

EL PODER DEL CONTROL SOCIAL

Natasha Avendaño

Superintendente de Servicios Públicos

Domiciliarios

Cali, agosto de 2019



¿PARA QUÉ ESTAMOS?

Nuestra misión

Promover y proteger los derechos y deberes de usuarios y prestadores de servicios públicos y la prestación de los mismos para mejorar la calidad de vida de la gente, la competitividad y el desarrollo económico y social del país.



¿PARA DÓNDE VAMOS?

NUESTRA VISIÓN

Aportaremos a la sostenibilidad y transformación de los servicios públicos, con técnicas de vanguardia, siendo soporte para su planeación, regulación, desarrollo y haciendo de la gente su eje central.

ASÍ PERCIBEN LAS GRANDES CIUDADES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Ciudadanos Satisfechos



BOGOTÁ*

🔹 AGUA: 77%

🌊 ALCANTARILLADO: 66%

⚡ ENERGÍA: 81%

🚛 ASEO: 54%

🔥 GAS: 84%



CALI**

🔹 AGUA: 84%

🌊 ALCANTARILLADO: 72%

⚡ ENERGÍA: 74%

🚛 ASEO: 79%

🔥 GAS: 88%



BARRANQUILLA***

🔹 AGUA: 80%

🌊 ALCANTARILLADO: 84%

⚡ ENERGÍA: 47%

🚛 ASEO: 90%

🔥 GAS: 90%



MEDELLÍN****

🔹 AGUA: 93%

🌊 ALCANTARILLADO: 90%

⚡ ENERGÍA: 92%

🚛 ASEO: 86%

🔥 GAS: 94%

Fuente:

*Encuesta de percepción "Bogotá cómo vamos 2018".

**Encuesta de percepción "Cali cómo vamos 2018".

***Encuesta de percepción "Barranquilla cómo vamos 2018".

****Encuesta de percepción "Medellín cómo vamos 2018".

PERO... ¿CÓMO SE SIENTEN EN OTRAS REGIONES DEL PAÍS?

Radio

Habitantes de Montenegro, Quindío, completan tres días sin agua

Eje Cafetero | 09 Jun 2019 - 06

SECCIONES BUSCAR

la gravedad de la situ

EL HERALDO

Sectores de Barranquilla, Juan de Acosta y Piojó estarán sin agua este miércoles y

VALLEDUPAR EL VALLENATO ENTRETENIMIENTO CESAR Y LA GUAJIRA OPINIÓN

Solo de dos a tres horas reciben suministro de ag

agua

Don Pilo: San Martín otro barrio sin servicio de

EL PILÓN

Bloqueo en Los O

I por falta de energía eléctrica

Comerciantes dicen que sufrieron pérdidas "variables". Electricaribe sostiene que

0 millones de pesos.

EL TIEMPO

Reportan fallas en servicio de energía en municipios de Cundinamarca

De acuerdo a los usuarios, la semana pasada hubo interrupciones constantes. Enel - Codensa responde.

BOGOTÁ

EL UNIVERSAL

En Isla Fuerte podrían pasar sin luz

BOGOTÁ

16 de diciembre de 2018

Cartagena Sucesos

Home > Cartagena

UBÉN DARIO ALVAREZ P. | @EUniversalCtg | 01 de diciembre de 2018 12:00 AM



EL PILÓN

Alcantarillado y acueducto, problemas principales de Horizonte

16 noviembre, 2018

Local



TENEMOS UNA NUEVA HOJA DE RUTA

La Superintendencia construirá país desde los servicios públicos. Seremos una Superintendencia más **potente**, al servicio de la **gente**, **innovadora**, **digital** y **sostenible**.



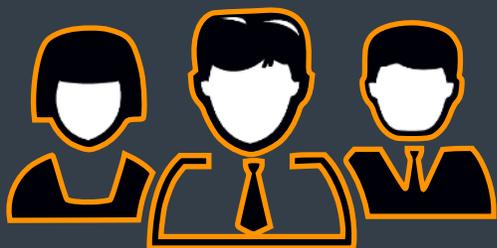
TENEMOS UNA NUEVA HOJA DE RUTA



EMPODERAMIENTO AL CIUDADANO

- ✓ Estamos acercando el Estado a la gente poniendo a disposición **nuevos canales** de comunicación.
- ✓ Impulsamos la calidad en la atención a usuarios por parte de prestadores para restablecer la confianza para **mejorar la percepción**.

CULTURA DE SERVICIO CIUDADANO EN EL SUROCCIDENTE



**PUNTOS DE ATENCIÓN
SUPERSERVICIOS - PAS:**

Cali, Buenaventura, Popayán y
Pasto.

**OFICINAS DIGITALES
(KIOSCOS):**

Palmira, Candelaria, Bugalagrande,
Tuluá, Santander de Quilichao.

Próximamente: Tumaco, municipios del
Putumayo.

**ATENCIONES
PERSONALIZADAS:**

3.146

TE RESUELVO:

1.525 Trámites

INTERACCIONES DIGITALES:

782

**LLAMADAS ATENTIDAS CALL
CENTER:**

32.216

SESIONES DE CHAT:

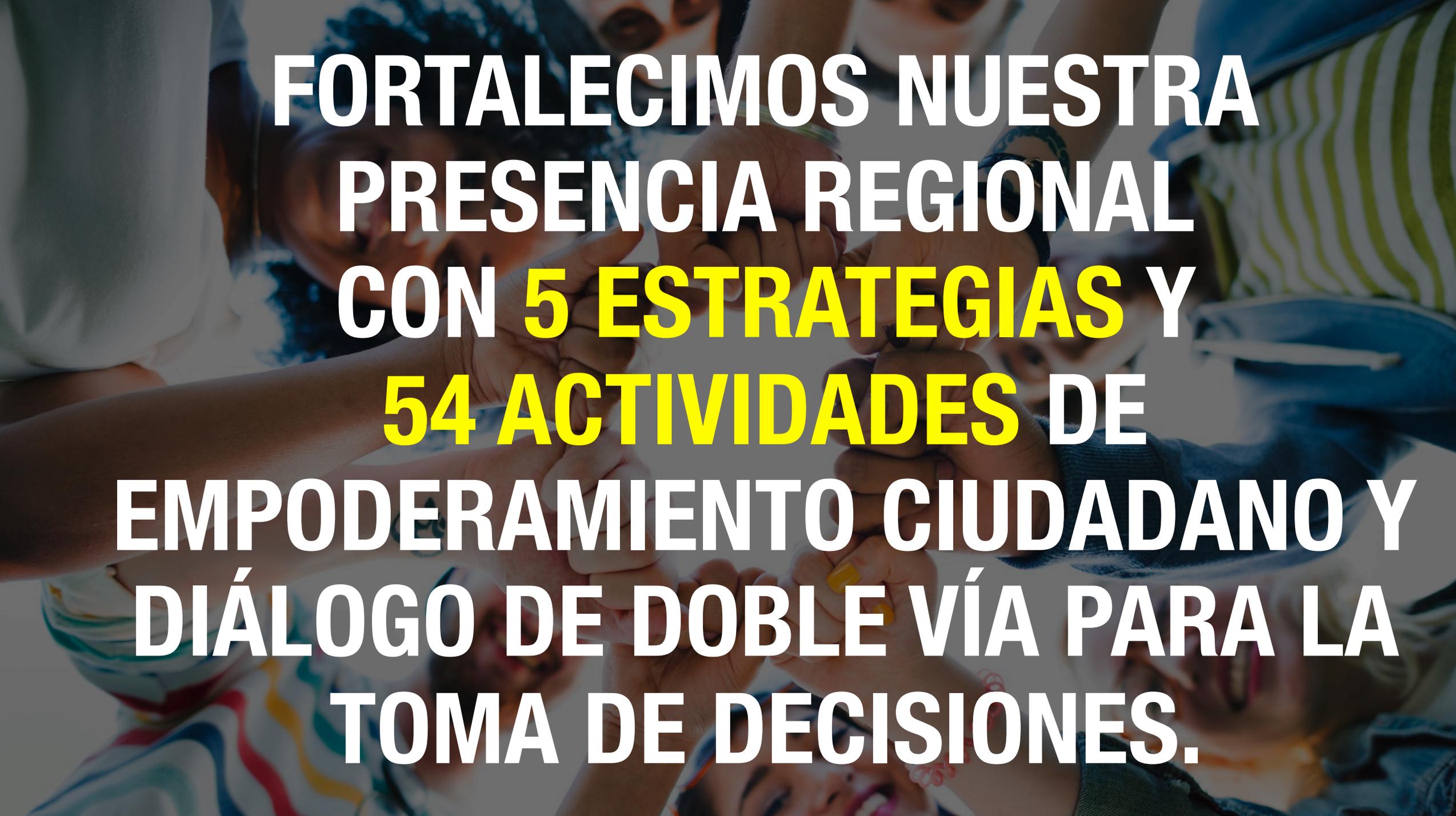
5.651

GESTIÓN DE TRÁMITES SUROCCIDENTE

 Recibimos **6.583**
y hemos tramitado
el **93.27%** de
ellas.

 Causal de mayor
reclamación:
Facturación.

	TRAMITADOS	EN GESTIÓN	TOTAL 2019
Derechos de petición	761	51	812
Recursos de apelación	2164	268	2432
Recursos de queja	101	20	121
Revocatorias	64	8	72
Atenciones personalizadas	3050	96	3146
Total	6140	443	6583



**FORTALECIMOS NUESTRA
PRESENCIA REGIONAL
CON 5 ESTRATEGIAS Y
54 ACTIVIDADES DE
EMPODERAMIENTO CIUDADANO Y
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA PARA LA
TOMA DE DECISIONES.**

- 14** Superservicios al Barrio
- 7** Superservicios en Sintonía
- 21** Mesas Construyendo SP
- 7** Capacitar para incidir
- 5** Talleres Digitales

TOTAL: 54 ACTIVIDADES

1. SUPERSERVICIOS AL BARRIO



2. CAPACITAR PARA INCIDIR



3. MESAS CONSTRUYENDO EN SP



5. SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA



5. TALLER CONTROL SOCIAL DIGITAL



MUNICIPIOS IMPACTADOS

Valle del Cauca:

- Jamundí
- La Cumbre
- Buenaventura
- Riofrío
- Cali
- Yumbo
- Alcalá
- Cartago
- Bugalagrande
- Candelaria
- Palmira

Nariño:

- Pasto
- Ancuya
- Yacuanquer
- Tuquerres
- El tampo

Cauca:

- La Sierra
- Sucre
- Puerto Tejada
- Mercaderes
- Santander de Quilichao
- Balboa
- Inza
- Popayán
- Morales



**¡EL PODER ESTA EN
LOS CIUDADANOS!**

**SI FUNCIONAN LOS
SERVICIOS
PÚBLICOS,
FUNCIONA EL PAÍS.**



MUCHAS GRACIAS

Natasha Avendaño

Superintendente de Servicios
Públicos Domiciliarios

 @navendanog



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

