

## TRANSCRIPCIÓN VIDEO INSTITUCIONAL

### Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

*Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del estado.*

*Constitución Política de Colombia. Artículo 365.*

En Colombia la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo energía eléctrica y gas es orientada por el Estado desde tres grandes ejes:

- La política pública establecida por el alto gobierno.
- La regulación impartida por las comisiones de agua potable y saneamiento básico; y la de energía y gas.
- y la supervisión técnica que ejercemos desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los invito a conocer nuestro quehacer institucional. Acompañame en este recorrido.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es una entidad de carácter técnico. Fue creada en la Constitución de 1991 y nació como entidad con la Ley 142 de 1994 que establece el régimen de los servicios públicos. Se encuentra adscrita al Departamento Nacional de Planeación.

Nuestra misión, orientada por el o la superintendente, contribuye al desarrollo económico y social del país, a la calidad de vida de sus habitantes y a la competitividad del sector de los servicios públicos.

Para ello, desarrolla dos grandes líneas de acción:

- La inspección, vigilancia y control sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas que suministran más de 4.000 empresas y organizaciones registradas ante la superintendencia.
- La protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios de estos servicios públicos, en todo el territorio nacional.

Las funciones de inspección, vigilancia y control son realizadas por el equipo humano de dos dependencias: La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

Nuestros profesionales y técnicos hacen seguimiento a la gestión de las empresas para verificar que los servicios sean prestados conforme a las normas vigentes y en adecuadas condiciones de calidad, cobertura y continuidad.

En desarrollo de esta labor, la Superservicios:

- Vigila el cumplimiento de los contratos suscritos entre empresas y usuarios.
- Evalúa la gestión técnica operativa administrativa y financiera de las empresas.
- Requiere soluciones a las fallas en la prestación de los servicios.
- Verifica que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a la regulación vigente.
- Investiga y sanciona a las empresas y a sus representantes cuando incumplen las normas del sector.

Estas acciones están apoyadas por el Sistema Único de Información - SUI. Un aplicativo que integra toda la información reportada por las empresas vigiladas.

Con esta herramienta, la superintendencia:

- Monitorea y analiza la situación de los prestadores.
- Identifica alertas tempranas.
- Establece acciones de mejoramiento.
- Produce informes sectoriales
- Define medidas de control a los prestadores.

Cuando las empresas se encuentran en situación crítica, la Superservicios está facultada para intervenirlas, aplicando la medida de toma de posesión. Esta labor está a cargo de la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación.

En los procesos de toma de posesión, la superintendencia retira a los directivos de las empresas y designa a agentes especiales o liquidadores, quienes asumen su administración.

El objetivo es promover soluciones empresariales para garantizar la prestación del servicio a los usuarios. Para ello, se establecen medidas administrativas, operativas, financieras y comerciales, según las características particulares de cada prestador.

Cuando se normaliza la situación de las empresas, la superintendencia las devuelve a sus propietarios. En los casos de liquidación, se realiza un proceso de venta de activos para que otras entidades asuman la prestación del servicio.

En su relación con los usuarios, la Superintendencia protege sus derechos y promueve sus deberes frente a la prestación de los servicios públicos. Veamos como lo hace.

La Superservicios brinda apoyo permanente a las comunidades en todo el territorio nacional. Como parte de sus funciones:

- Atiende consultas sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Orienta sobre la presentación de peticiones, quejas y reclamos ante las empresas prestadoras.
- Resuelve los recursos de apelación y queja relacionados con la prestación de los servicios públicos.
- Investiga y sanciona a los prestadores que no responden adecuadamente las reclamaciones de los usuarios.
- Apoya a los comités de desarrollo y control social, y a los vocales de control en su labor de fiscalización del servicio prestado por las empresas de servicios públicos.

Estas funciones están a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio junto con 7 direcciones territoriales: Centro ubicada en Bogotá. Noroccidente en Barranquilla. Nororiente en Montería. Oriente en Bucaramanga. Occidente en Medellín. Suroccidente en Cali y Suroriente en Neiva.

La entidad también cuenta con Puntos de Atención Superservicios en otras capitales y ciudades intermedias en los que ofrece atención personalizada a la comunidad.

Y para facilitar el contacto con la ciudadanía, la superintendencia dispone de canales electrónicos para cubrir a todas las regiones.

Desde la plataforma virtual de trámites y servicios TeResuelvo, y las oficinas digitales ubicadas en puntos estratégicos del país, los usuarios de servicios públicos pueden:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Recibir atención virtual y telefónica.
- Radicar y consultar el estado de sus trámites.
- Reportar alertas sobre los servicios públicos.

Los usuarios y prestadores también cuentan con otros canales de información y comunicación electrónica.

- La línea gratuita nacional 01 8000 910 305 y la línea telefónica 691 3006 en Bogotá.
- El correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)
- El portal web institucional [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co).
- El canal de denuncias y consultas éticas disponible en el portal web.
- También estamos en las redes sociales Twitter, Facebook y YouTube.

Toda la operación misional de la Superservicios es apoyada por procesos estratégicos, de apoyo y seguimiento.

La entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - – Sigme que articula nuestro quehacer institucional para asegurar la eficiencia, integridad y transparencia de cara a los ciudadanos, el sector de los servicios públicos y el país.

Aquí termina nuestro recorrido por la Superservicios, una entidad comprometida con el desarrollo de Colombia y de sus habitantes.

Con un equipo humano que aporta su conocimiento y experiencia para el cumplimiento de su función constitucional.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Protege sus derechos | Promueve sus deberes

FIN