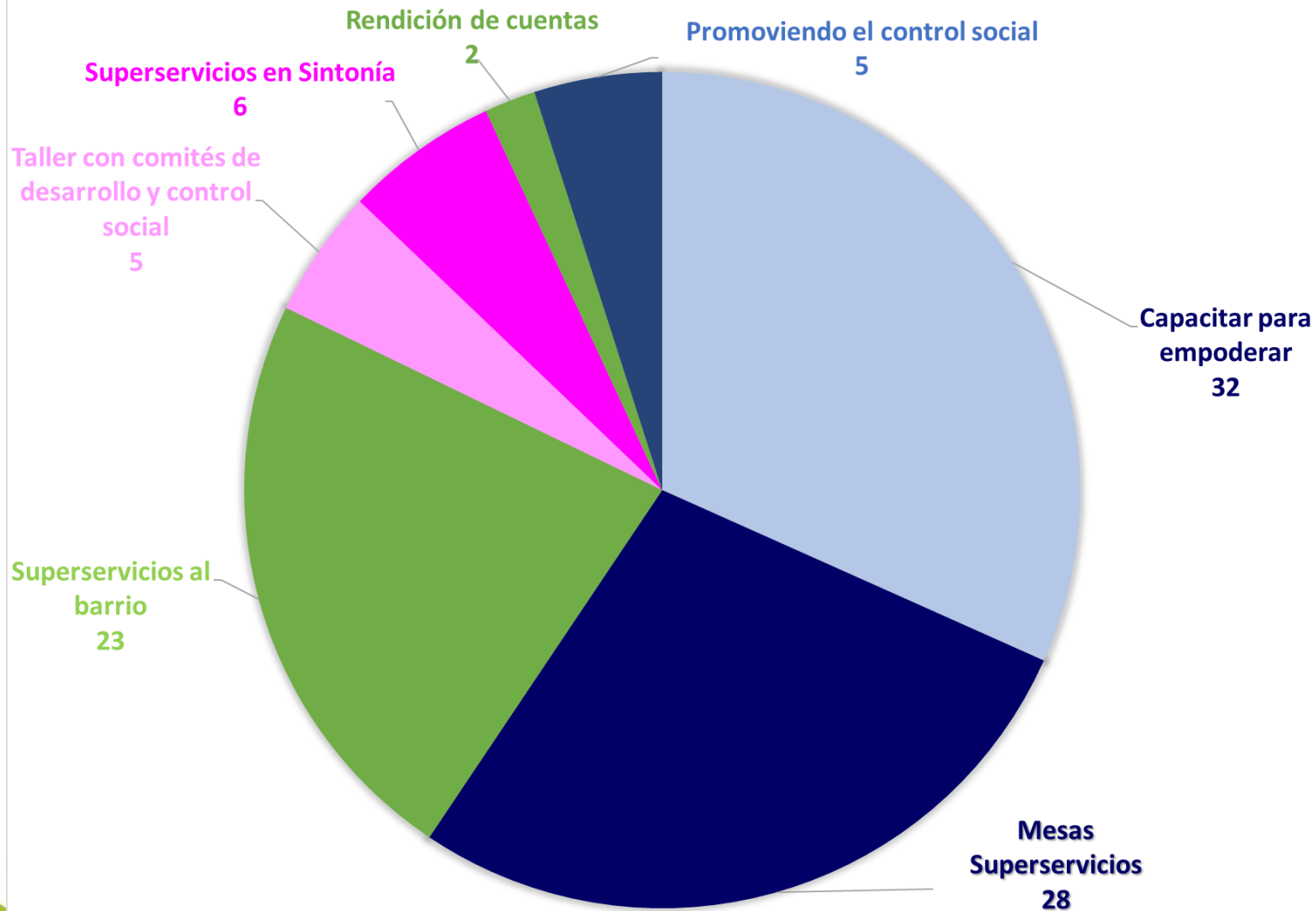
Municipios impactados Vigencia 2021

Departamento de Nariño



Total:
45
Municipios impactados

Actividades desarrolladas a Septiembre 2022



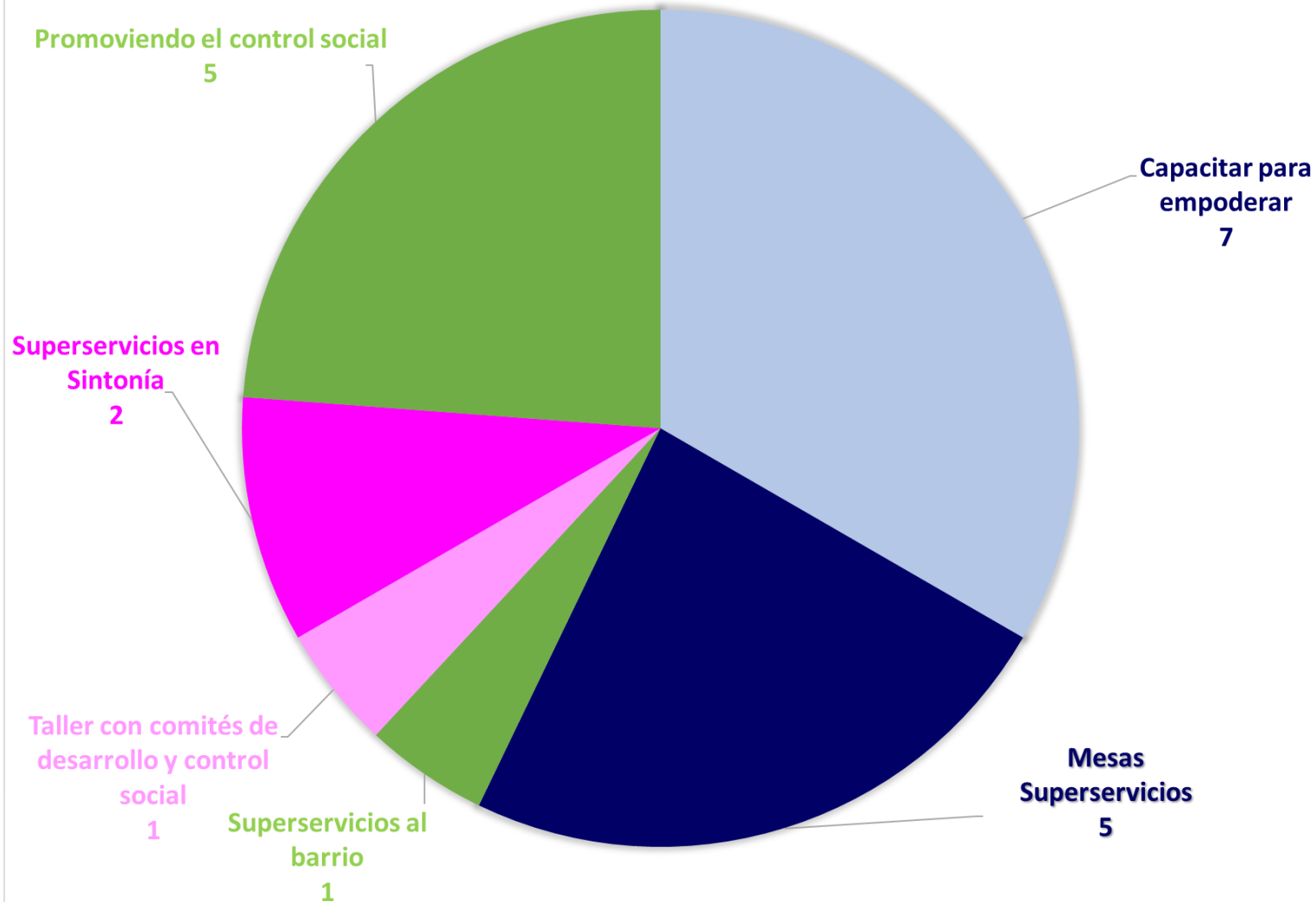
Total:

101

actividades de
Participación
Ciudadana



Actividades desarrolladas en la Vigencia 2022 Departamento de Nariño



Total:

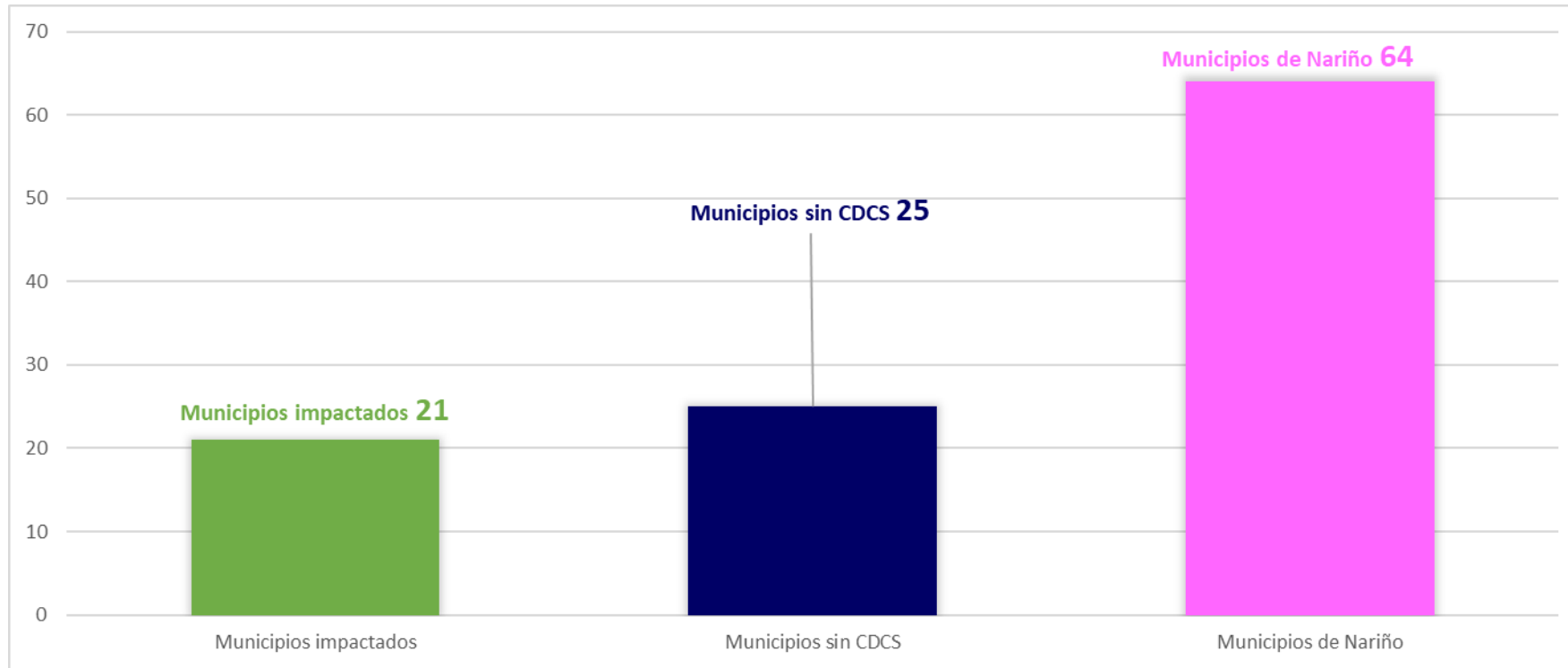
21

**actividades de
Participación
Ciudadana**



Municipios impactados Vigencia 2022

Departamento del Nariño



Total:
21
Municipios impactados

Casos de impacto a resaltar en 2021-2022

En 2021 Mesas de seguimiento a compromisos pactados con la mesa MPCAFAFRO de la costa pacífica Nariñense, en búsqueda de mejores condiciones de prestación los servicios en la región pacífica

Municipios de Barbacoas, Tumaco, Magüi Payán, El Charco y Francisco Pizarro, Nariño

En 2022 se destacan las Mesas Superservicios en los municipios de La Tola, Barbacoas, Chachagüí, Tumaco e Ipiales con CEDENAR en zonas urbanas y rurales, a fin de lograr una claridad legal en la facturación del servicio y en la calidad de la prestación.

Municipios de La Tola, Barbacoas, Chachagüí, Tumaco e Ipiales

Casos de impacto a resaltar en 2021-2022

En 2021 destaca la gestión con la empresa Montagas donde se garantizó el acceso al subsidio del GLP con la apertura de nuevos expendios de gas en municipios donde se especulaba con el costo del combustible.

Municipios de Roberto Payán y Magüí Payán

En 2022 se llevó a cabo el primer Seminario para pequeños y medianos prestadores rurales del Departamento de Nariño con apoyo del PDA y la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Pasto

Departamento de Nariño

Casos de impacto a resaltar en 2021-2022

Se destaca la realización de actividades en los municipios que no cuentan con un comité de desarrollo y control social CDSC para incentivar su

Municipios de Arboleda, Barbacoas, Colón, Cuaspud, Cumbitara, El Peñol, El Rosario, El Tablón de Gómez, Funes, Guaitarilla, La Llanada, La Tola, Leiva, Linares, Magüí Payán, Mallama, Mosquera, Nariño, Olaya Herrera, Ospina, Policarpa, Roberto Payán, Santacruz, Sapuyes y Tangua

Se estableció una ruta de seguimiento en el municipio de Taminango, a fin de generar acciones de mejora al sistema de acueducto, buscando garantizar el acceso de los usuarios al agua potable .

Municipio de Taminango

Control Social en Servicios Públicos Domiciliarios



COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL VOCALES DE CONTROL

Canales de atención virtual



TeRESUELVO
Superservicios

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



Call Center
PBX:
6913005-
018000910305



Chat ciudadano
Disponible en
nuestra web y en
Te Resuelvo



**Sistema Único
de Información:**
www.sui.gov.co



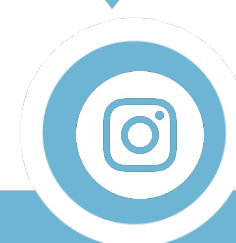
Web:
[www.
Superservicios.
gov.co](http://www.Superservicios.gov.co)



Facebook:
Superintendencia
SSPD



Twitter:
[@Superservicios](https://twitter.com/Superservicios)



Instagram:
[@superserviciosspd](https://www.instagram.com/superserviciosspd)

Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

República de Colombia

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co



David Alonso Andrade Córdoba
dtsuroccidente@superservicios.gov.co



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios