

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



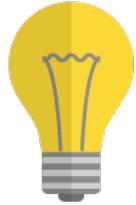
Acueducto



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

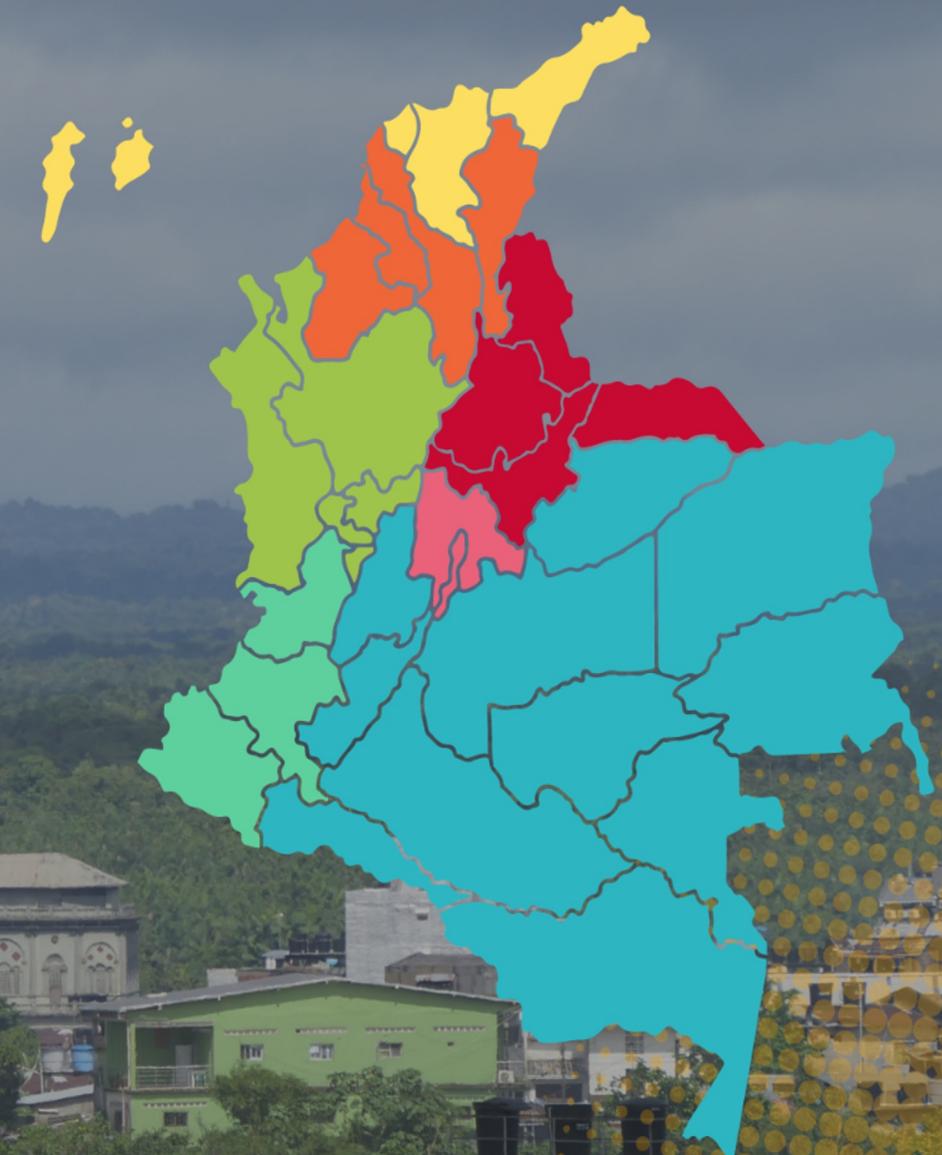
Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

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 trámites *(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

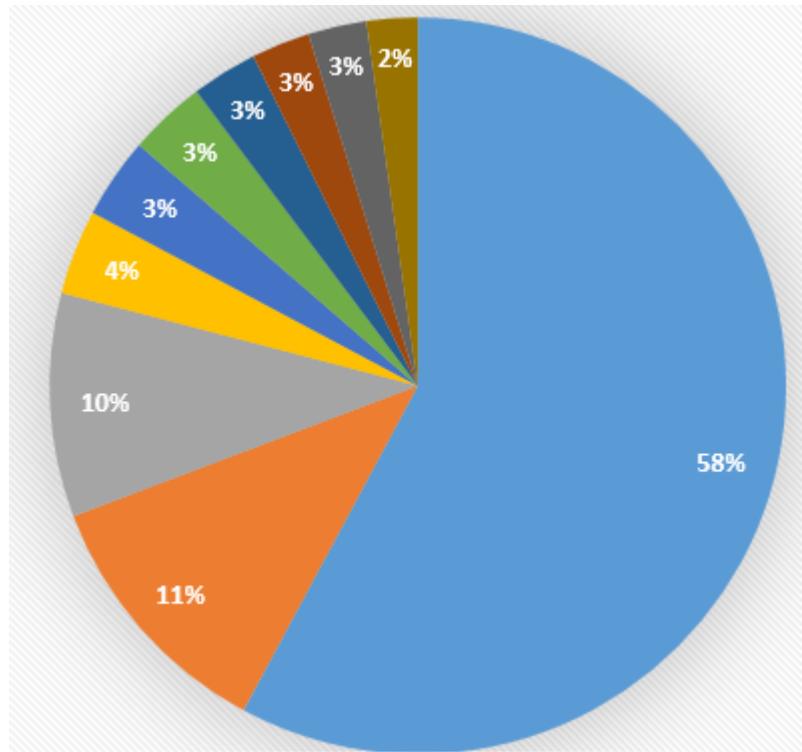
Tramites por servicio (Corte 30 de junio del 2022)

| 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

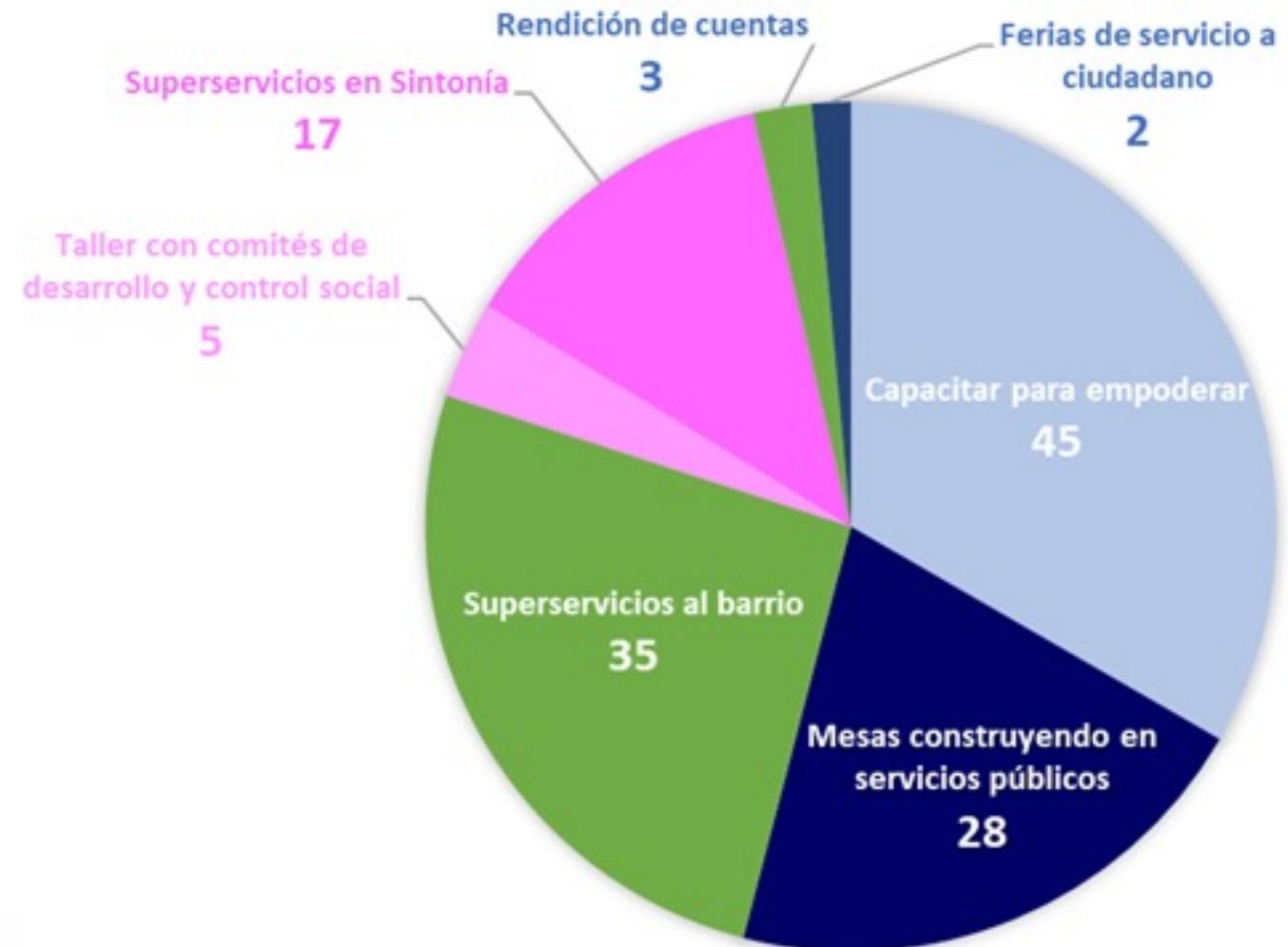


- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Inconformidad por desviación significativa
- Quejas Administrativas
- Descuento por predio desocupado
- Cobros inoportunos
- Cobros por promedio
- Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago

Gestión realizada en relación PARTICIPACIÓN CIUDADANA *(Corte septiembre 2022)*



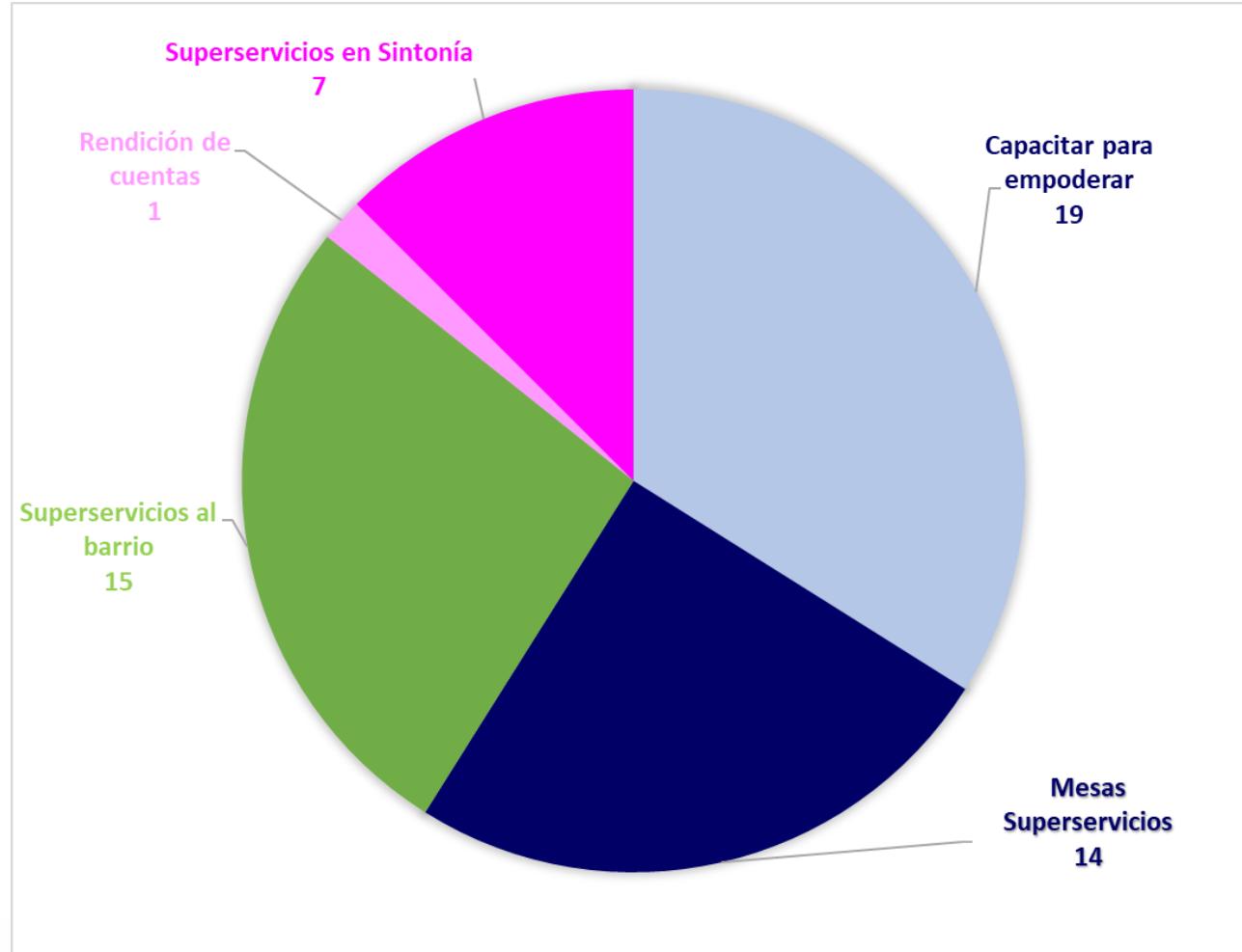
Actividades desarrolladas Vigencia 2021



Total:
135
actividades de
Participación

Actividades desarrolladas en la Vigencia 2021

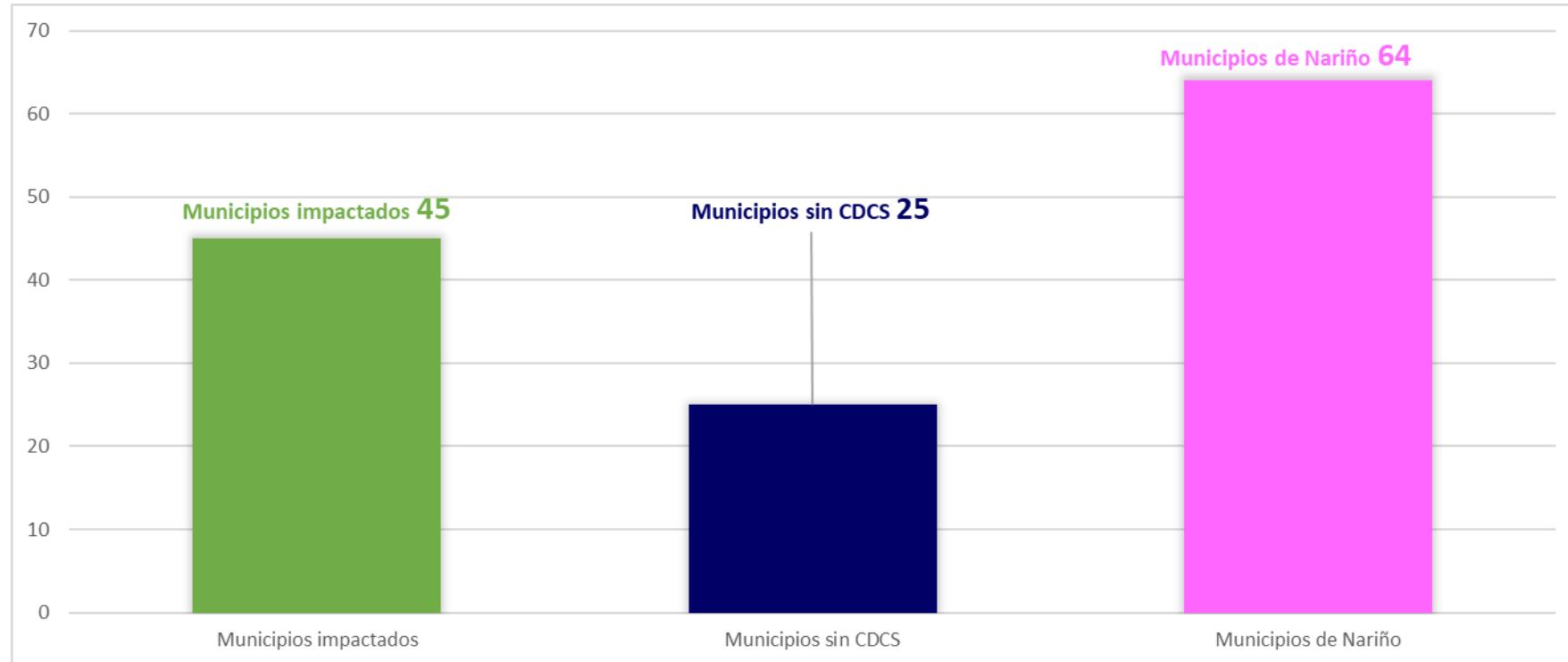
Departamento de Nariño



Total:
56
actividades de
Participación
Ciudadana

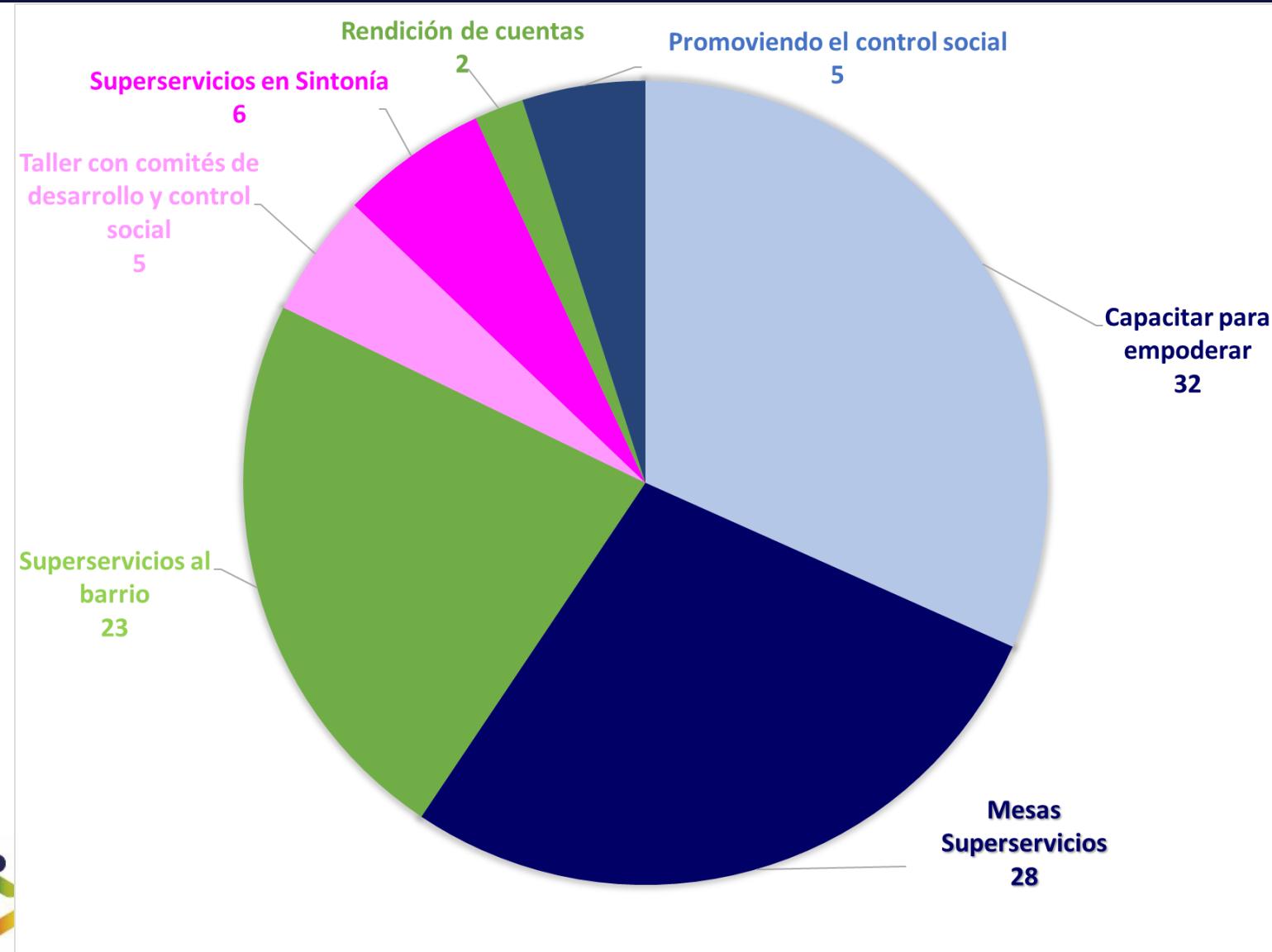
Municipios impactados Vigencia 2021

Departamento de Nariño



Total:
45
**Municipios
impactados**

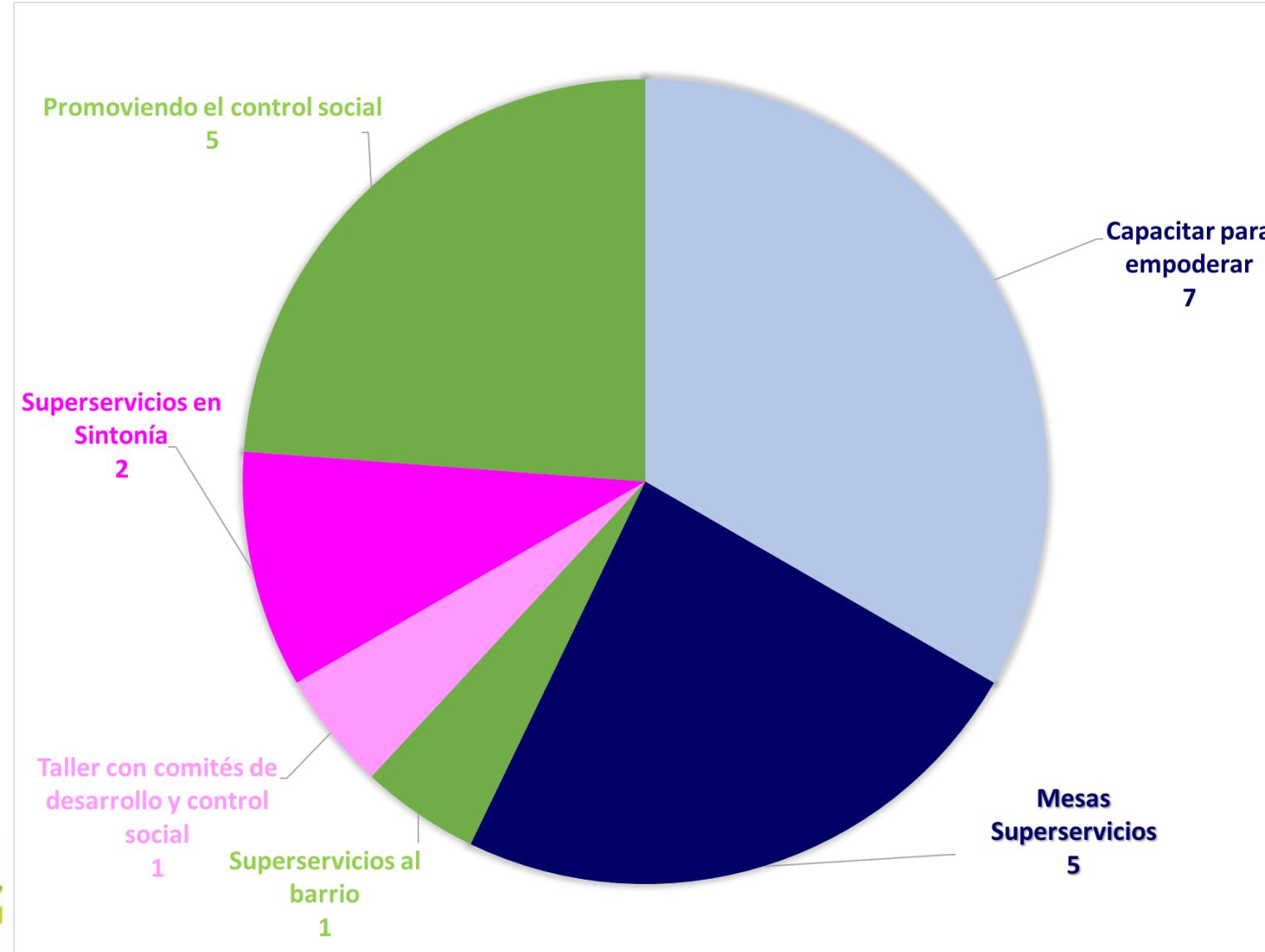
Actividades desarrolladas a Septiembre 2022



Total:
101
actividades de
Participación
Ciudadana

Actividades desarrolladas en la Vigencia 2022

Departamento de Nariño

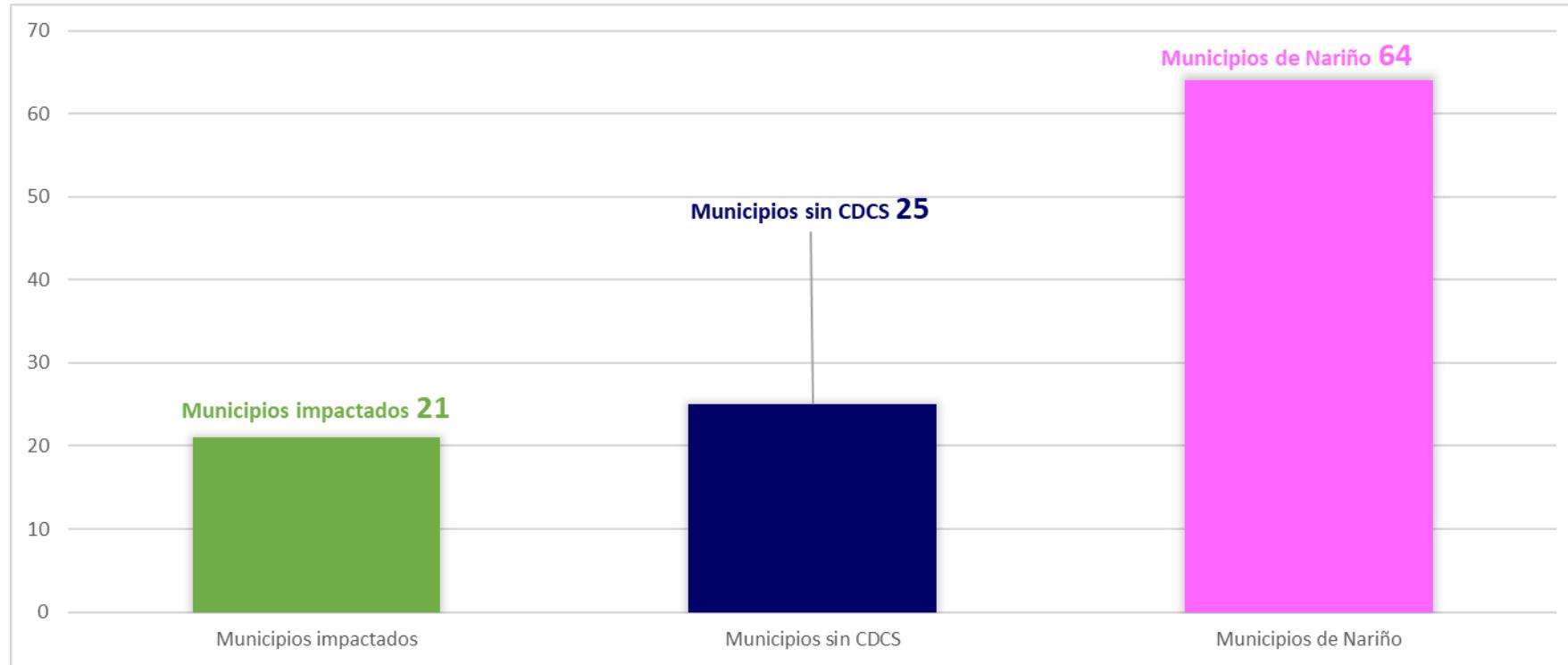


Total:
21
**actividades de
Participación
Ciudadana**



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 MPCAFRO de la costa pacífica Nariñense, en búsqueda de mejores condiciones de prestación los servicios en la **región pacífica**
Municipios de Barbacoas, Tumaco, Magüí 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 comités de desarrollo y control social CDSC para incentivar su

Municipios de Arboleda, Barbacáeas, 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



FUNCIONES DE LOS CDCS.

Artículo 63 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 8 del Decreto 1429 de 1995

FUNCIONES DEL VOCAL DE CONTROL

Artículo 12 del Decreto 1429 de 1995

COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

VOCALES DE CONTROL

Canales de atención virtual



TeRESUELVO
Superservicios

<https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>



Call Center
PBX:
6913005-018000910305



Chat ciudadano
Disponible en
nuestra web y en
Te Resuelvo

SIU

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



Web:
www.superservicios.gov.co



Facebook:
Superintendencia
SSPD



Twitter:
@Superservicios



Instagram:
@superserviciossp

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

