



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# INFORME DE GESTION 2015

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales  
Primer Trimestre de 2015 (Del 1 de enero a 31 de marzo de 2015)

Azucena Rodríguez Ospina – Directora (e)  
Bogotá, D.C., 31 de marzo de 2015



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

Dirección General  
Territorial

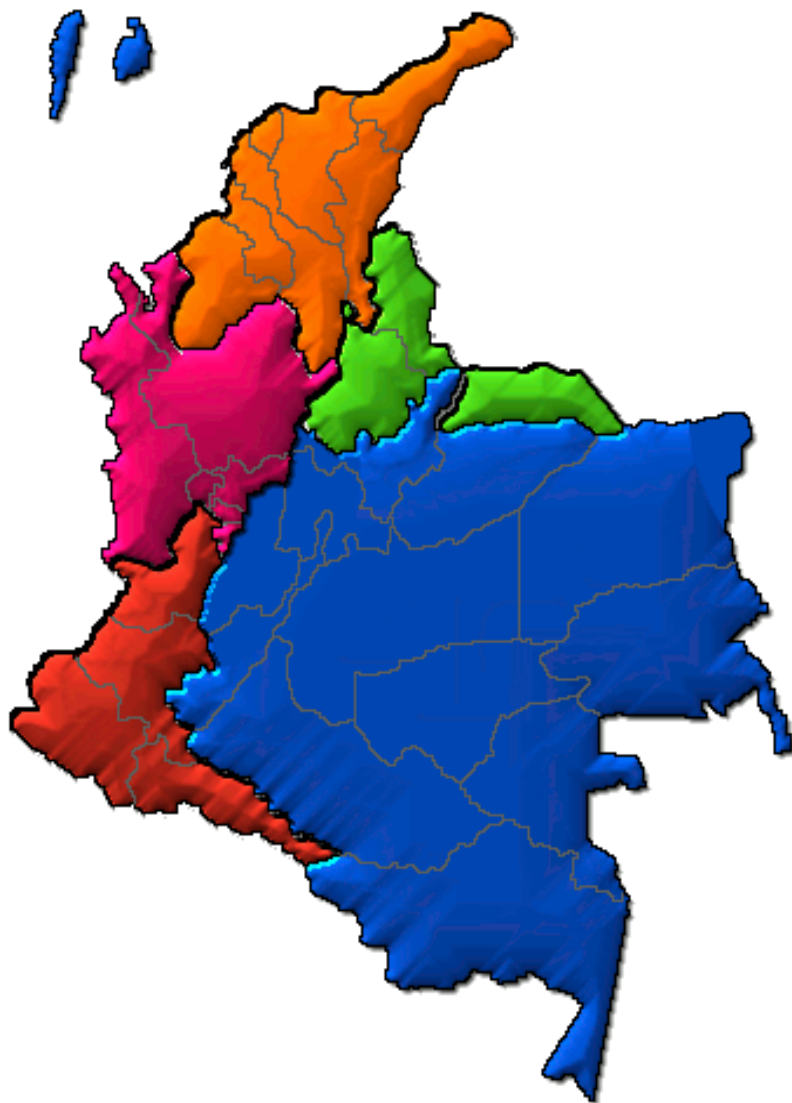
Dirección Territorial  
Norte

Dirección Territorial  
Centro

Dirección Territorial  
Occidente

Dirección Territorial  
Oriente

Dirección Territorial  
Suroccidente



**▣ 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 SUR OCCIDENTE:**

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

# INFORME DE GESTIÓN

# PRIMER TRIMESTRE 2015

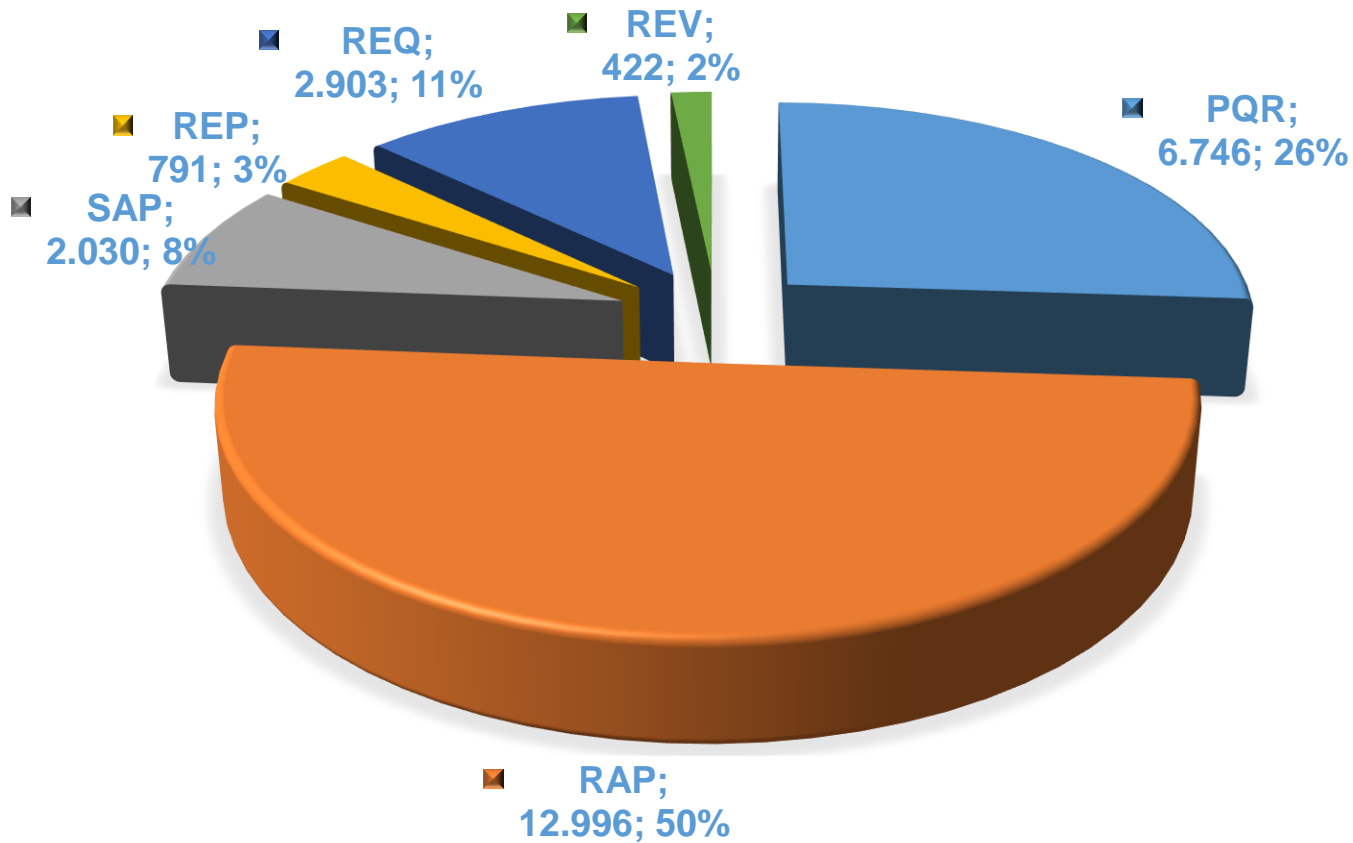


# Informe estadístico de trámites y servicios.

Estado de los trámites detallados por diferentes categorías.

# TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

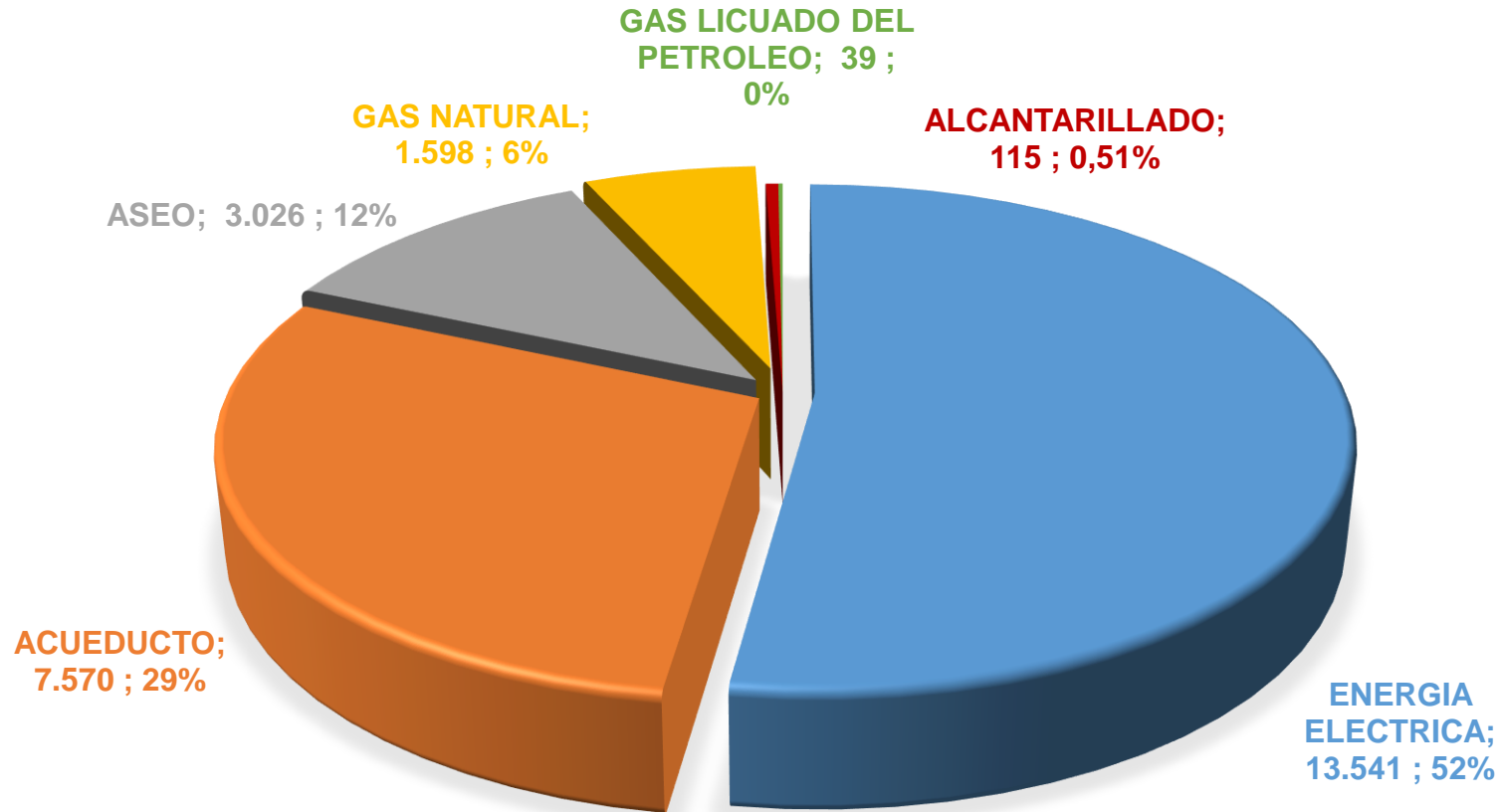
**TOTAL TRÁMITES: 25.888**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO

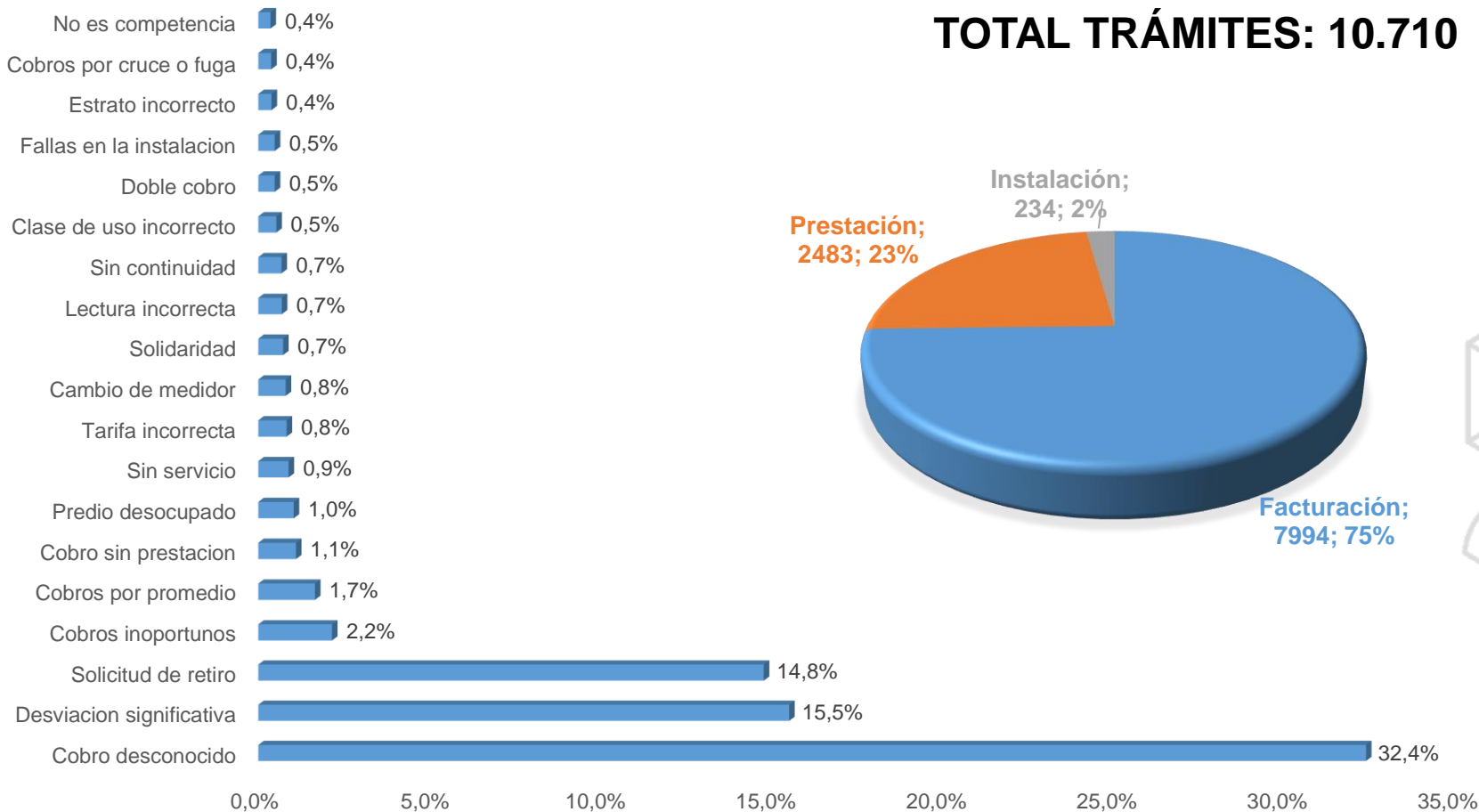
**TOTAL TRÁMITES: 25.888**



Fuente: Sistema de información ORFEO.



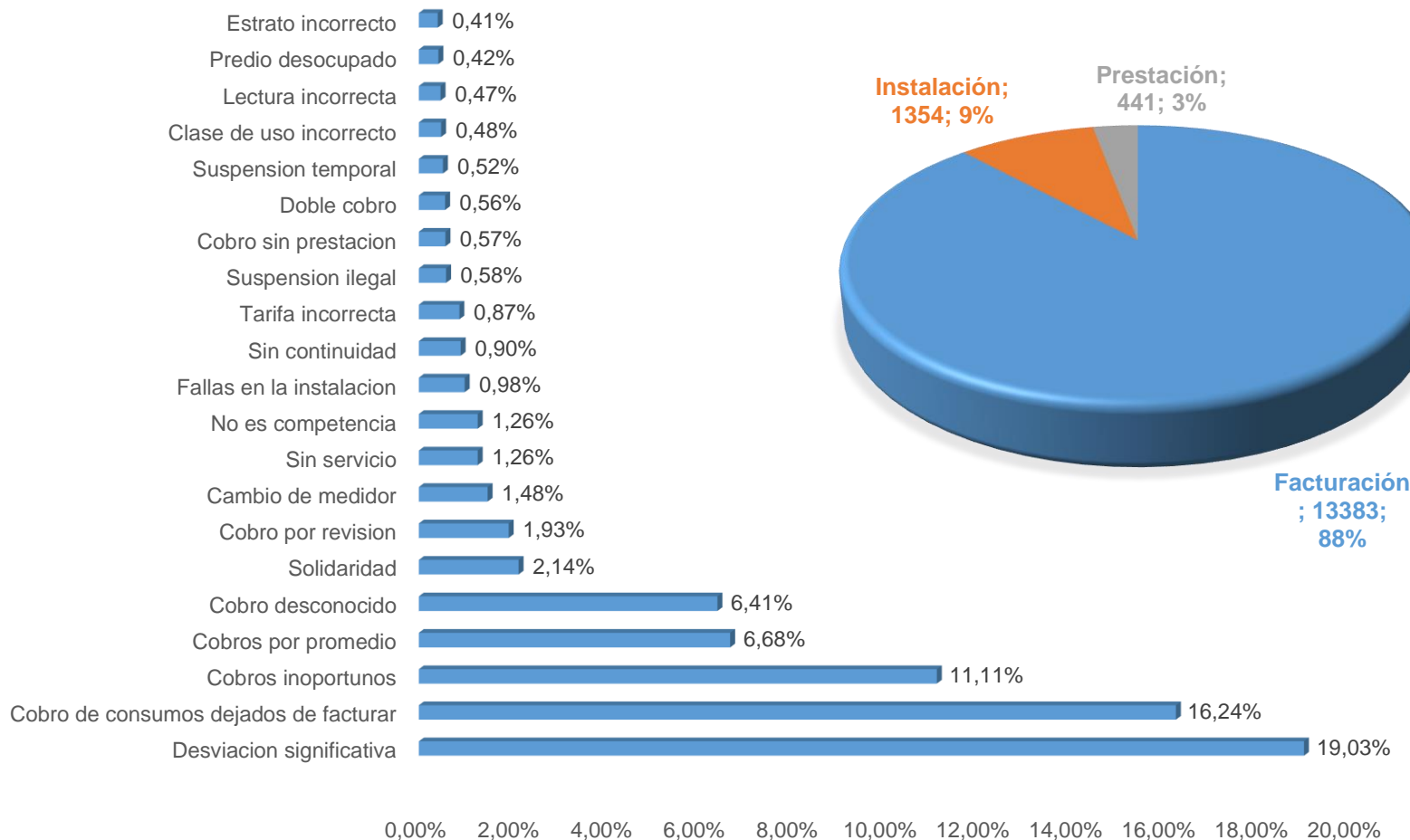
# TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ENERGÍA Y GAS

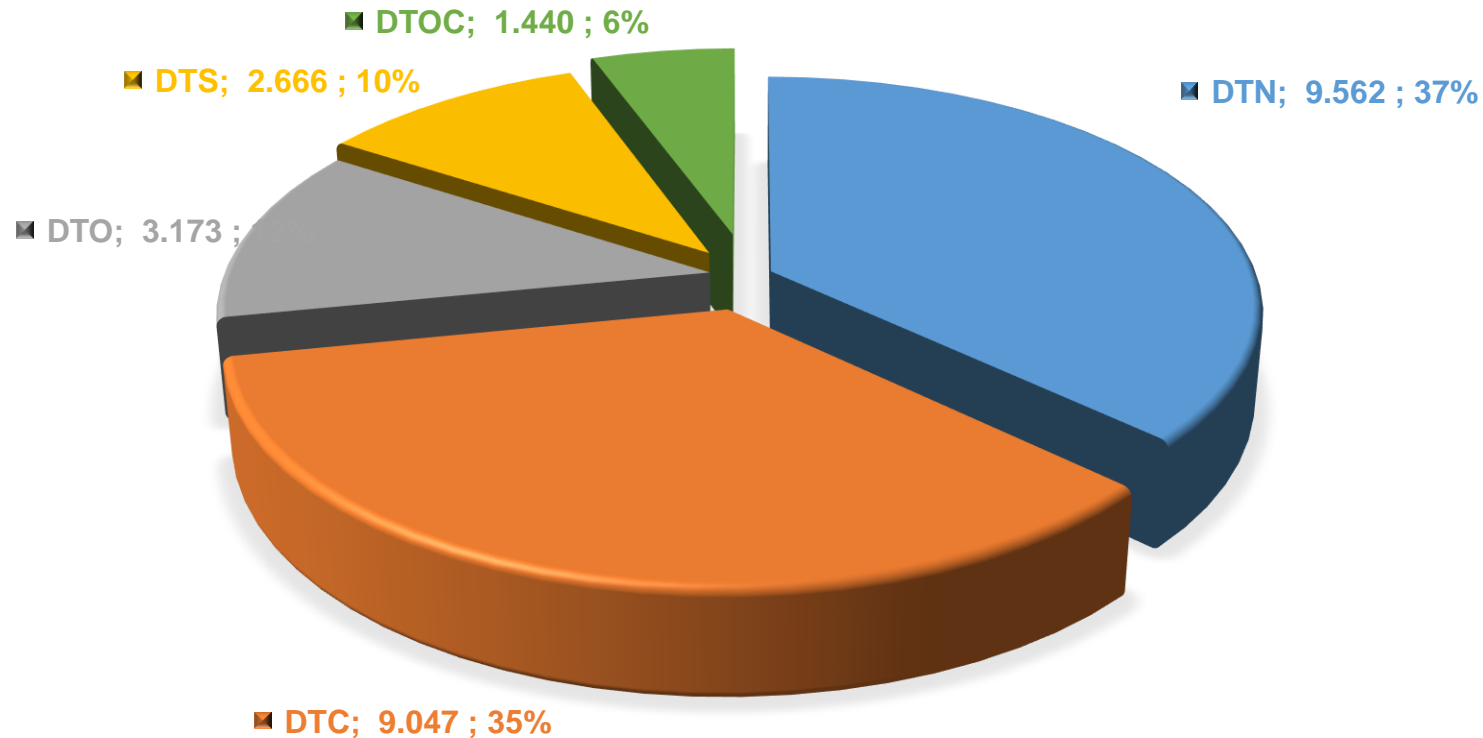
**TOTAL TRÁMITES: 15.178**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

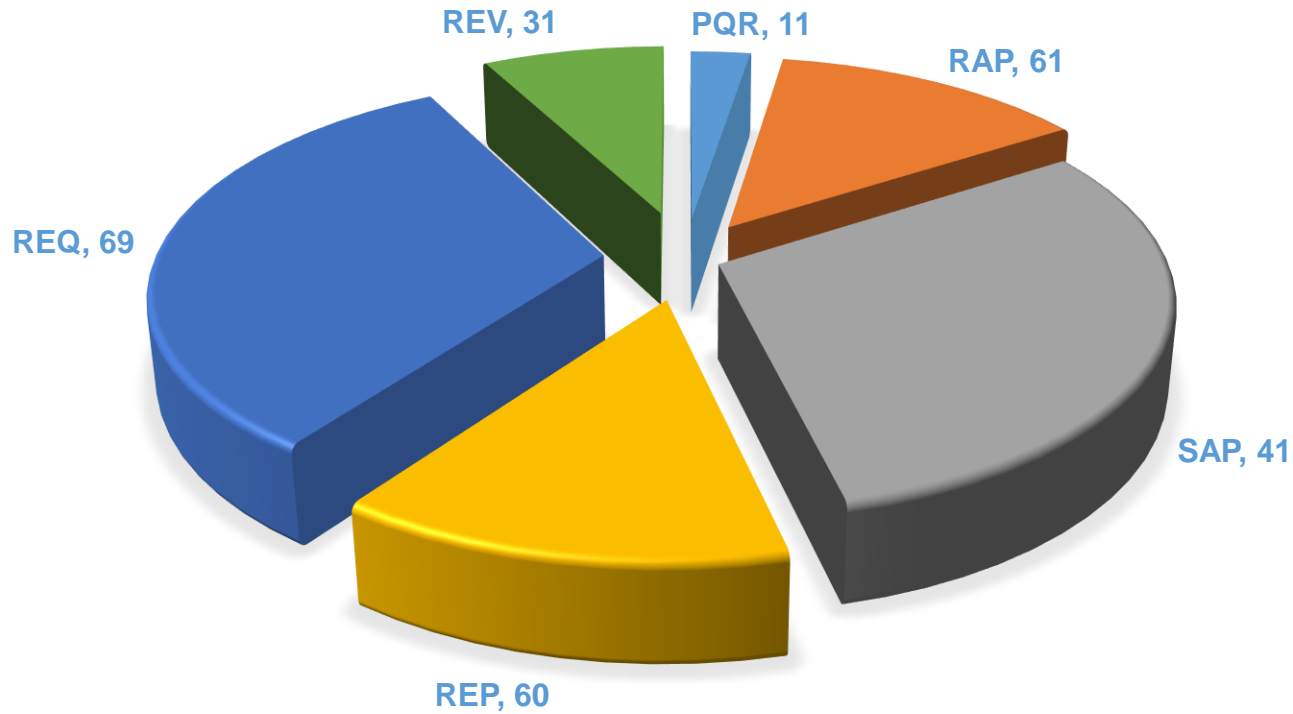
**TOTAL TRÁMITES: 25.888**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TIEMPO DE RESPUESTA POR TIPO DE TRÁMITE

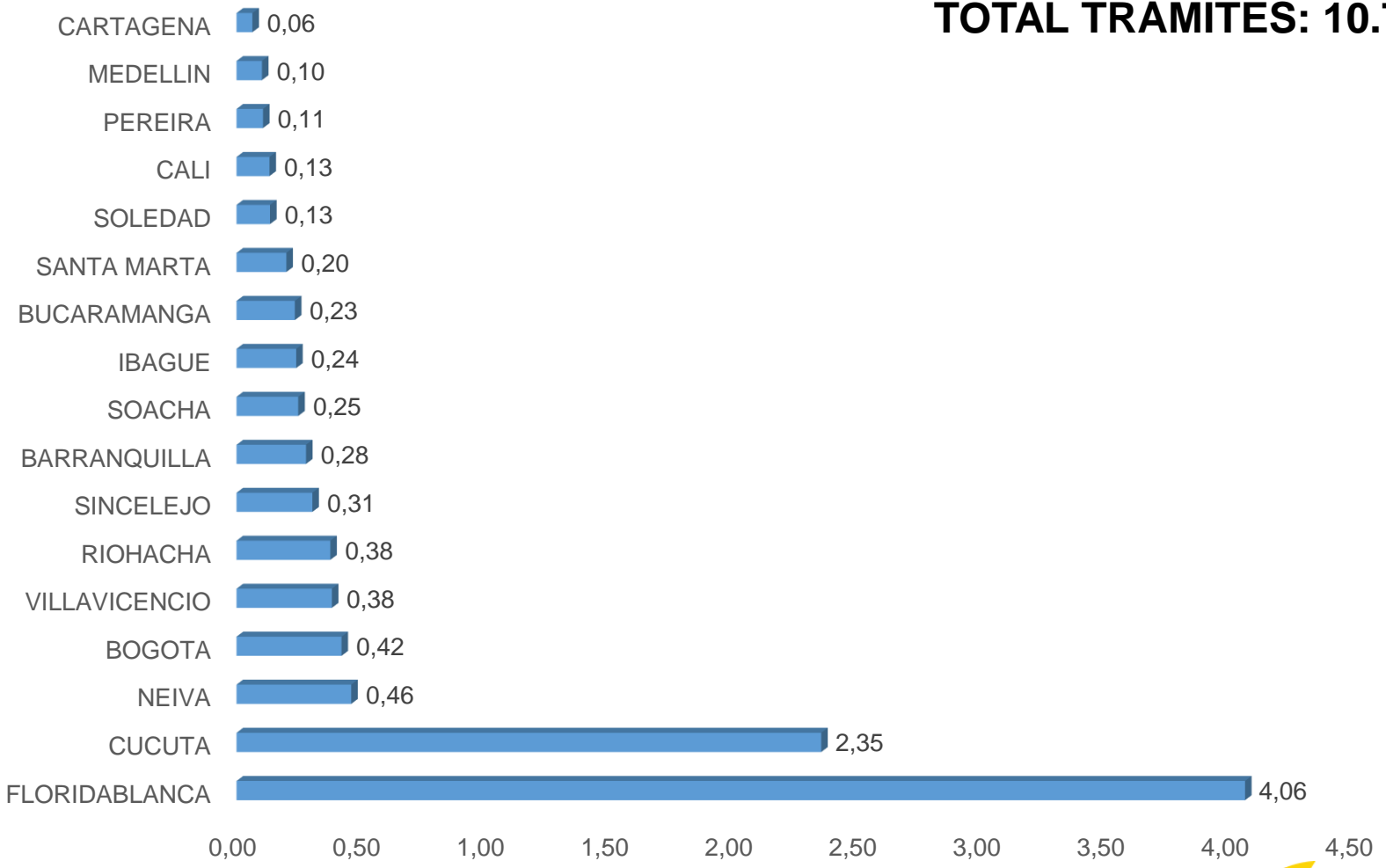
**TOTAL TRÁMITES: 25.888**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

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

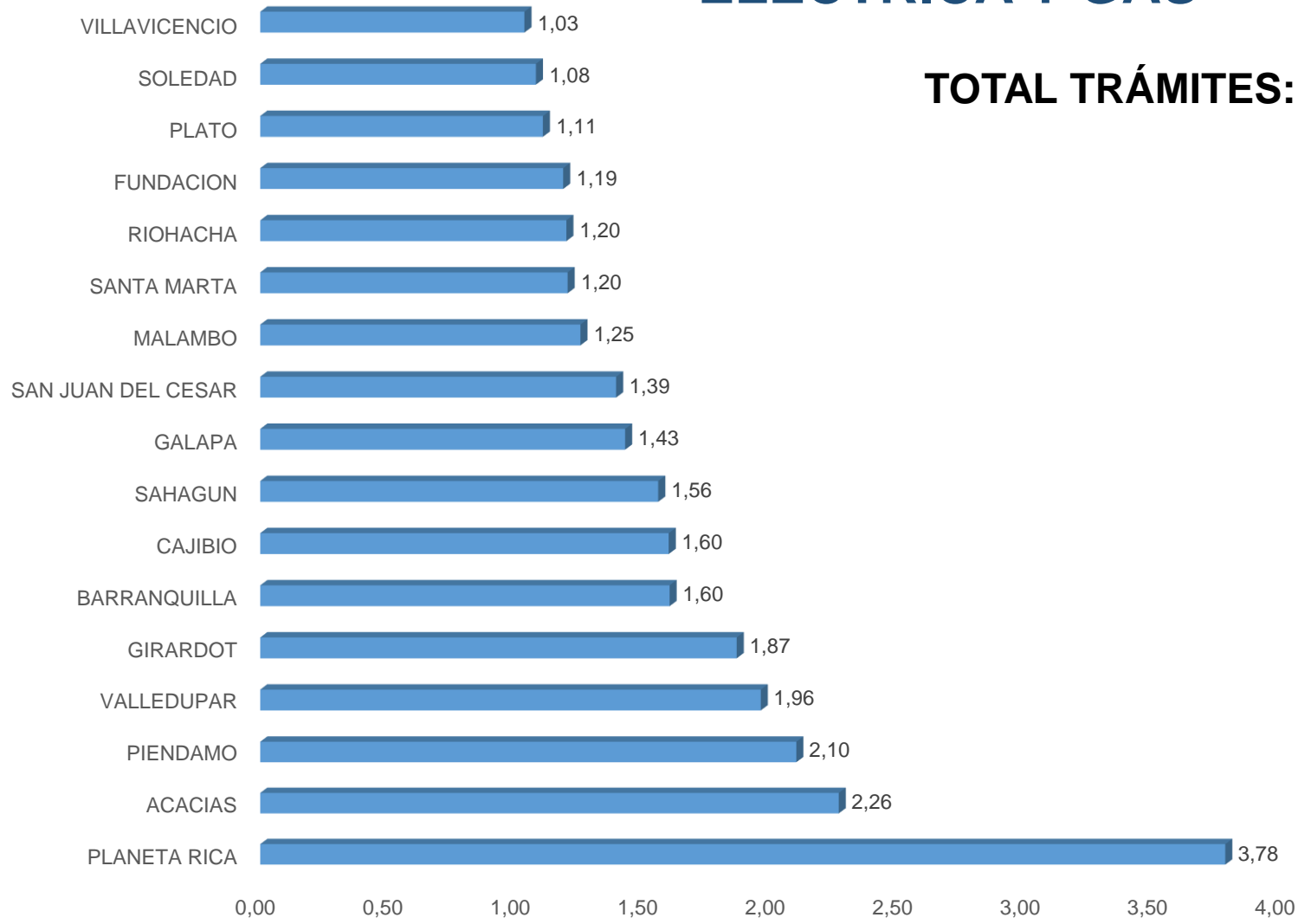
**TOTAL TRÁMITES: 10.710**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

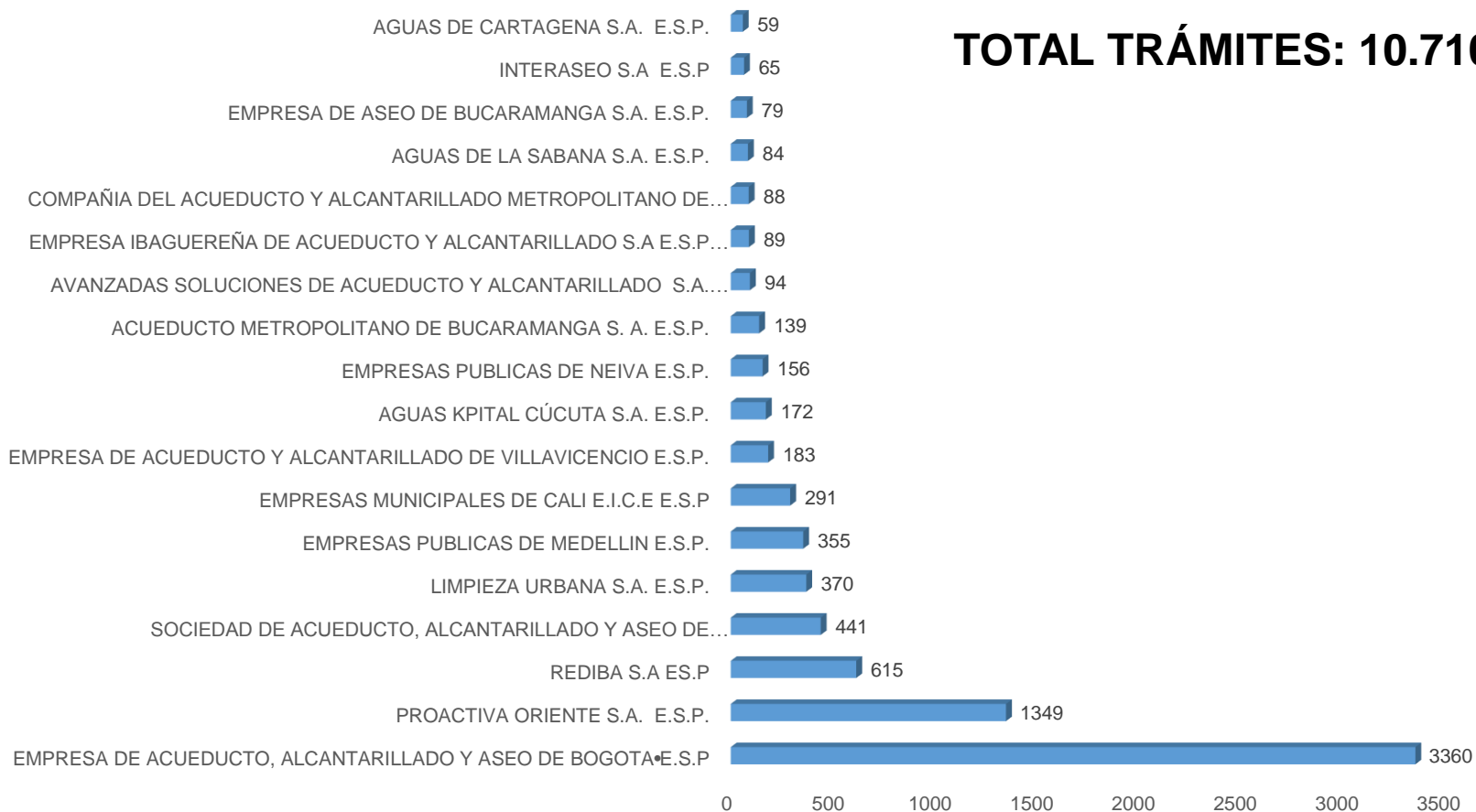
# MUNICIPIO CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES – SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

**TOTAL TRÁMITES: 15.178**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

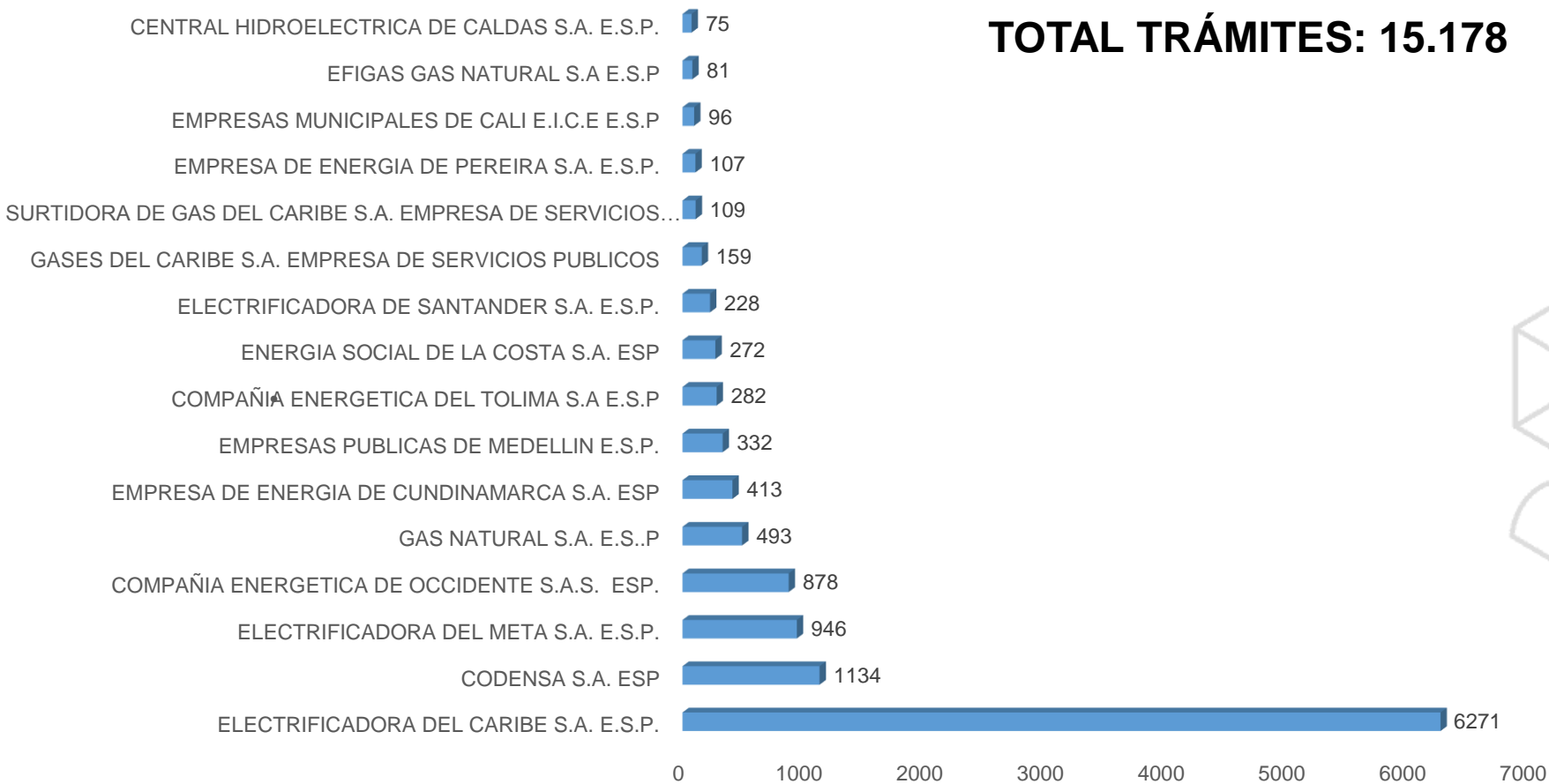
# PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# PRESTADORES CON MAYOR NÚMERO DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

**TOTAL TRÁMITES: 15.178**

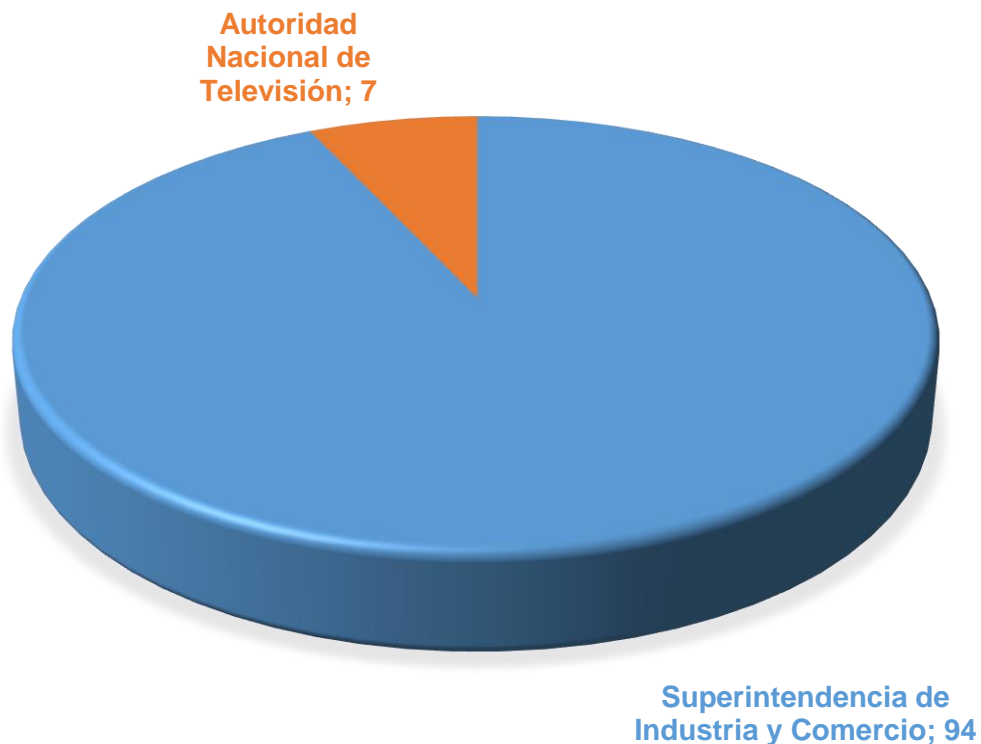


Fuente: Sistema de información ORFEO.



# TRÁMITES TRASLADADOS POR COMPETENCIA

**TOTAL TRÁMITES: 101**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# Resultados en Servicio al Ciudadano

Seguimiento a la atención de usuarios y gestión de trámites.

**TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS: 3.030**

Dir. Territorial	No.	PAS	No. Atenciones			Total	Indicador día
			Enero	Febrero	Marzo		
<b>Centro</b> <b>Total 1.060</b>	1	Ibagué	0	97	266	363	6,0
	2	Yopal	33	135	70	238	4,0
	3	Florencia	11	24	34	69	1
	4	Tunja	13	62	79	154	2,5
	5	Leticia	0	0	0	0	0,0
	6	San Andrés	0	4	16	20	0,3
	7	Villavicencio	0	158	58	216	3,6
<b>Norte</b> <b>Total 1.054</b>	8	Montería	24	115	100	239	4,0
	9	Valledupar	0	114	160	274	4,5
	10	Riohacha	75	64	147	286	4,8
	11	Santa Marta	35	34	73	142	2,3
	12	Sincelejo	0	50	63	113	2,0
<b>Oriente</b> <b>Total 153</b>	13	Arauca	0	21	27	48	0,8
	14	Cúcuta	0	57	28	85	1,4
	15	Barrancabermeja	6	6	8	20	0,3
<b>Occidente</b> <b>Total 231</b>	16	Pereira	25	42	93	160	2,6
	17	Quibdó	9	35	27	71	1,2
<b>Sur Occidente</b> <b>Total 532</b>	18	Popayán	28	115	122	265	4,4
	19	Pasto	52	111	104	267	4,4
<b>Total</b>						<b>3.030</b>	<b>50,5</b>

Fuente: Información DT con corte a 31 de marzo de 2015

# ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT

CALL CENTER			
MES	LLAMADAS REGISTRADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS SIN ATENDER (EN EL HORARIO)
ENERO	1092	1092	0*
FEBRERO	2887	2887	0*
MARZO	4122	3460	662
<b>TOTAL</b>	<b>8101</b>	<b>7439</b>	<b>662</b>

CHAT			
MES	CHAT ATENDIDOS	TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO	INDICADOR DE ATENCIÓN
ENERO	22	1 min 8 sec	100%
FEBRERO	423	1 min 10 sec	100%
MARZO	487	1 min 10 sec	100%
<b>TOTAL</b>	<b>932</b>	<b>1 min 10 sec</b>	<b>100%</b>

\*El sistema AVAYA aún no estaba configurado para arrojar las estadísticas de las llamadas no atendidas.

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte 31 de marzo de 2015.

Canales de atención fortalecidos:

CANALES DE SERVICIO		Enero	Febrero	Marzo	Total
App Servi	Solicitudes	33	9	7	49
Redes Sociales	Solicitudes	2	1	4	7

CASAS DEL CONSUMIDOR				
Dir. Territorial	Ciudad	Nombre Encargado	Perfil	Observaciones
Sur occidente	Popayán	Fanny Ximena Muñoz	Abogada	Se hace presencia desde octubre de 2014
Occidente	Pereira	Carlos Andrés Marín	Abogado	No se ha contratado abogado
	Armenia	No asignado	No asignado	No se ha contratado abogado
Norte	Montería	Ma. Isabel Perez Gonzalez	Abogada	No se ha iniciado atención y se cuenta con personal del PAS de esta misma ciudad.
		Luis José Pernet Buevas	Administrador de Empresas	

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte 31 de marzo de 2015.

## Canales de atención fortalecidos:

RUTA DEL CONSUMIDOR MÓVIL No. 2							
Mes	Dir. Territorial	Fecha	Localidad/ Municipio	No. Atenciones	Serv. + Reclam	Prestadora	Causales
FEBRERO	DT Centro Total 476	2 y 3	Chapinero	28	Energía /Gas	Codensa /Gas Fenosa	Increment. Injustificado
		4, 5 y 7	Usaquen	10	Energía /Gas	Codensa /Gas Fenosa	Increment. Injustificado
		6 y 9	Kennedy	144	Ene /Gas/Aseo	Codensa /Gas Fenosa	Servigas y Seguros exequiales
		10, 11 y 14	Engativa	34	AAA / Energía	EAAB /Codensa	Increment. Injustificado
		12 y 1	Suba	260	Aseo	CAPITAL	Increment. Injustificado
	DT Occidente Total 112	16 al 19	Armenia	47	Gas	Efigas	Increment. Injustificado
		20 y 21	La Tebaida	12	Acueducto	Esaquin	Increment. Injustificado
		23	Buenavista	4	Energía	EPM	Increment. Injustificado
		24	Córdoba	11	Gas	Edeq	Increment. Injustificado
		26, 27 y 28	Calarcá	38	Acueducto	Multiproposito	Increment. Injustificado
MARZO	DT Occidente Total 124	2, 3 y 4	Circasia	33	Acueducto	Esaquin	Increment. Injustificado
		5 y 6	Quimbaya	4	Alcantarillado	Esaquin	Daño en la red
		9 y 10	Santafe de Antioquia	9	Energía	EPM	Alto costo - Der. Petición
		11	Ciudad Bolívar	14	Energía/Gas	EPM	Alto costo/Retiro redes
		12	Andes	11	Ene/Acu/Gas	EPM	Cobros Inopotunos/ Alto costo
		13 y 14	La Ceja	15	AAA/Ene/Gas	EPM	Alto costo /Des. Significativo
		16, 17 y 18	Itagüí	21	AAA/Ene/Gas	EPM	Alto costo /Des. Sign/ Cambio suelo
		19, 20 y 21	Sabaneta	5	AAA/Ene/Gas	EPM	Alto costo / Inconf vlr facturado
		24 y 25	Envigado	4	Aseo/Energía	EPM	Alto costo servicio
		26, 27 y 28	Marinilla	8	Energía/Gas	EPM	Alto costo /Des. Sign/ Tasa aseo costosa
<b>Total</b>				<b>712</b>			

Fuente: Grupo de servicio al ciudadano. Corte 31 de marzo de 2015.

# Resultados en Participación Ciudadana

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

# EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

DIRECCIÓN TERRITORIAL	TIPO EVENTO	EVENTOS	MUNICIPIOS	TIPO DE POBLACIÓN ABORDADA		
		REALIZADOS	CUBIERTOS	USUARIOS	AUTORID. LOCALES	VOCALES Y CDCS
<b>NORTE</b>	Talleres con vocales de control y CDCS, Talleres para usuarios de los servicios públicos, Feria Superservicios de cara a los usuarios, Superservicios de cara a la comunidad educativa, diplomado en Formación de Formadores, Taller preguntas y respuesta a vocales de control, Congreso FUNCAP	5	22	274	24	11
<b>SUR OCCIDENTE</b>	Talleres para usuarios de los servicios públicos,	4	5	135	16	1
<b>OCCIDENTE</b>	Talleres con vocales de control y CDCS, Talleres para usuarios de los servicios públicos, Feria superservicios de cara a los usuarios.	3	3	123	7	0
<b>CENTRO</b>	Talleres con vocales de control y CDCS, Talleres para usuarios de los servicios públicos, taller para autoridades y otros y Feria superservicios de cara a los usuarios.	8	32	977	130	48
<b>ORIENTE</b>	Talleres con vocales de control y CDCS, Talleres para usuarios de los servicios públicos, superservicios de cara a los usuarios, superservicios de cara a la comunidad educativa, diplomado en Formación de Formadores, Taller preguntas y respuesta a vocales de control, Congreso FUNCAP	8	12	1496	0	30
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>74</b>	<b>3005</b>	<b>177</b>	<b>90</b>

Fuente: Grupo de participación ciudadana. Con corte a 31 de marzo de 2015.



# COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

DIRECCIÓN TERRITORIAL	PRIMER TRIMESTRE		TOTAL REGISTRADOS	
	CDCS NUEVOS	VOCALES NUEVOS	VOCALES	CDCS
NORTE	2	2	217	217
SUROCCIDENTE	1	1	356	356
OCCIDENTE	3	3	375	375
CENTRO	6	6	617	617
ORIENTE	0	0	201	201
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>1766</b>	<b>1766</b>

Fuente: Grupo de participación ciudadana. Con corte a 31 de marzo de 2015.

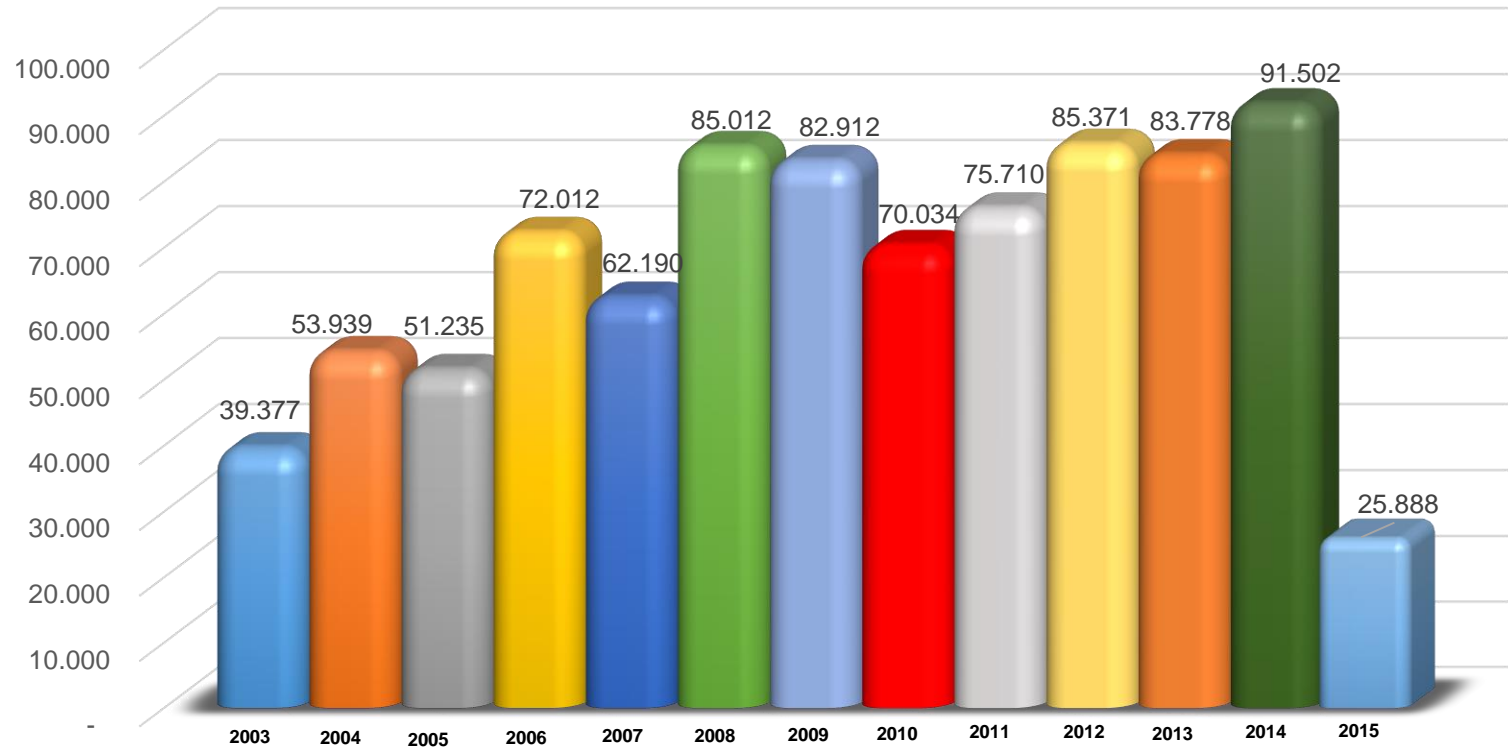
# INFORME DE GESTIÓN

# CONSOLIDADO 2003 A 2015



# TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

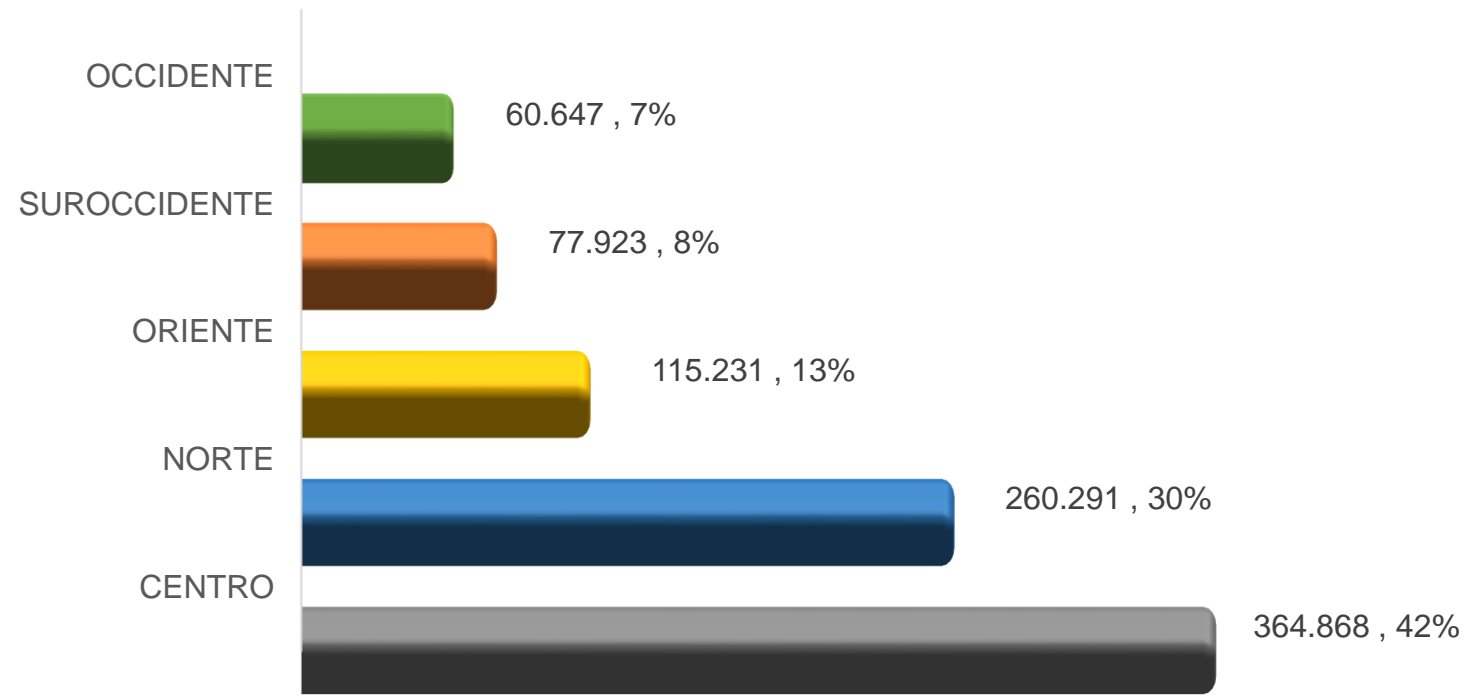
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 878.960**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

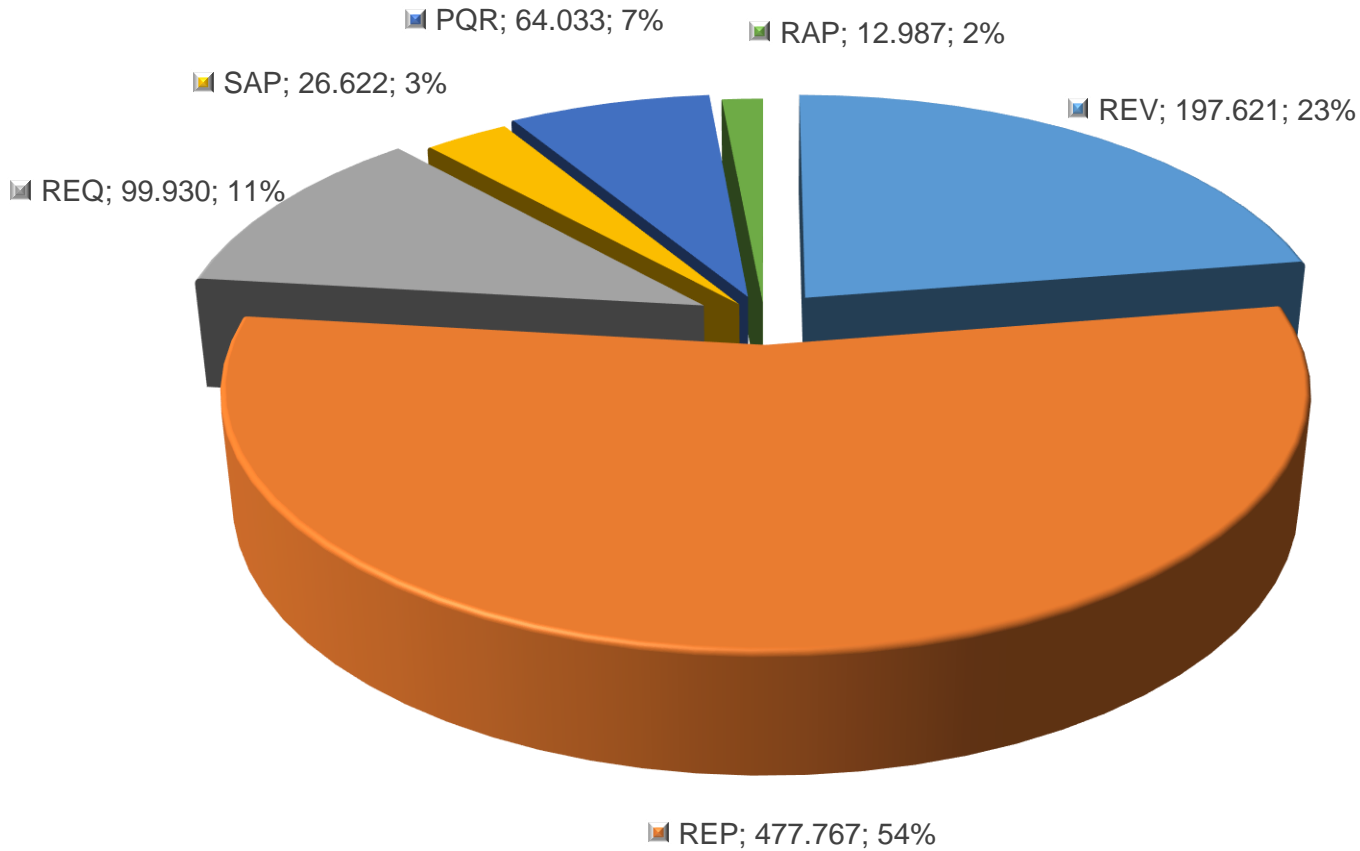
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 878.960**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TIPO DE TRÁMITES

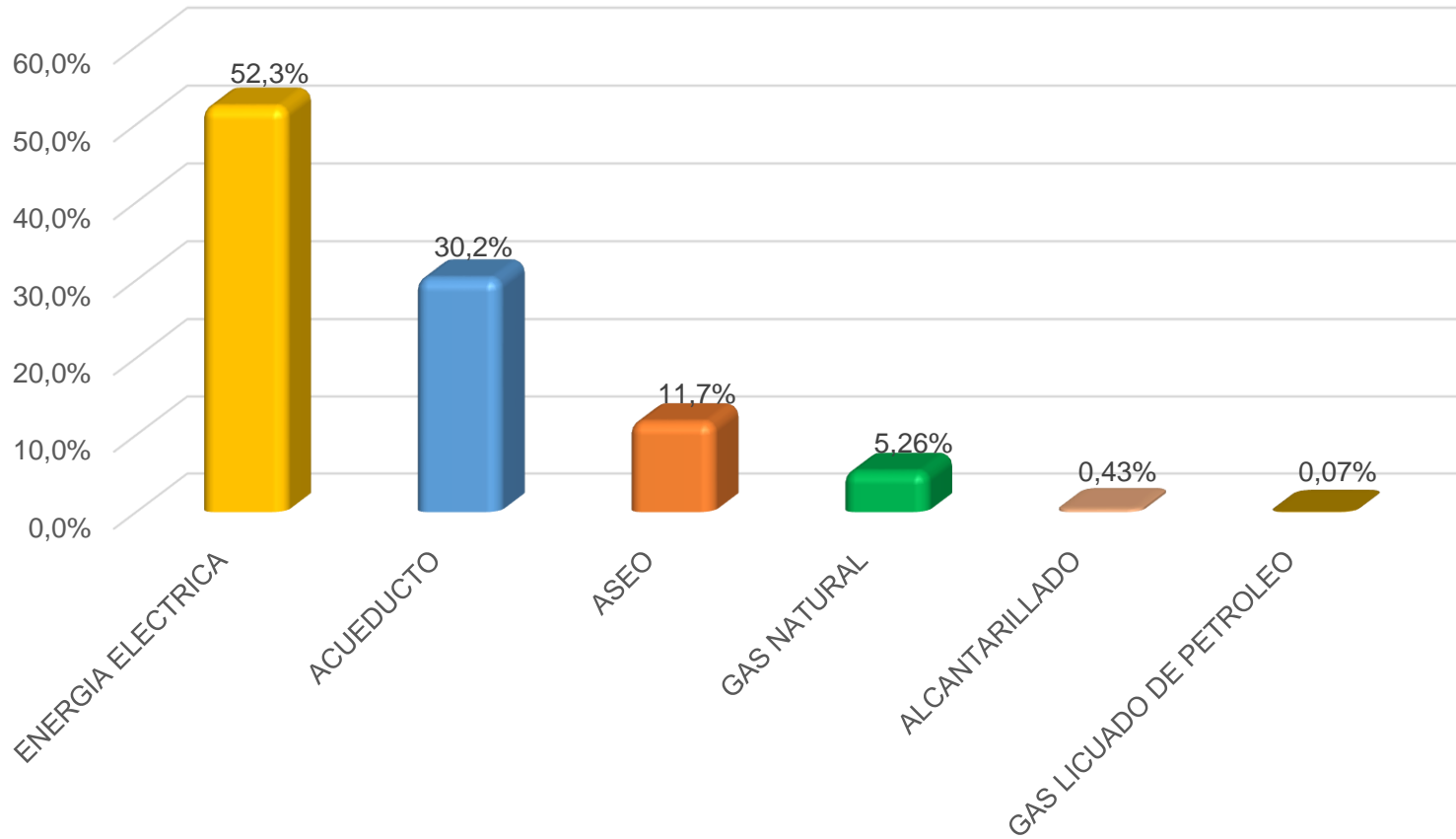
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 878.960**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TRÁMITES POR SERVICIO

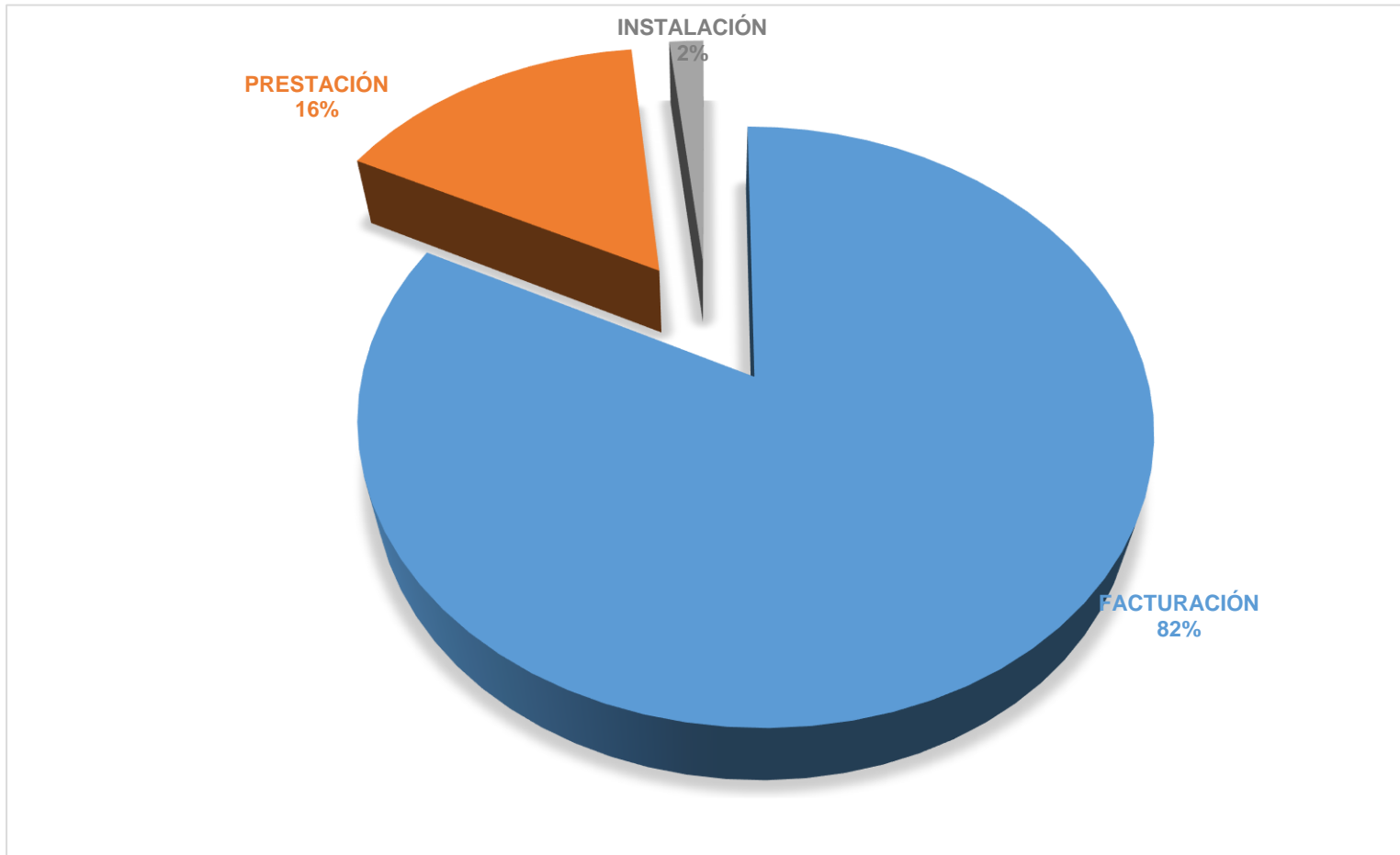
**TOTAL DE RECLAMACIONES: 878.960**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

# TRÁMITES POR SERVICIO

**TOTAL DE RECLAMACIONES: 878.960**



Fuente: Sistema de información ORFEO.

- **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 persona 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 denominados 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 un 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](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

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

Bogotá, D.C.