

# Capacitación General de Servicios Públicos Domiciliarios

**ALVARO HERNAN GOMEZ**  
**DIRECCION TERRITORIAL SUROCCIDENTE**  
**23 DE AGOSTO DE 2018, BUENAVENTURA VALLE**



# Estructura y funciones de la SSPD

# Origen

## Los artículos 365 al 370 reconocen:

01

Calidad de vida y niveles de salud, depende directamente del acceso a servicios públicos.

02

Que los servicios públicos están relacionados con el crecimiento económico de una sociedad.

03

La inversión es fundamental para obtener eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

# Origen

## ORGANISMO DE CARÁCTER TÉCNICO

creado por la Constitución de 1.991

### ARTÍCULO 370.

*“Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten”.*

# Servicios Públicos Domiciliarios



Acueducto



Alcantarillado



Aseo



Energía

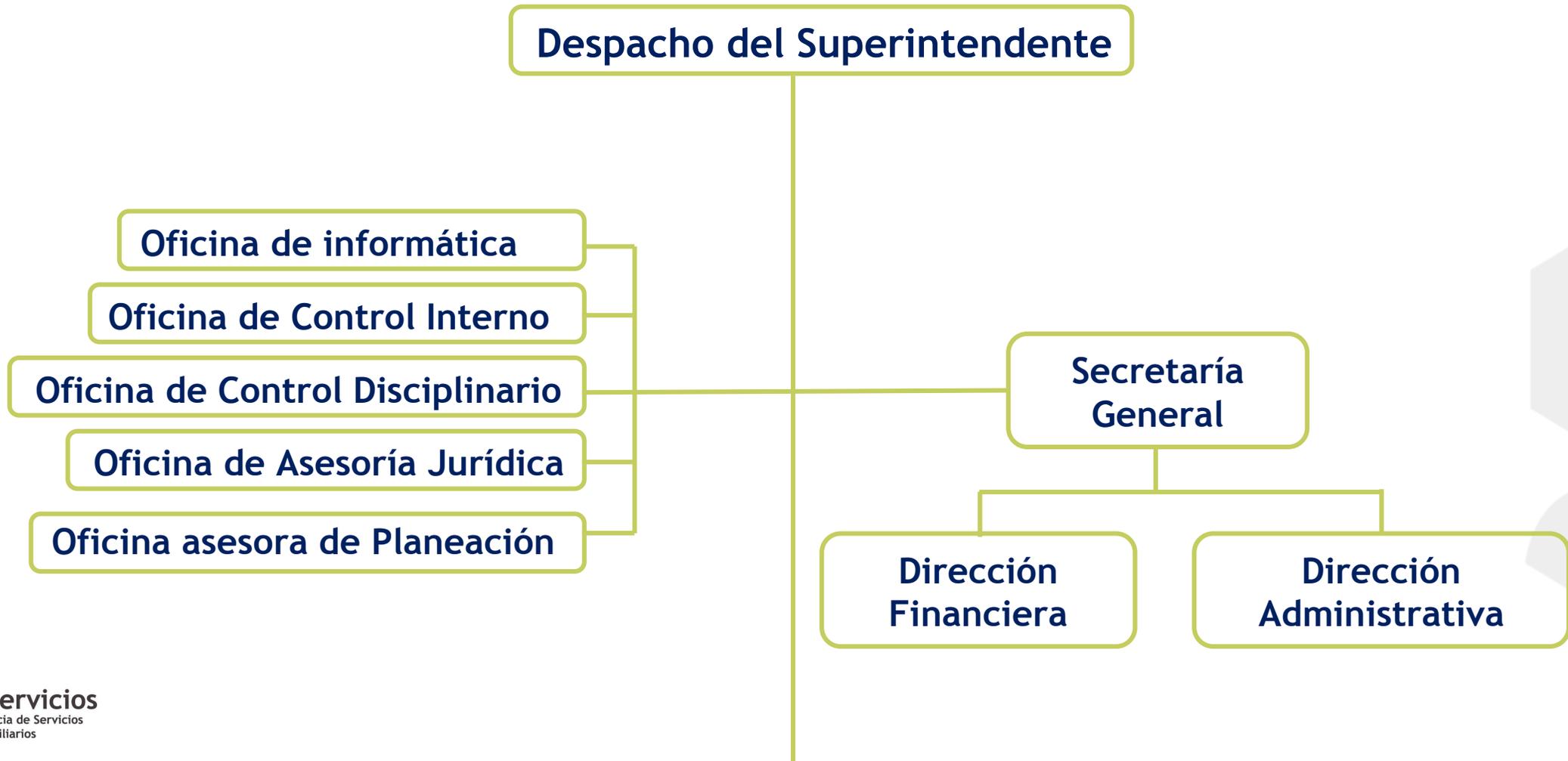


Gas combustible

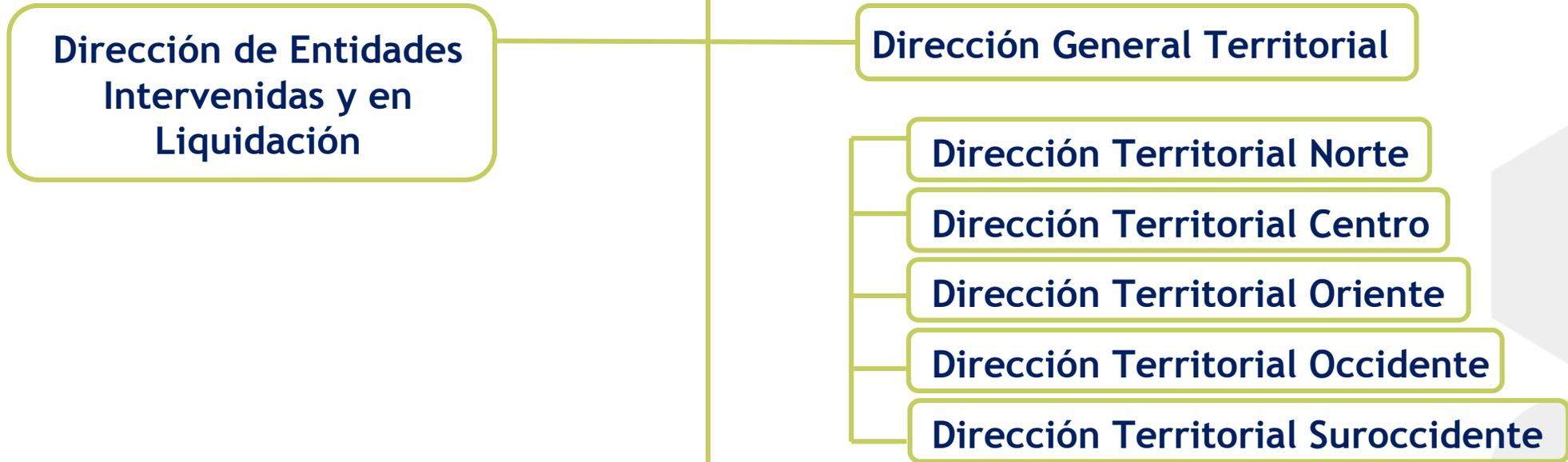


Gas licuado petróleo

# Organigrama



# Organigrama



# Organigrama



# Funciones

## INTERVIENE EMPRESAS EN RIESGO

Interviene en los servicios públicos por los siguientes fines:

- Calidad del servicio público
- Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas cuando se trate de agua potable y saneamiento básico.
- Prestación continua e ininterrumpida, salvo, cuando existan razones técnicas de fuerza mayor.
- Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.
- Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

# Funciones

**CERTIFICA**

- Que la estratificación ha sido correcta y enviada por los municipios y distritos del país, en sus áreas urbanas, centros poblados y rurales.

# Funciones

## SANCIONA

A las entidades encargadas de prestar servicios públicos domiciliarios cuando no cumplen las normas a que están obligadas. Las sanciones pueden ser:

- Amonestación
- Multas, Suspensión de actividades y cierre de los inmuebles
- Solicitud a las autoridades para decretar la caducidad (terminar) los contratos celebrados por la entidad o la cancelación de licencias.
- Separación de los gerentes y/o los miembros de las juntas directivas.
- Prohibición de la prestación de servicios públicos domiciliarios hasta por 10 años.
- Toma de posesión de las empresas de servicios públicos para administrarlas o liquidarlas

# Funciones

## RESUELVE RECURSOS

- Atiende los recursos de apelación que en subsidio al recurso de reposición interpongan los suscriptores y/o usuarios ante el prestador del servicio.
- Resuelve las apelaciones contra lo decidido por los personeros municipales, por impugnaciones contra la elección de vocales de control.
- Resuelve las apelaciones de las reclamaciones individuales, cuando el municipio no ha adoptado la estratificación mediante decreto municipal o distrital.

# Funciones

## PROMUEVE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Orientación y apoyo técnico necesarios para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia y control.
- Apoya las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social, y proporciona los instrumentos básicos de información y capacitación para los vocales de control.

# Funciones

## INFORMA Y DA CONCEPTOS

- Orientación y apoyo técnico necesarios para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia y control.
- Apoya las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social, y proporciona los instrumentos básicos de información y capacitación para los vocales de control.

# Funciones

## DETERMINA SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Establece los sistemas de información y contabilidad que deben aplicar los prestadores de servicios públicos domiciliarios.
- Define la información que las empresas deben proporcionar sin costo al público y señala los valores que deben pagar las personas por la información especial que pidan.

# Contrato de Servicios Públicos

# Contrato de Servicios Públicos

Con el fin de regular las relaciones jurídicas (derechos, deberes y obligaciones) entre las personas que ofrecen estos servicios y sus usuarios, la Ley 142 de 1994 configuró un tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de condiciones uniformes, cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio.

# Deberes de los usuarios

1

Presentar respetuosamente las peticiones, quejas y reclamos y la documentación completa y actualizada

2

Verificar, cuidar y no alterar los documentos e información que entrega la entidad que se le entregan.

3

Obrar conforme al principio de buena fe.

4

Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.

5

Respetar los turnos y la prioridad en la atención y colaborar con el cumplimiento de los procedimientos

# Derechos de los usuarios

1

Recibir una atención amable, respetuosa, diligente y prioritaria -si aplica-

2

Conocer el nombre y el cargo del servidor que atiende

3

Conocer los horarios de atención

4

Conocer información precisa, clara y oportuna acerca del estado de los trámites

# Medición del consumo

## LEY 142 DE 1994, ART. 9o

*9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.*

# Medición del consumo

## LEY 142 DE 1994, ART. 146

*Inciso 4: La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio.*

*La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.*

# Procedimiento de reclamación

# Etapas y términos

## DERECHO DE PETICIÓN

Derecho fundamental consagrado en la constitución política. Todo ciudadano tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener respuesta oportuna.

Término de respuesta: **15 días hábiles**, contando el día de su interposición

# Etapas y términos

## DERECHO DE PETICIÓN EN SPD

**PETICIONES,  
QUEJAS Y  
RECURSOS  
PQR**

Término de  
respuesta: **15  
días hábiles**,  
contando el día  
de su  
interposición

**RESPUESTA FAVORABLE**

**RESPUESTA DESFAVORABLE**

**NO HAY RESPUESTA**

# Etapas y términos

## RESPUESTA FAVORABLE

La empresa responde dentro del término de **15 días hábiles** de la petición de **manera favorable** al usuario.

Puede ser susceptible de recursos si no se encuentra de acuerdo con la decisión

# Etapas y términos

## RESPUESTA DESFAVORABLE

La empresa responde dentro de los **15 días hábiles** de manera desfavorable

El usuario dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la notificación debe interponer **Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación** ante la misma empresa

*\*La ESP cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta. Una vez resuelto el recurso de reposición remitirá expediente para RAP*

# Etapas y términos

## RECURSOS: DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO APELACIÓN

Es un acto del usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios

Término de respuesta:  
**15 días hábiles**,  
contando el día de su  
interposición

El de apelación  
siempre debe ser  
subsidiario al de  
reposición

# Etapas y términos

## Art. 154 de la Ley 142 de 1994

**Artículo 154. De los recursos.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

# Etapas y términos

**Rechazan los recursos**

## **Recurso de queja**

El usuario puede solicitar que se revise la decisión de la empresa que niega el recurso de apelación.

Es tramitado y decidido por la Superintendencia a través de los Directores Territoriales.

# Etapas y términos

**NO HAY  
RESPUESTA**

## Silencio Administrativo Positivo

Si la Empresa no respondió las peticiones o recursos dentro del término previsto en la ley se entiende que la petición o recurso se resolvió de manera favorable al usuario.

Si la empresa notificó de manera inadecuada al usuario

Si la empresa no contesta de fondo

# Requisitos de procedibilidad

1

## Asunto susceptible de reclamación

conforme artículo 154 de la Ley 142 de 1994

Por regla general proceden contra los actos administrativos definitivos

*Excepción:* Los de carácter general, los de trámite, los preparatorios o de ejecución.

2

3

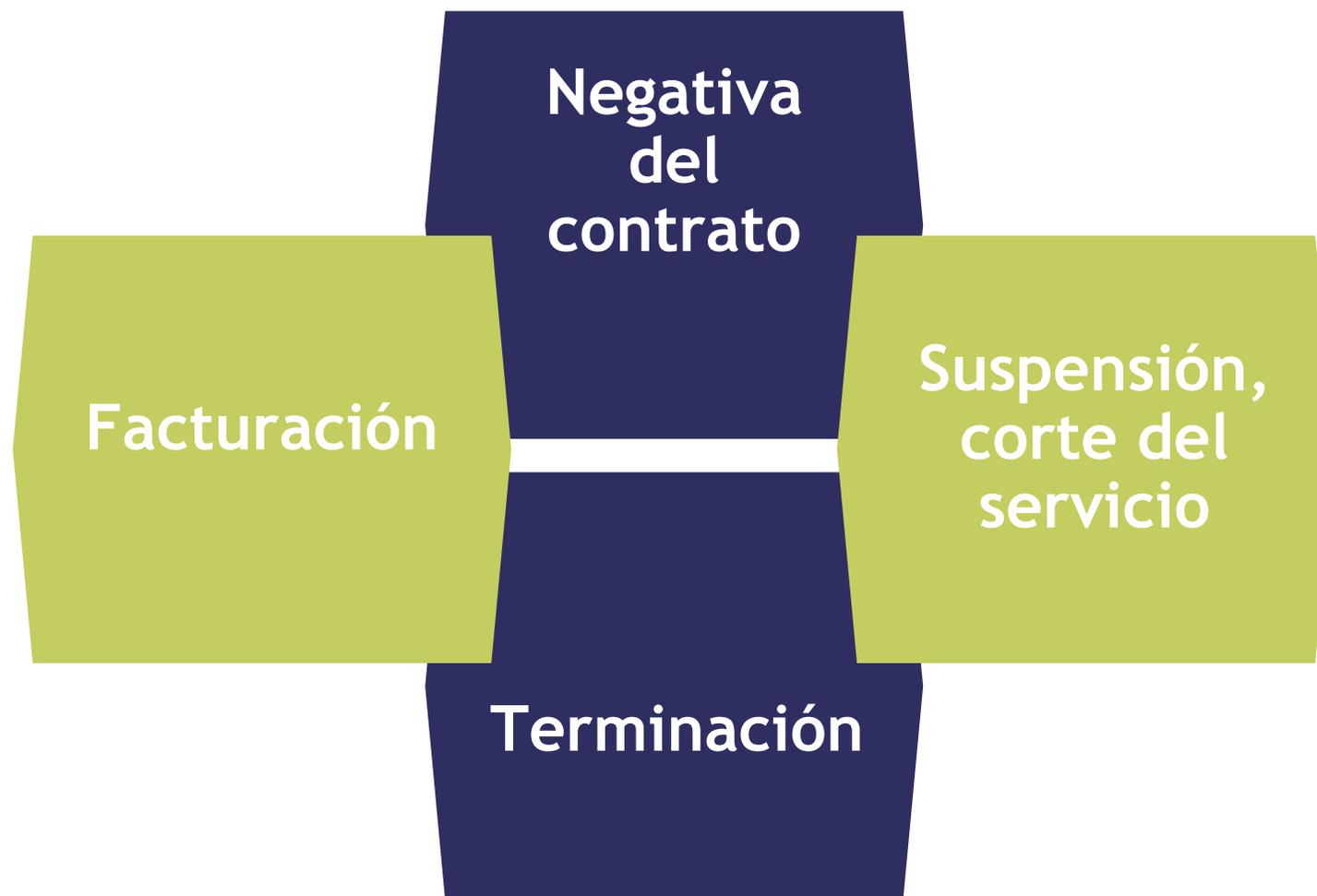
Los recursos que caben contra los actos administrativos que pongan fin a las actuaciones administrativas son en principio el Recurso de Reposición, el de Apelación y el de Queja.

# Actos susceptibles de reclamación



**El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.**

# Actos susceptibles de reclamación



# Actos susceptibles de reclamación

## NEGACIÓN DEL CONTRATO

La ESPD puede negar una solicitud de prestación del servicio por aspectos técnicos -financieros- incumplimiento de requisitos normativos.

# Actos susceptibles de reclamación

## SUSPENSIÓN, CORTE DEL SERVICIO

Procede recursos solo cuando la medida es ejecutada realmente-  
No un aviso

# Rompimiento de solidaridad

**LEY 142 DE  
1994,  
ART. 130**

*(...)El propietario, poseedor, el suscriptor y los usuarios son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.*



*Para que haya solidaridad es necesario que en la relación exista un tercero que utilizó el servicio y no cumplió con las obligaciones de cancelar el servicio en los términos que haya fijado el prestador en el contrato de condiciones uniformes en concordancia con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994.*

# Rompimiento de solidaridad

Para que la empresa *rompa la solidaridad* es necesario que el propietario pruebe unos requisitos fundamentales

- Que quien reclame sea el propietario o su autorizado, perose debe anexar el certificado de tradición y libertad para probar la propiedad del inmueble.
- Que el inmueble esté en mano de un tercero al momento de constituirse la deuda.
- Que esté probado que la empresa no suspendió el servicio inmediatamente incurrió en mora en el pago de la facturación.

# Actos susceptibles de reclamación

## TERMINACIÓN

A solicitud de parte del usuario

De oficio ESPD

# Actos susceptibles de reclamación



# Actos susceptibles de reclamación

## DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

- La variación del consumo frente al consumo promedio que extralimita lo indicado en la regulación, en casos de **acueducto**, y el contrato de condiciones uniformes, en casos de **energía y gas**.

# Actos susceptibles de reclamación

## ACUEDUCTO

*La Resolución 151  
de 2001 en su  
artículo 1.3.20.6:*

- Promedio (últimos 6 periodos sin contar el periodo de reclamación)
- Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).
- Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

# Actos susceptibles de reclamación

## ACUEDUCTO

*La Resolución 151  
de 2001 en su  
artículo 1.3.20.6:*

- Para las instalaciones nuevas y las antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior será 1.65 veces el consumo promedio para el estrato o categoría de consumo y el límite inferior será 0.35 multiplicado por dicho consumo promedio. Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa”.

$$\frac{(Cr - Pr) \times 100}{Pr} = X$$

**Cr:** Consumo Reclamado

**Pr:** Promedio Histórico (Últimos 6 periodos)

**X:** Porcentaje de desviación

# Actos susceptibles de reclamación

## ENERGÍA Y GAS

- **CREG**, la comisión de energía y gas ha señalado que el porcentaje de desviación significativa es señalado por el mismo contrato de condiciones uniformes.
- Algunas empresas además del porcentaje de desviación señalan la fórmula con la cual debe establecerse dicha desviación, como la electrificadora de santander.

# Actos susceptibles de reclamación

## SI EXISTE DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA

se debe cumplir con lo señalado

### Artículo 149.

*De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las **desviaciones significativas** frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.*

# Actos susceptibles de reclamación

Cumplirse con el debido proceso  
*Acueducto*

Resolución CRA 413 de 2006 Resolución CRA 413, Artículo 12. “DERECHO A SOLICITAR LA ASESORÍA O PARTICIPACIÓN DE UN TÉCNICO EN CASO DE REVISIONES. (...).

Para hacer efectiva esta asesoría o participación, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita...”.

# Factura de Servicios Públicos Domiciliarios

# Factura de Servicios Públicos Domiciliarios

**LEY 142 DE  
1994,  
ART. 147**

*Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos.*

# Factura de Servicios Públicos Domiciliarios

## CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PAGO

- La causalidad del pago.
- Por quién puede hacerse.
- A quién debe hacerse
- Dónde debe hacerse
- Cómo debe hacerse
- Cuándo debe hacerse
- La imputación del pago
- Las expensas del pago
- La prueba del pago

# Factura de Servicios Públicos Domiciliarios

## DERECHOS FACTURAS

- Totalizar por separado cada servicio.
- Podrá ser pagado independientemente de los demás con excepción del servicio público domiciliario de aseo y demás servicios de saneamiento básico.  
*(Parágrafo)*
- Las sanciones aplicables por no pago procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.
- Cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos del art. 148 de la LSPD.

# Canales de atención

# Canal virtual

## Página web



## Realice su trámite o solicitud

- Appservi
- Correo electrónico Ciudadanos
- Chat con el ciudadano
- Solicitudes y Trámites
- Direcciones territoriales y puntos de atención

### Solicitudes y Trámites



## Consulte el estado de su trámite

### Sistema de gestión documental



Ingrese el número del radicado

Si el radicado es del 20 de junio de 2014, consulte aquí el siguiente listado

[Ingresar](#)

Búsqueda Derechos de Petición PQR

# Certificado de trámites en línea



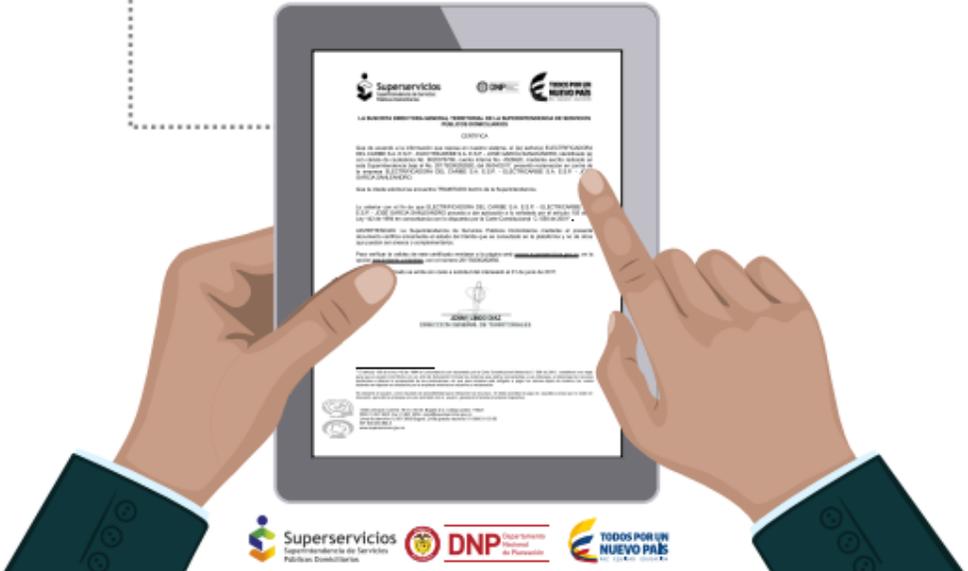
RÁPIDO, FÁCIL Y SEGURO

—

**EL CERTIFICADO DE TRÁMITES ANTE LA SUPERSERVICIOS AHORA ES ONLINE**



**Recuerda que este certificado es el que te sirve para evitar cortes en tu servicio cuando tu factura es objeto de reclamación**



Superservicios  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

DNP  
Departamento Nacional de Planeación

TOODS POR UN NUEVO PAÍS

# Call center

**Línea gratuita nacional: 01-8000-910305**

**Línea de atención en Bogotá: (57-1) 6913006**

**Correo electrónico: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)**

# Te RESUELVO

Superservicios

**La nueva forma sencilla, ágil y efectiva de hacer trámites relacionados con los servicios públicos domiciliarios**



Acueducto



Alcantarillado



Aseo



Energía



Gas combustible



Glp

# ¿Cómo crear un trámite en Te Resuelvo?

Para acceder al sistema Te Resuelvo, debes digitar en el navegador web la dirección: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co> Esto te direccionará a una página de inicio.

1



En dicha página el sistema solicitará tu nombre, seguido de la opción siguiente para continuar con el proceso.

2



Digita la ciudad en la que se origina el trámite.

3



Luego el sistema te llevará a la página principal, en la cual se encuentran disponibles los diferentes módulos que permiten el desarrollo de los trámites.

# ¿Cómo reportar una falla que genere riesgo?

¿Quieres reportar una falla que genera riesgo inminente en tu comunidad o donde vives?

Cuéntanos qué los afecta



Al seleccionar la opción **¿Quieres reportar una falla que genera riesgo inminente en tu comunidad o donde vives?**, el sistema desplegará un menú en el cual debes georreferenciar la alerta ciudadana que deseas reportar, ubicando un punto en un mapa, o indicando su dirección. Por defecto el mapa debe ubicar el punto en la posición actual donde te encuentras, utilizando el GPS del dispositivo.

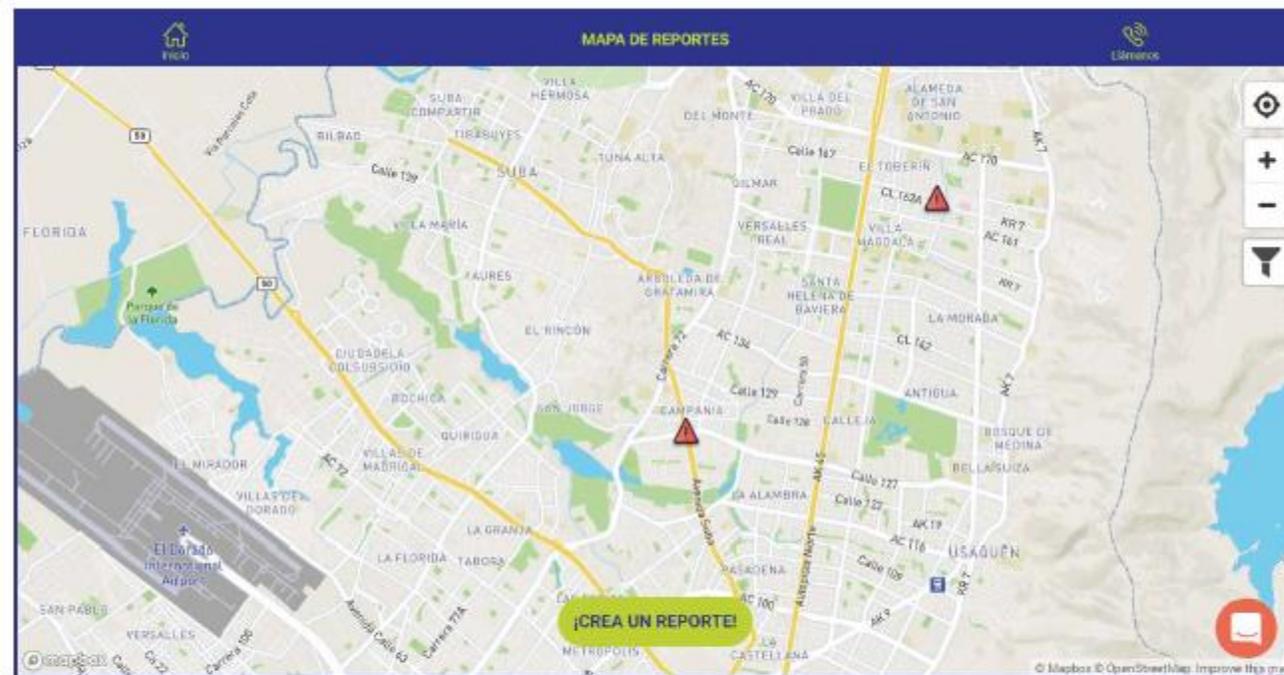


En el Menú servicios se presenta la lista de servicios públicos sobre los cuales se pueden reportar alertas.

# Consulta de mapa de reportes ciudadanos



La opción **Consulta mapa de reportes**, te permite identificar en un mapa los reportes de alarmas efectuados por otros usuarios en el sistema. Las alertas georreferenciadas están identificadas con alguna insignia o ícono de acuerdo con el servicio que prestan.



# Opciones de soporte a los ciudadanos

En este módulo se presentan las opciones de que dispone el sistema para poder agendar una cita con un funcionario de la Superservicios. Opciones de apoyo y soporte. Además de una opción para conocer la ubicación de las oficinas de la entidad y conocer las alertas que se han generado en el país.

### Nuestras opciones de apoyo y soporte

Disponibles de lunes a viernes de 7am a 5pm  
Sábados de 8am a 12pm

-   
Hablemos  
Por chat
-   
Agendemos  
Una cita virtual
-   
Agendemos  
Una cita presencial

Disponibles las 24 horas

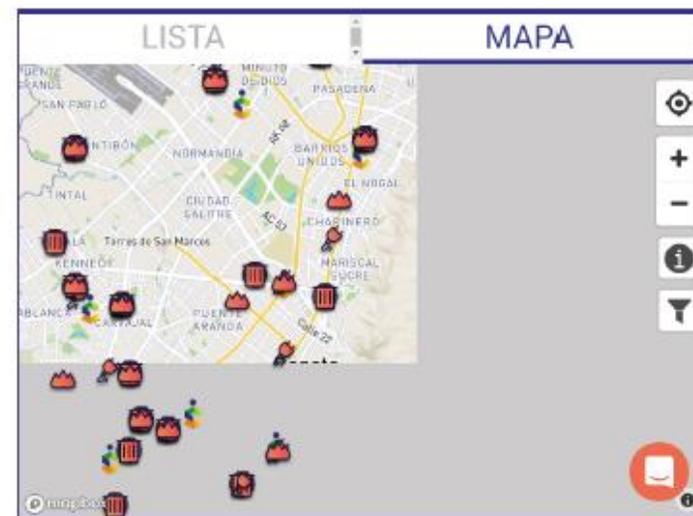
-   
Ubica  
Una oficina
-   
Consulta  
Mapa de reportes

# Mapa y lista de empresas prestadoras



Figura 38.

La opción **Ubica una oficina**, te permite encontrar las oficinas de la Superservicios y las empresas prestadoras más cercanas a tu ubicación en el mapa. Las oficinas georreferenciadas están identificadas con alguna insignia o ícono de acuerdo con el servicio que prestan.



# Más de mil preguntas y respuestas

El sistema ha dispuesto de una caja inteligente, que te permite resolver preguntas o enlazar directamente a los módulos. Allí puedes escribir tus inquietudes o deseos. Este a través de inteligencia artificial realizará un análisis semántico de las frases o palabras llevándote al trámite más acertado para ti. Este módulo presenta un componente de base de conocimiento que permita mostrar información relevante o de preguntas frecuentes en materia de servicios públicos.



ESTÁS BUSCANDO ESTO: luz

¿No obtuviste el resultado que esperabas? Por favor, escribe tu problema de nuevo en otras palabras.

- Suspensionaron la energía en un hospital  
Detale con mayor detalle y con datos completos, el inconveniente que se está presentando, y así se...
- La empresa de energía me factura como usuario comercial pero en el inmueble solame...  
Recuerde que el parágrafo 1° del artículo 18 de la Resolución DREG 108 de 1997 dispone que: "Para efectos del s...
- La empresa de energía me está haciendo cobros por un seguro que no autorizó  
No ejercemos vigilancia sobre dichos seguros, aunque estos se cobren por medio de tu factura, en este caso, le e...
- ¿Las distribuidoras de energía están obligadas a realizar mantenimientos a los transfor...  
Si. Las prestadoras tienen la obligación de administrar, operar y mantener los redes de distribución de energía de l...
- ¿Qué es el servicio de energía eléctrica?  
Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el inmueble del usuario, incl...

ESTÁS BUSCANDO ESTO: gas

¿No obtuviste el resultado que esperabas? Por favor, escribe tu problema de nuevo en otras palabras.

- Contratistas de gas natural dejaron daños en mi predio  
Los contratistas se son vigilados por nosotros, y en nuestra competencia llega hasta el proveedor del servicio pú...
- La empresa gas natural realizó la Revisión técnica reglamentaria, detectaron un proble...  
Te indicaremos qué debes hacer de acuerdo a lo contemplado en la Ley 142 de 1994. Empresa por redactar un der...
- La empresa de gas no me ha instalado mi servicio de gas natural.  
Te indicaremos qué debes hacer de acuerdo a lo contemplado en la Ley 142 de 1994. Empresa por redactar un der...
- La empresa de gas, no me contestó el derecho de petición, instaurado el día 5 de abril...  
Si la empresa no respondió tu petición en el tiempo establecido por ley, según la cual, cuenta con 15 días hábiles...
- ¿Quién paga los gastos del cambio del contador?  
De conformidad con el artículo 1.64 de la ley 142 de 1994, no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse...

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
Carrera 18 No. 84-35  
Pbx: (57-1) 691-3005  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia

