



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Informe estadístico de trámites y servicios

Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales
1 de enero a 30 de junio de 2014

César Eduardo Camargo Ramírez
Director General Territorial
Bogotá, D.C., Julio de 2014



GP 086-1



SC 5945-1

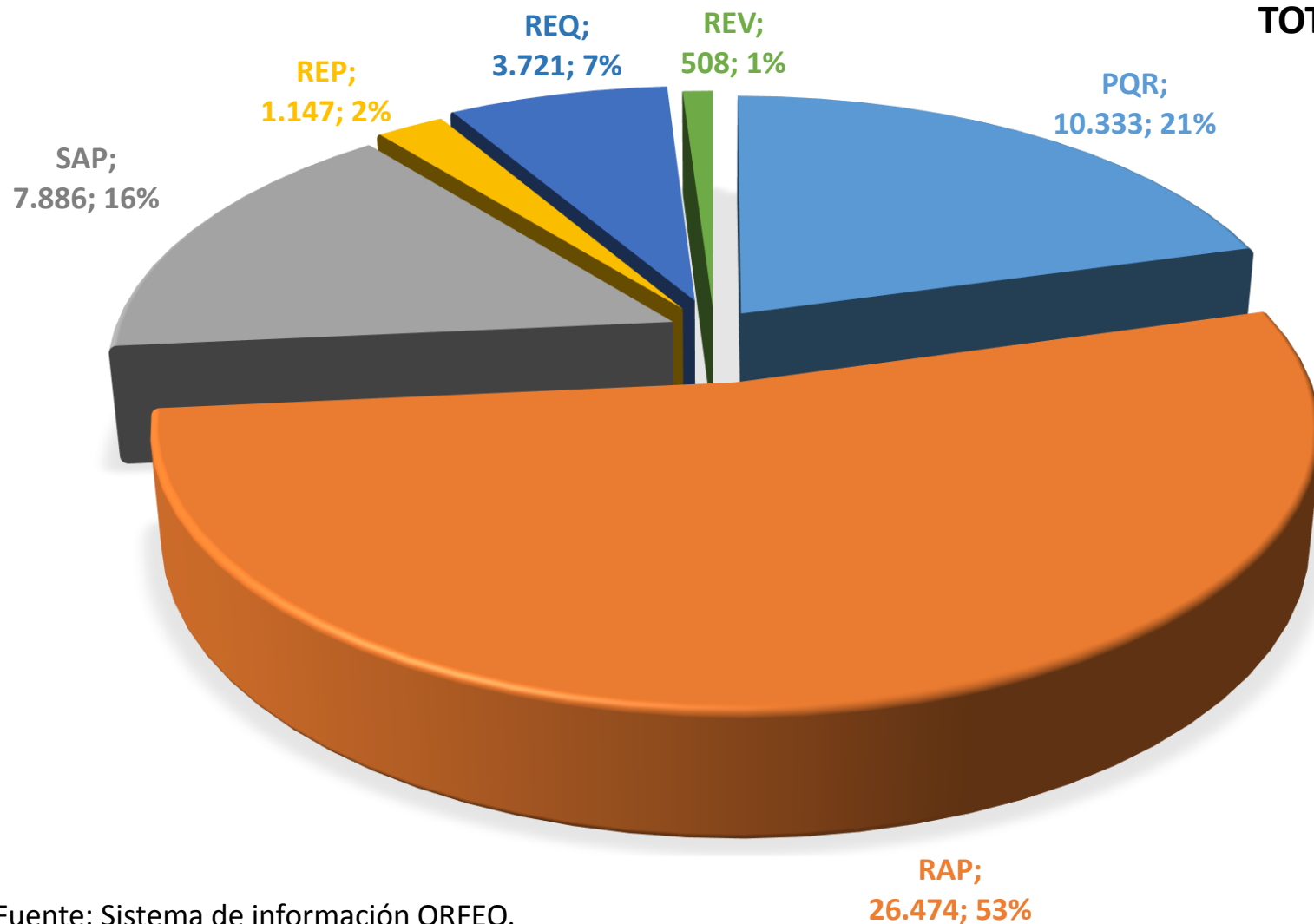


INFORME ESTADÍSTICO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

ENERO A JUNIO DE 2014

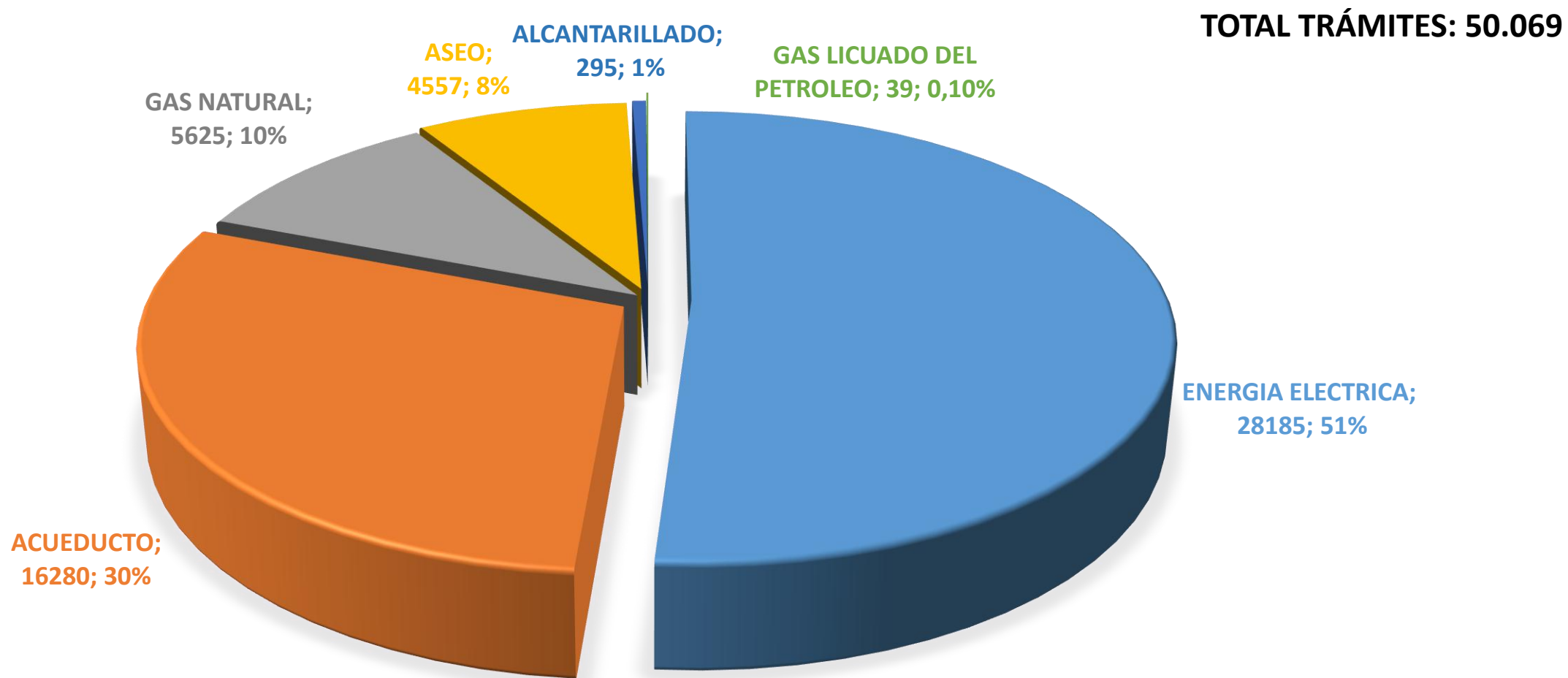
TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO

TOTAL TRÁMITES: 50.069



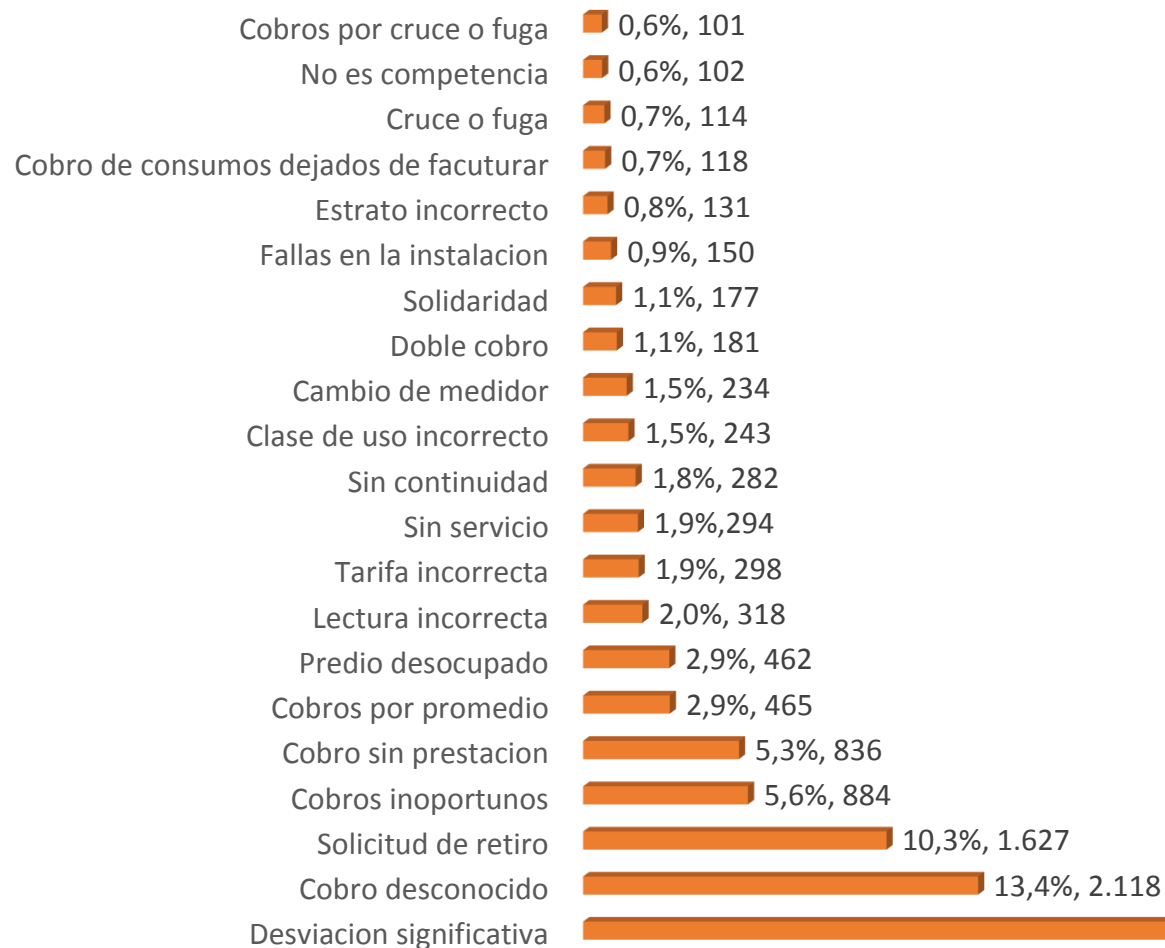
Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR SERVICIO



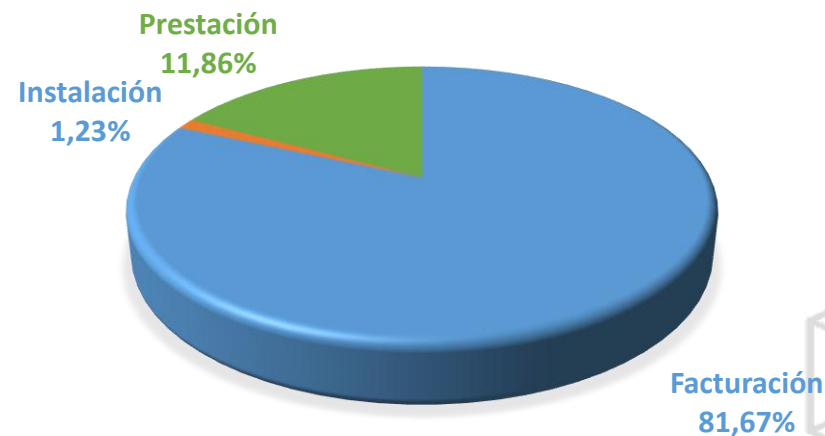
Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL - SECTOR ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



0,0% 5,0% 10,0% 15,0% 20,0% 25,0% 30,0% 35,0% 40,0% 45,0%

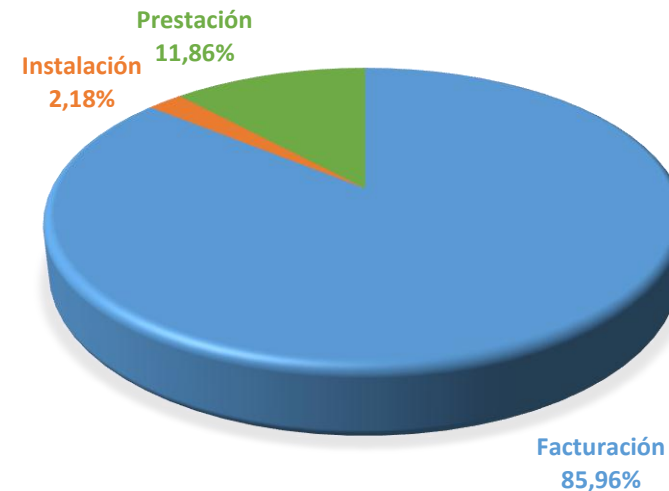
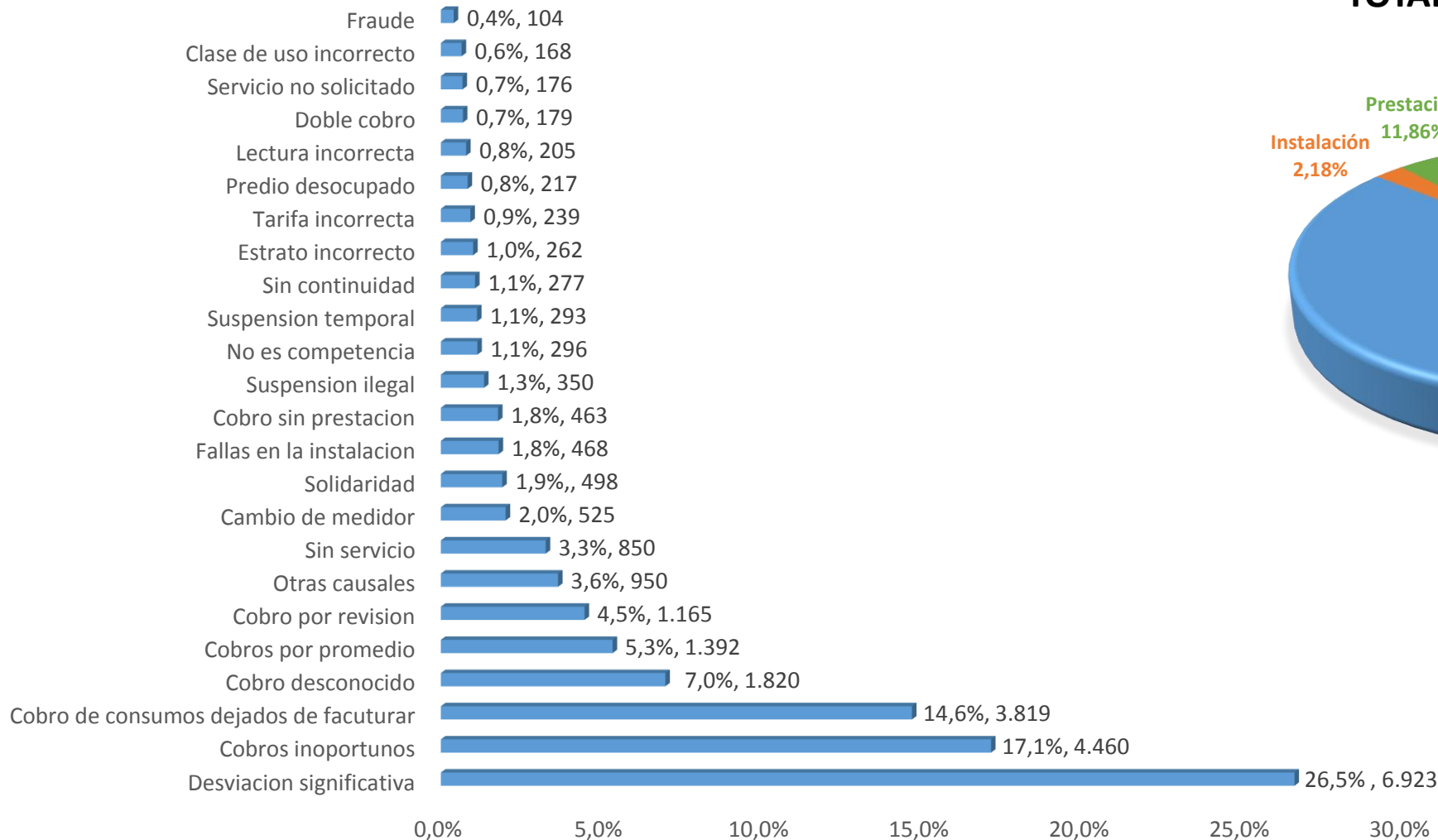
TOTAL TRÁMITES: 30.843



Fuente: Sistema de información ORFEO



TOTAL TRÁMITES: 19.226

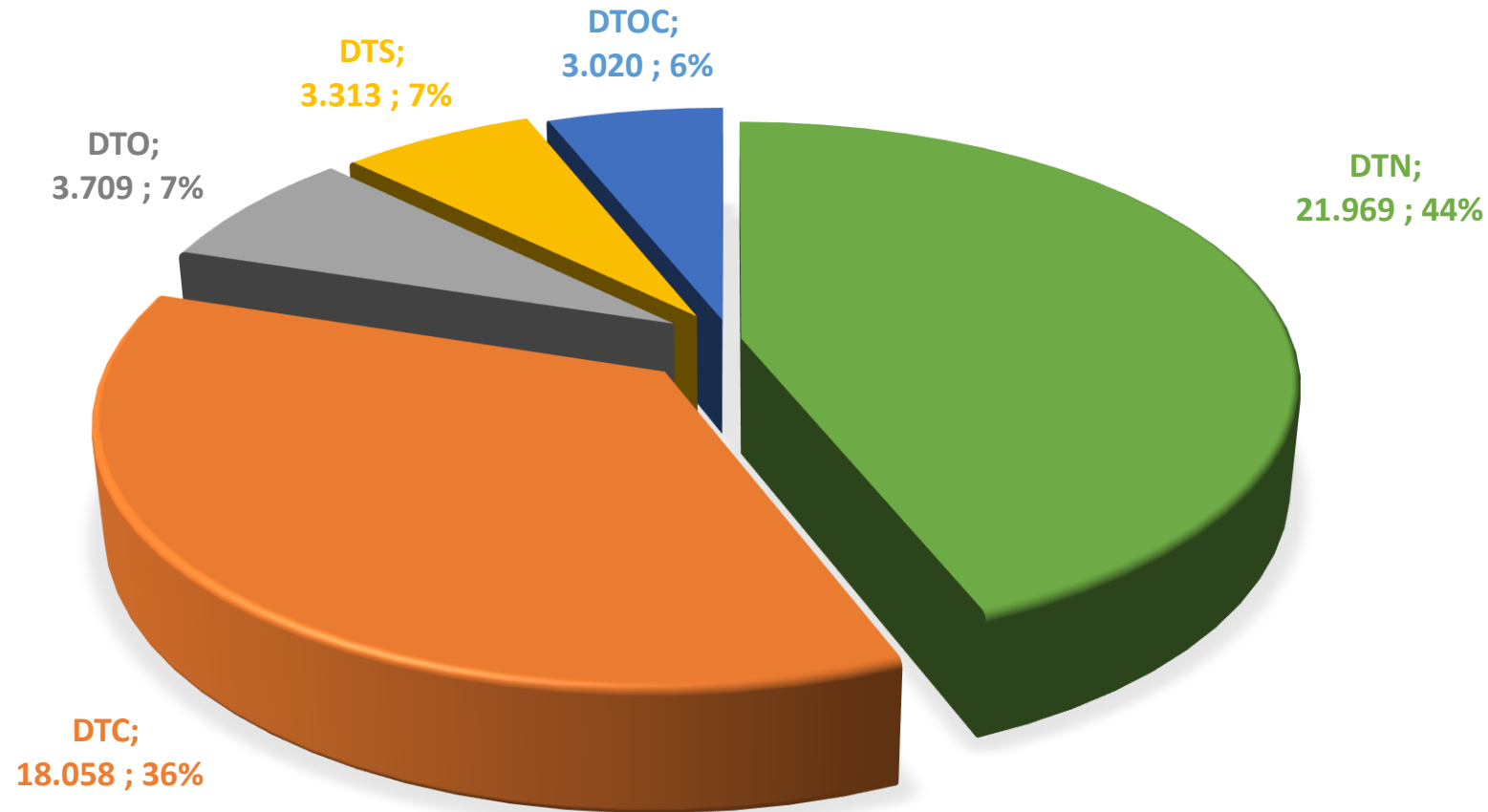


Fuente: Sistema de información ORFEO



TRÁMITES POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

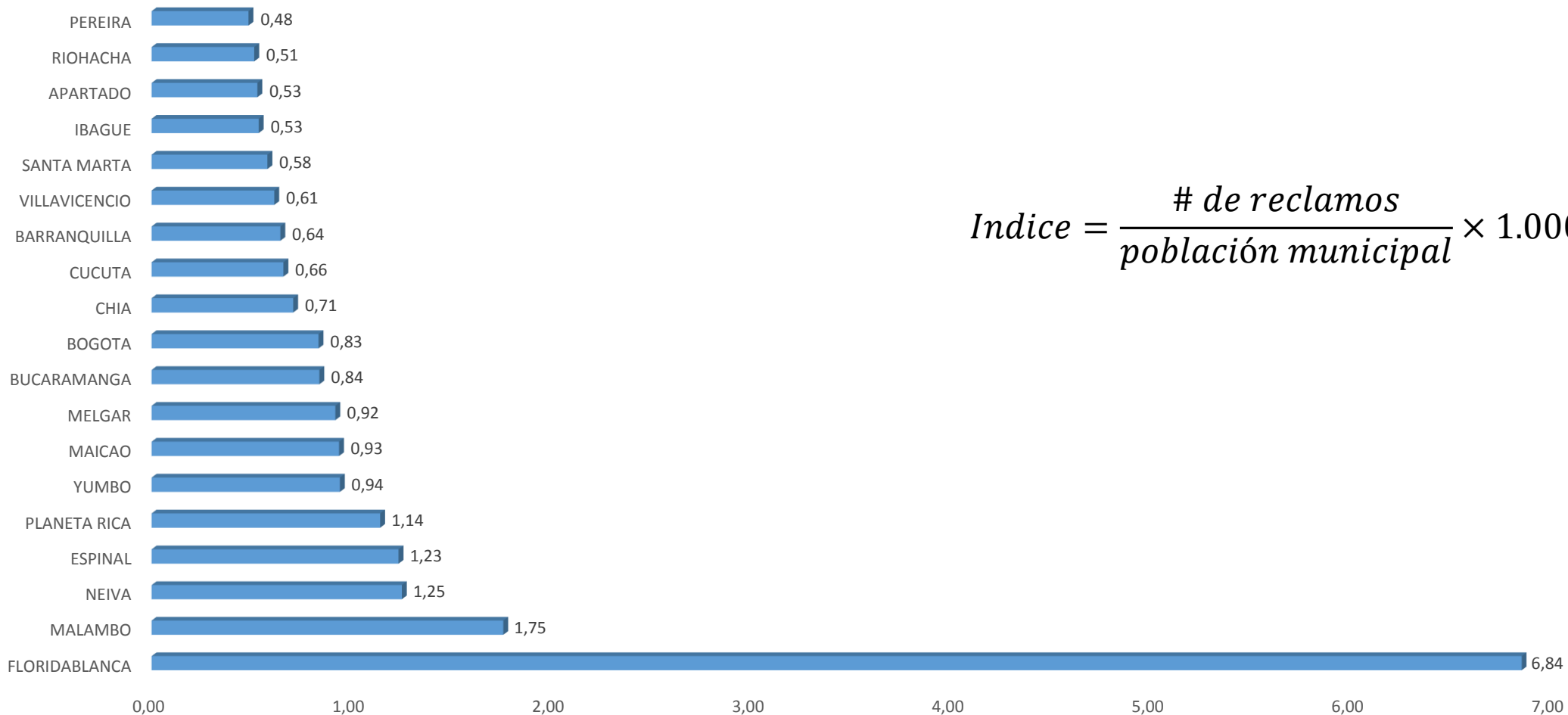
TOTAL TRÁMITES: 50.069



Fuente: Sistema de información ORFEO



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



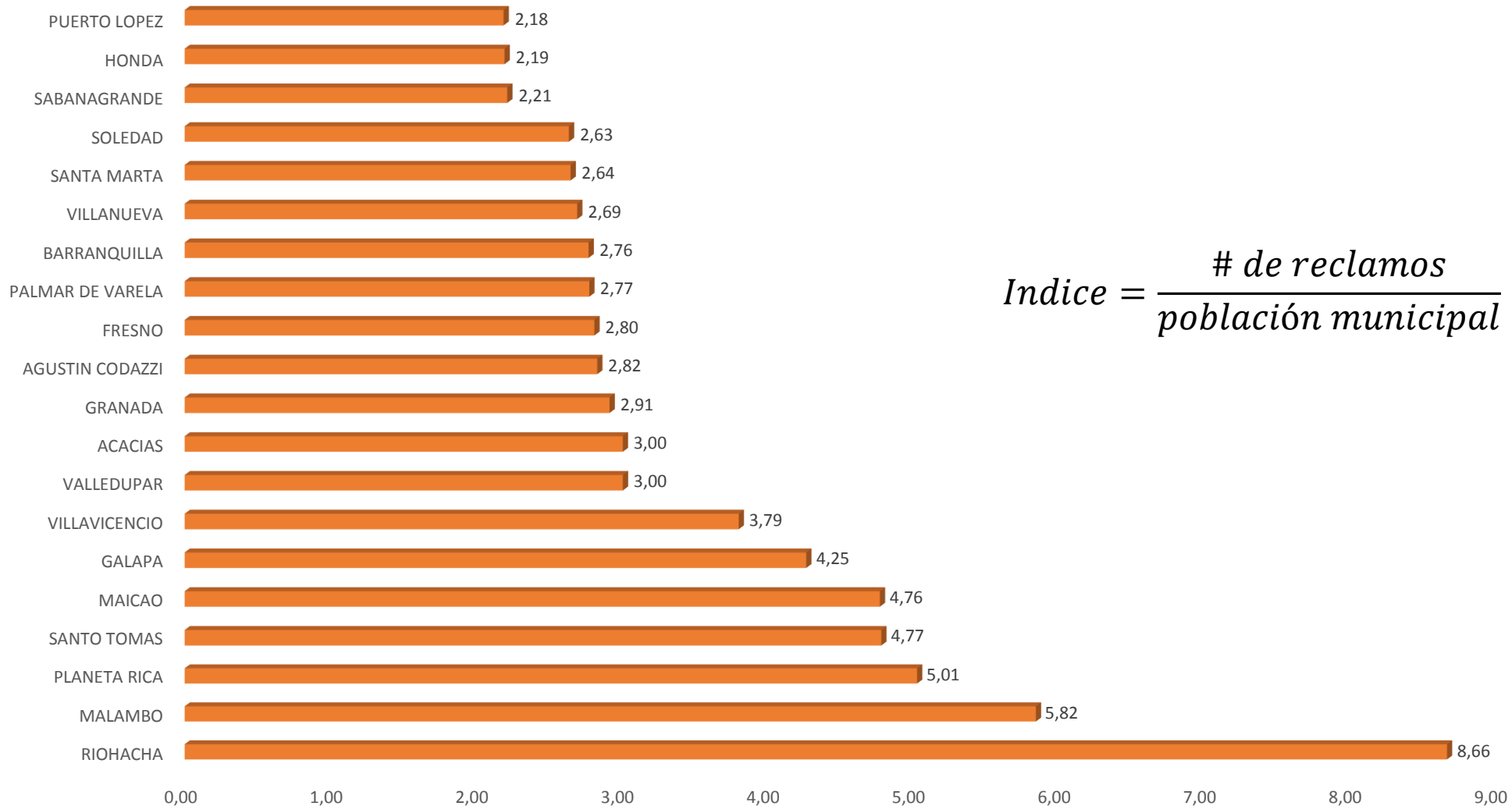
$$\text{Índice} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{población municipal}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.





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



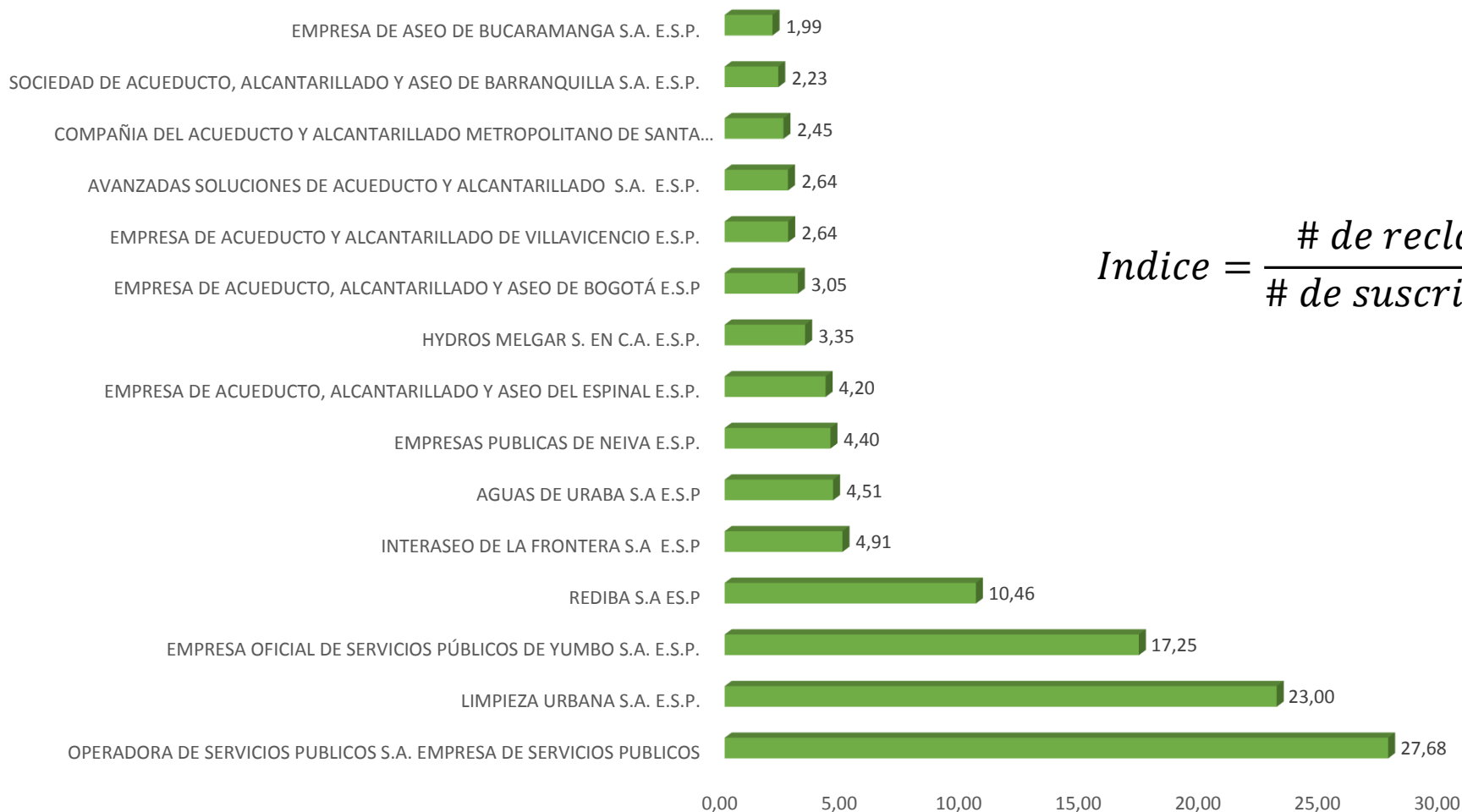
$$Indice = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{población municipal}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.





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



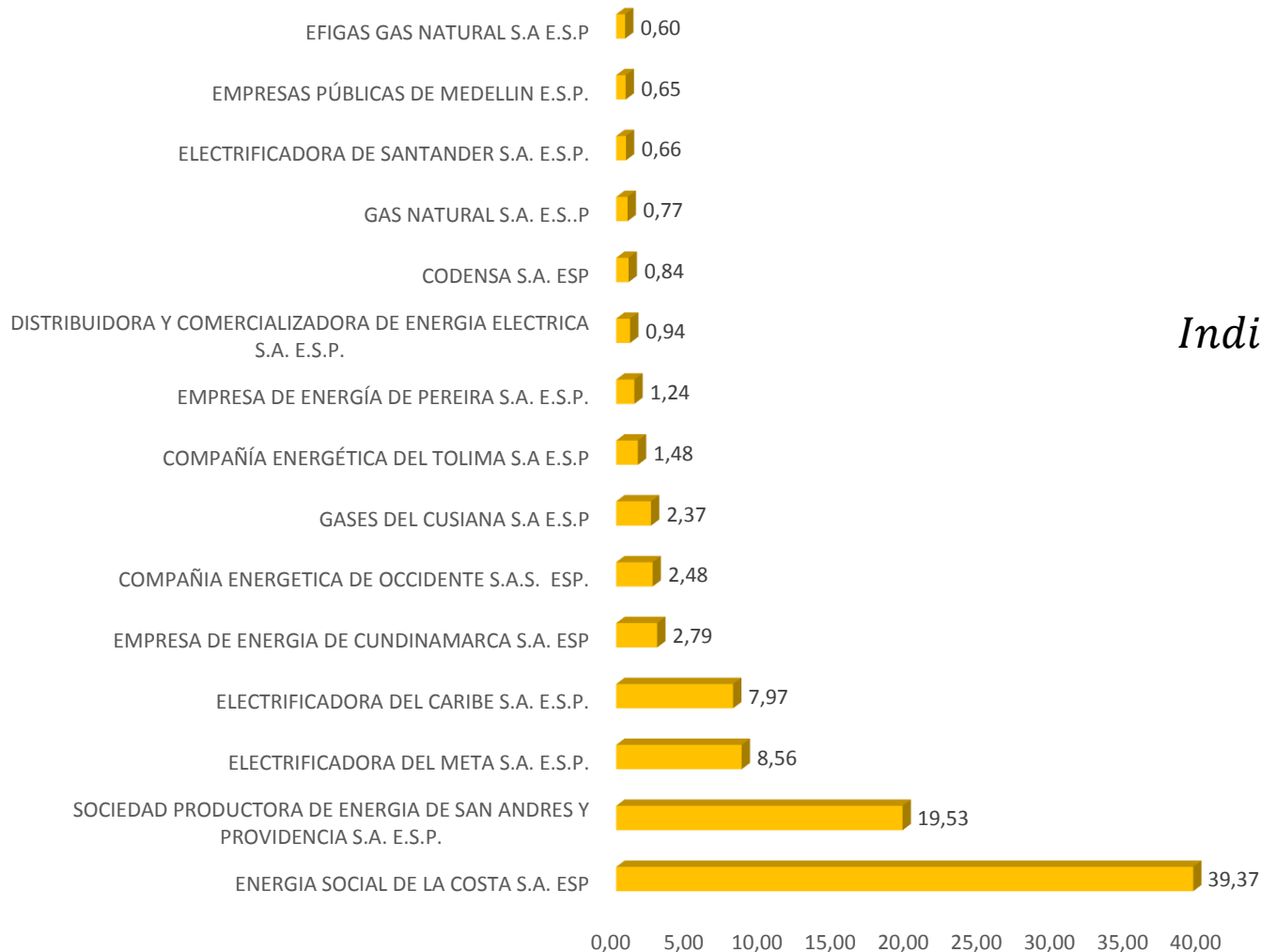
$$\text{Índice} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\# \text{ de suscriptores}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.





PRESTADORES CON MAYOR ÍNDICE DE TRÁMITES SECTOR ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS



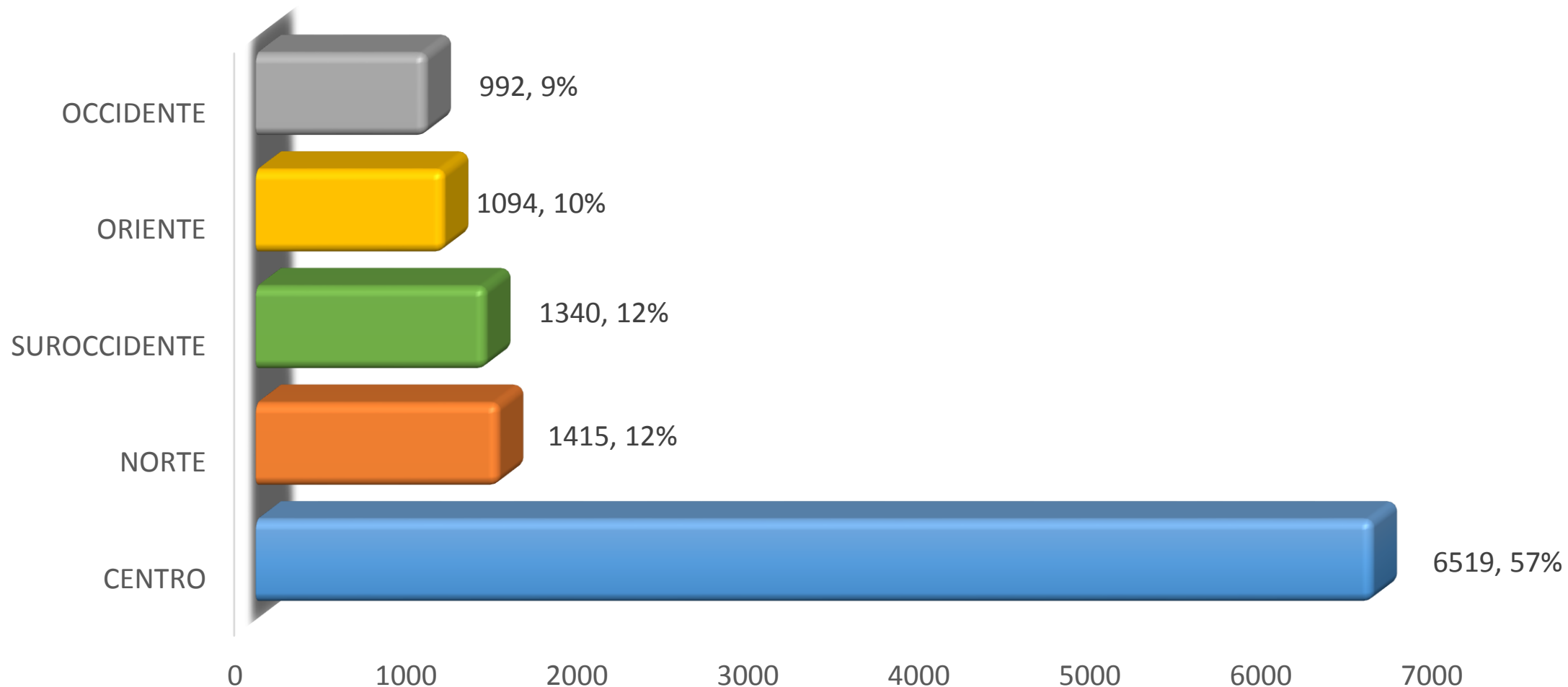
$$Indice = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\# \text{ de suscriptores}} \times 1.000$$

Fuente: Sistema de información ORFEO.



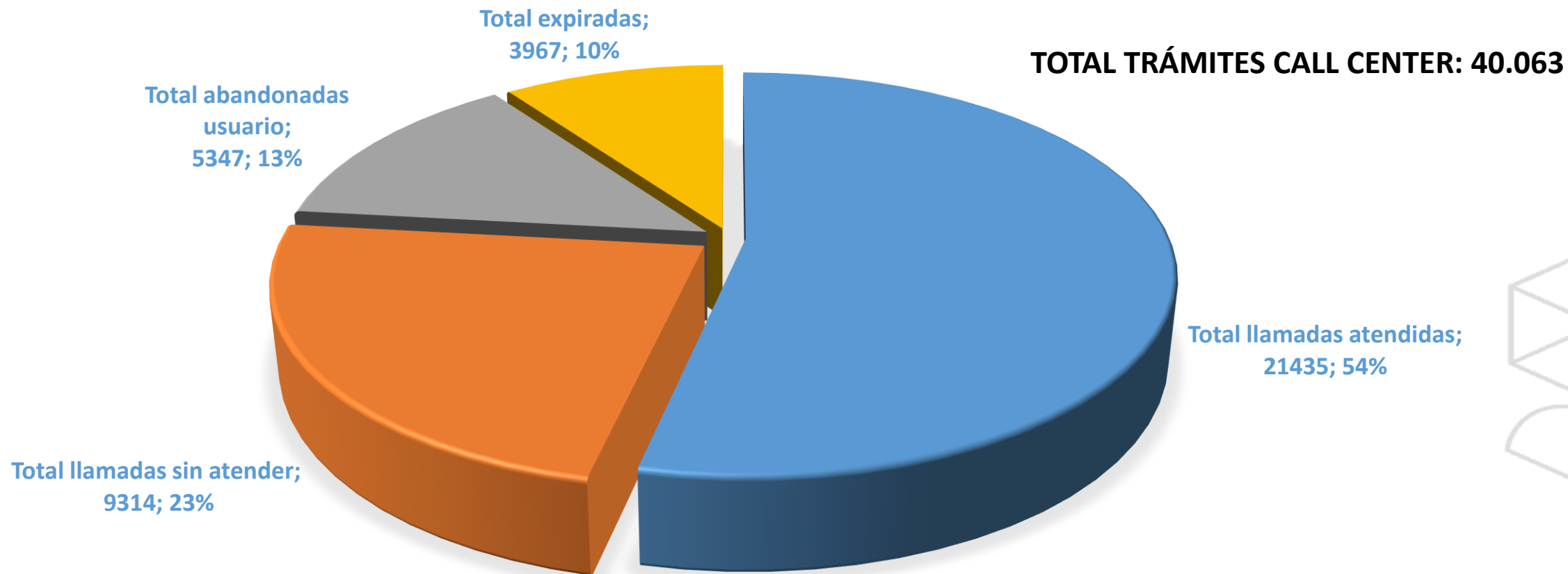
ATENCIÓN PERSONALIZADA - PAS

TOTAL ATENCIONES PERSONALIZADAS: 11.360



Fuente: Consolidado en la Dirección General Territorial. Información detalla de cada una de las Direcciones Territoriales.

ATENCIÓN PERSONALIZADA – CALL CENTER Y CHAT



A través de CHAT fueron atendidos 838 usuarios.

Fuente: Consolidado equipo Call Center.

EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL Y CAPACITACIONES

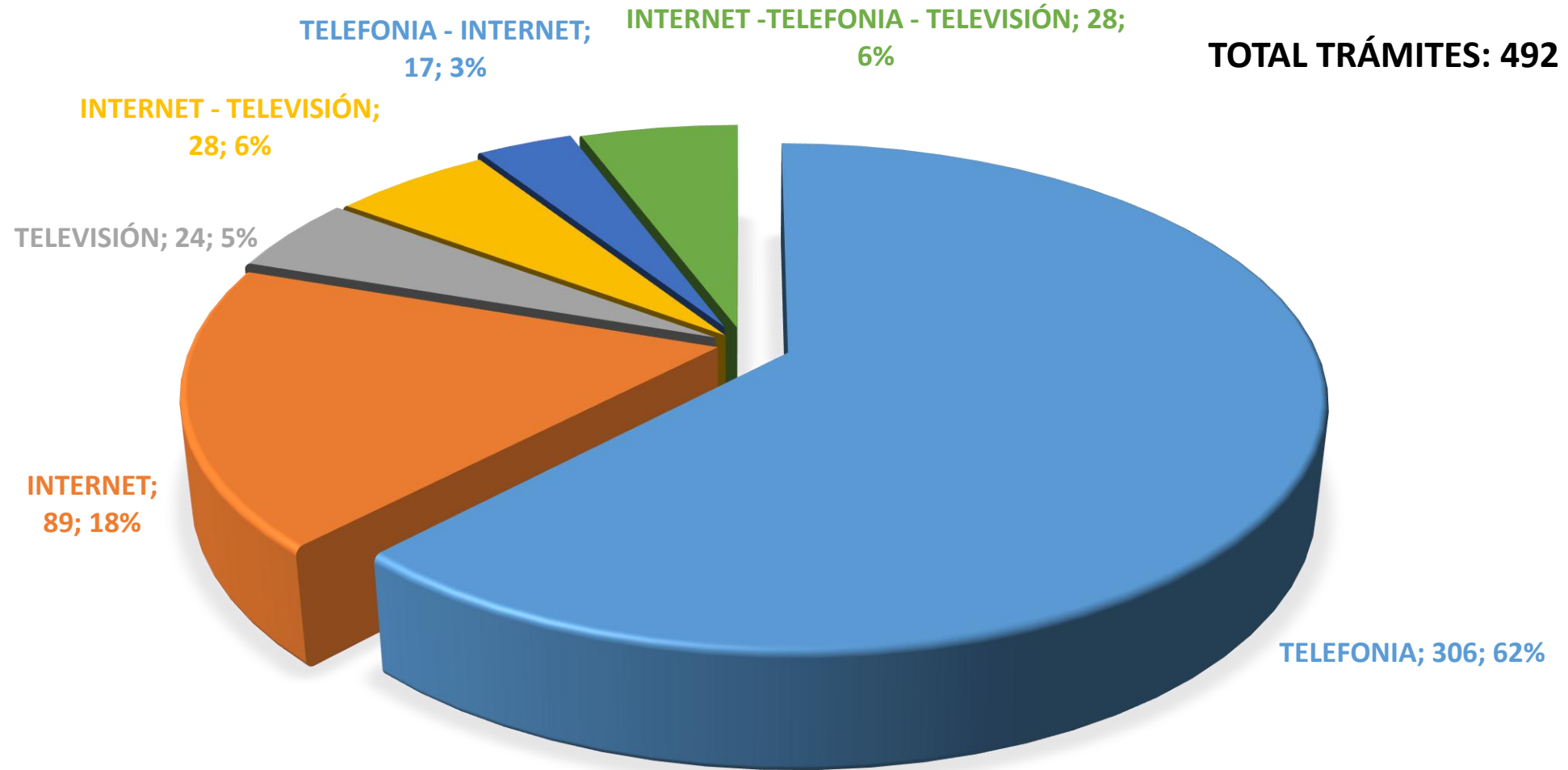
DIRECCION TERRITORIAL	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD DE ASISTENTES	MUNICIPIOS CUBIERTOS
CENTRO	10	429	10
NORTE	9	343	9
OCCIDENTE	8	171	8
ORIENTE	15	802	15
SUROCCIDENTE	9	480	9
TOTAL	51	2225	51



DIRECCION TERRITORIAL	CANTIDAD DE CAPACITACIONES	CANTIDAD DE ASISTENTES	MUNICIPIOS CUBIERTOS
CENTRO	21	621	21
NORTE	21	361	21
OCCIDENTE	33	649	33
ORIENTE	121	2704	121
SUROCCIDENTE	3	133	3
TOTAL	199	4468	199

Fuente: Consolidado en la Dirección General Territorial.

TRÁMITES TRASLADADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



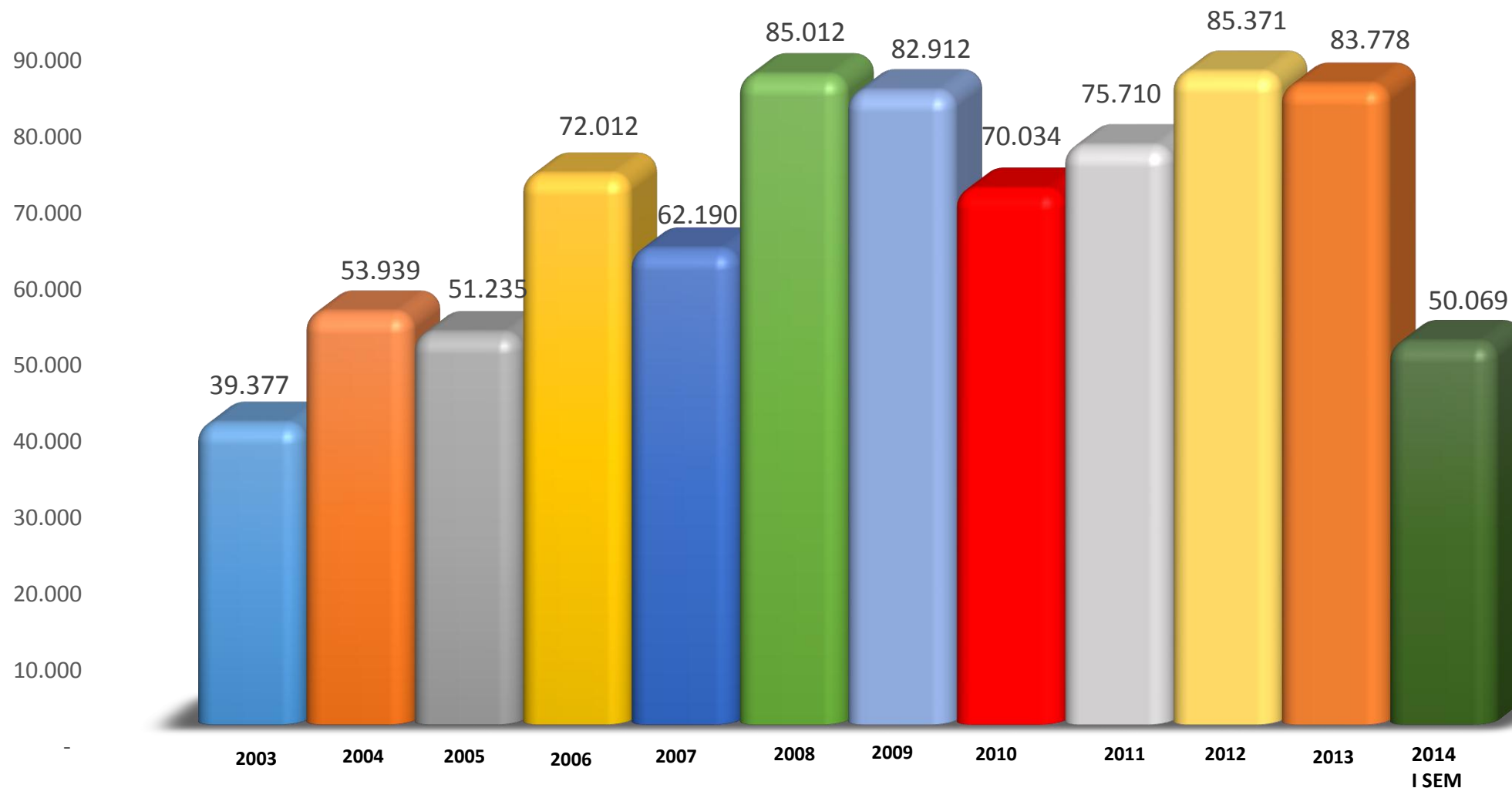
Fuente: Sistema de información ORFEO.

INFORME ESTADÍSTICO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

CONSOLIDADO 2003 A I SEMESTRE 2014

TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS

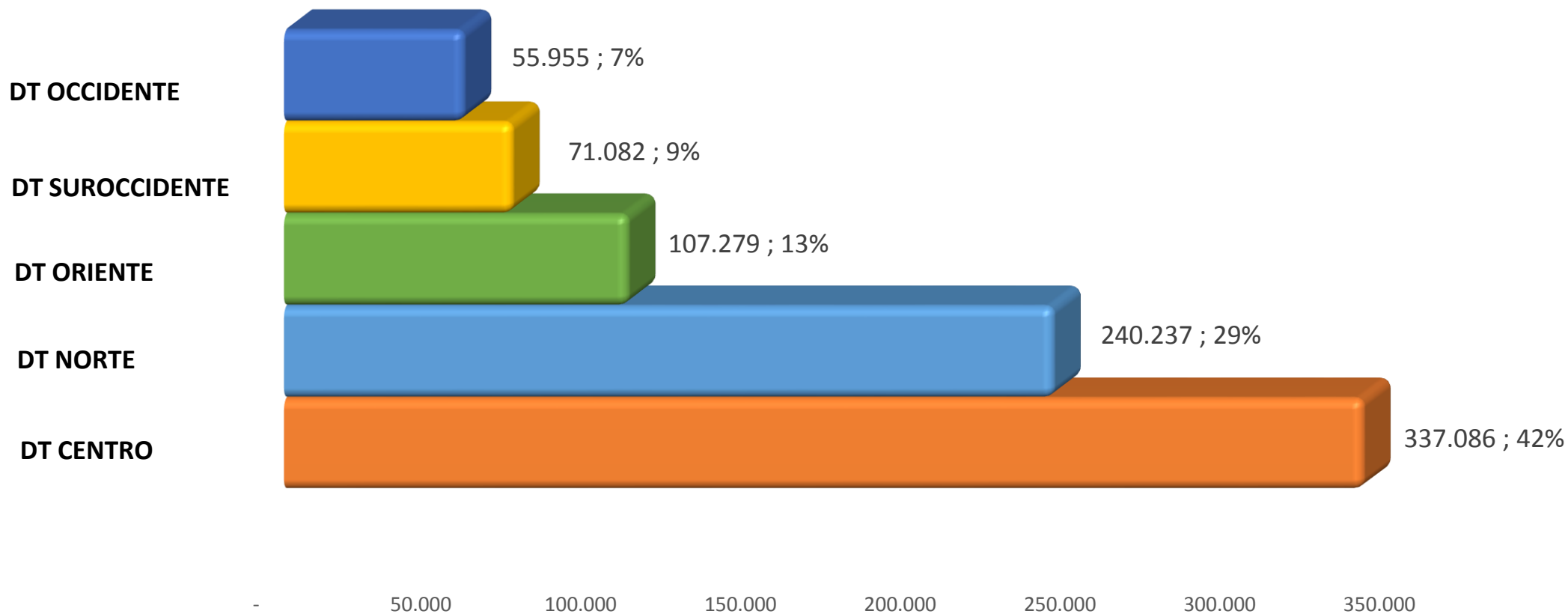
TOTAL TRÁMITES: 811.639



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

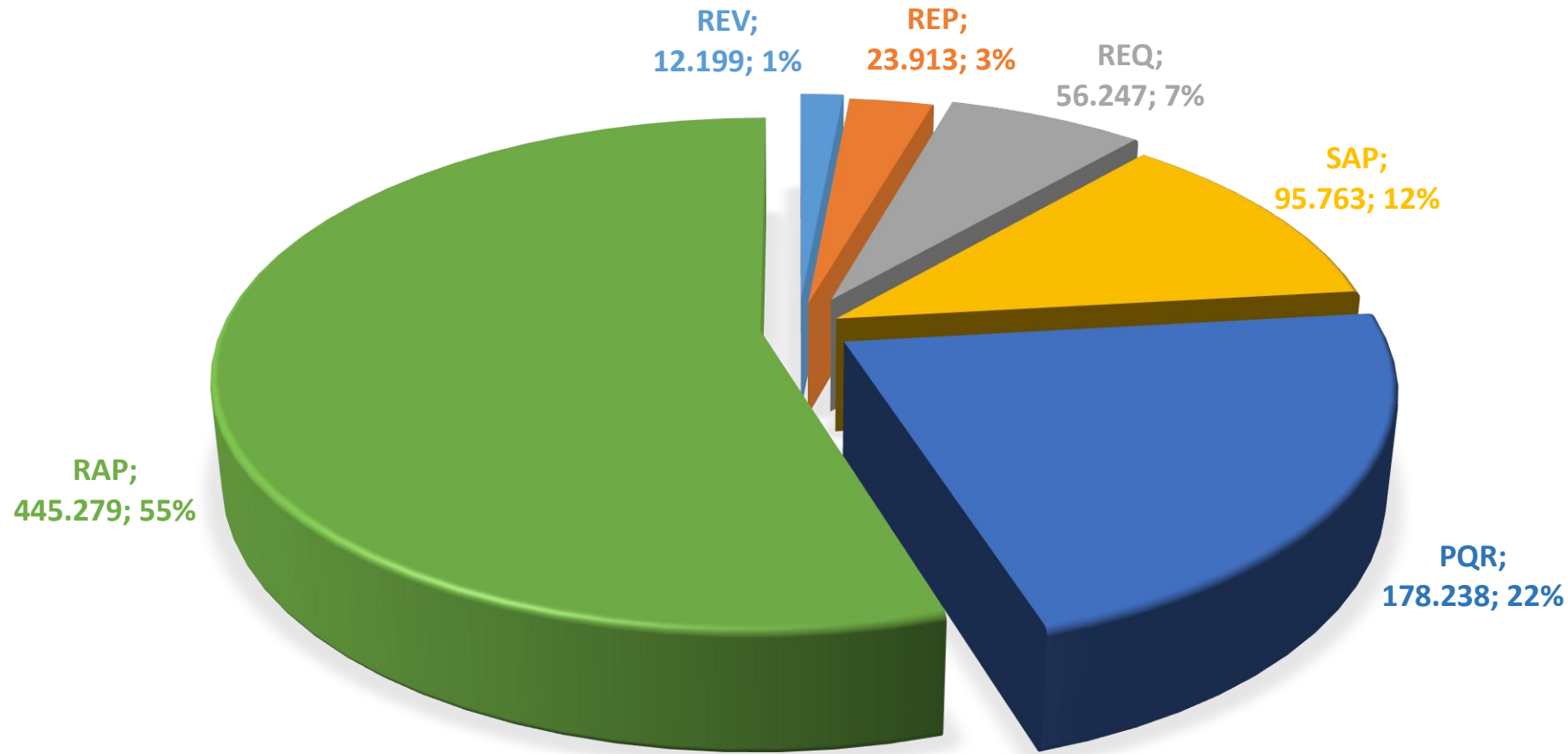
TOTAL TRÁMITES: 811.639



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TIPO DE TRÁMITES

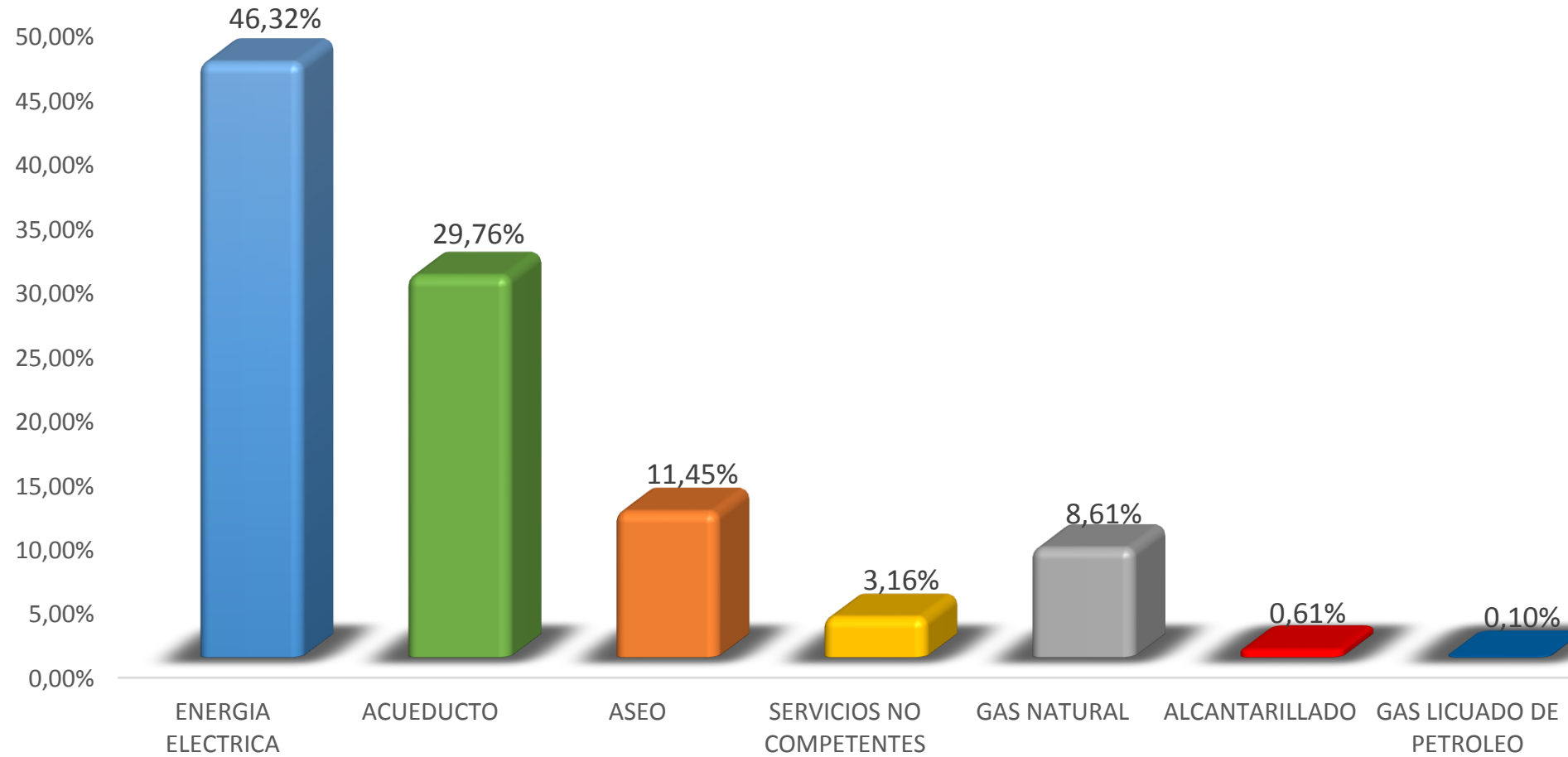
TOTAL TRÁMITES: 811.639



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR SERVICIO

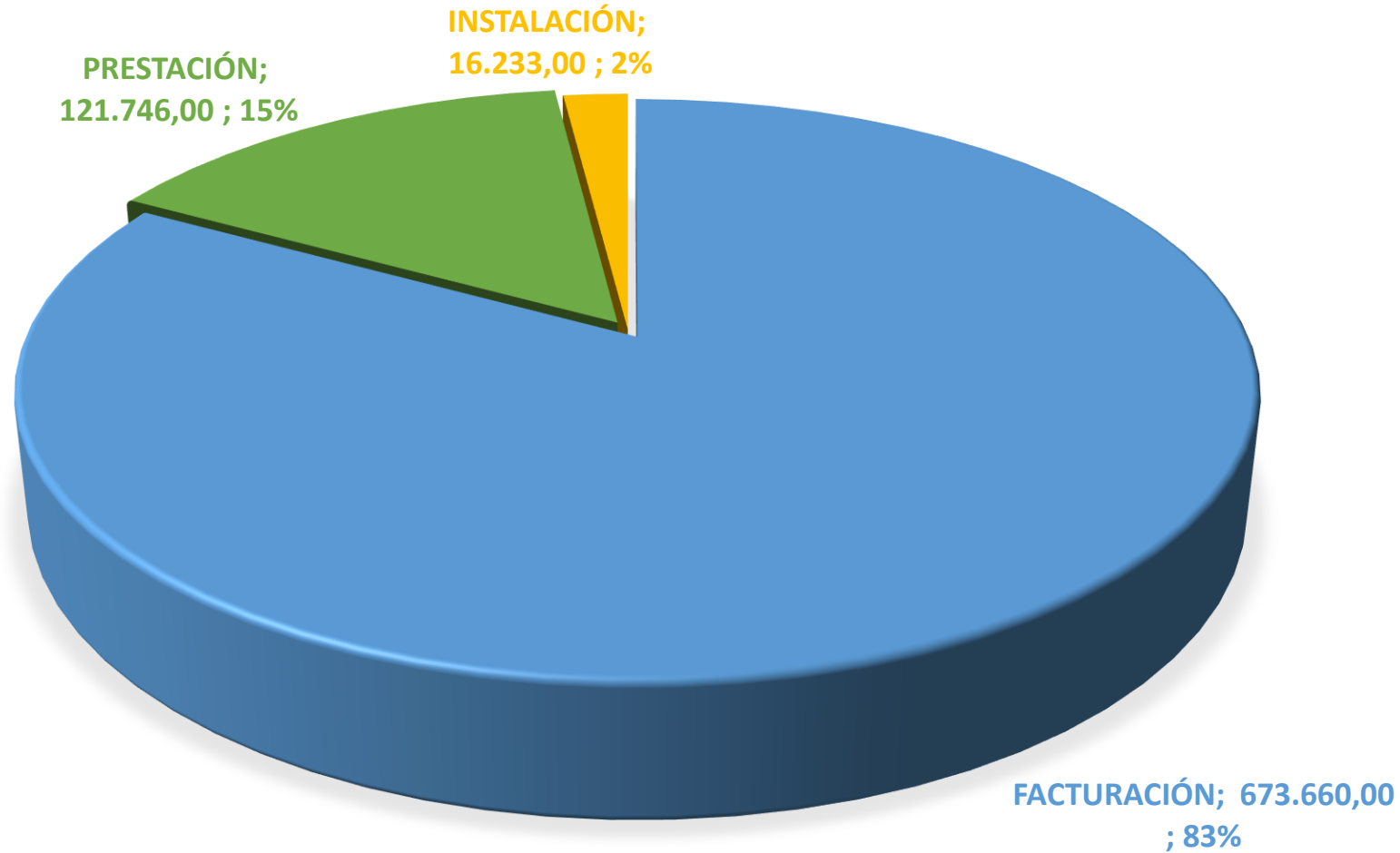
TOTAL TRÁMITES: 811.639



Fuente: Sistema de información ORFEO.

TRÁMITES POR CAUSAL

TOTAL TRÁMITES: 811.639



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.

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.

- **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.

- La SUPERINTENDENCIA recibe trámites de servicios no competentes como son de telecomunicaciones, televisión, entre otros. Del 1 de enero al 30 junio de 2014, se recibieron un total de 492 trámites que fueron redireccionados a la Superintendencia de Industria y Comercio para su respectivo trámite conforme a la reclamación.
- 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.
- Alguno datos fueron estimados conforme a valores porcentuales y por ello, son valores aproximados y no absolutos.
- Cuando se hace referencia a gas, de forma general, se consideran tanto gas natural como gas licuado del petróleo.

FIN

