
Comunicado de Prensa 041

Superservicios y Defensoría del Pueblo firman convenio interinstitucional para proteger a usuarios de servicios públicos del país

- *El documento firmado hoy en la capital del Departamento del Magdalena permitirá a las dos entidades promover el fortalecimiento institucional a través de intercambio de información, y capacitar y prestar asesoría técnica en la inspección, control y vigilancia de los servicios públicos*
- *Las dos entidades acordaron promover escenarios de diálogo con los usuarios que permitan garantizar la prestación del servicio de manera oportuna, con calidad y continuidad*

Santa Marta, 20 de octubre de 2017. El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, [José Miguel Mendoza](#), y el Defensor del Pueblo, Carlos Alfonso Negret, firmaron hoy un **convenio de cooperación interinstitucional** que busca promover el intercambio de información y la capacitación técnica de las dos entidades, para garantizar la prestación del **servicio a los colombianos de una manera oportuna, con calidad y continuidad**.

El convenio, cuya firma se hizo en la capital del departamento del Magdalena con la presencia de los [vocales de control](#) de los siete departamentos de la Costa Caribe, busca promover escenarios de diálogo con los usuarios de los servicios públicos con el fin de analizar la problemática local y fortalecer el control social.

“Con este convenio vamos a diseñar procesos de capacitación a los usuarios, propiciando espacios que permitan el fortalecimiento de la **descentralización**, la **participación ciudadana** y la generación de mejoras sustanciales en la calidad de vida de los colombianos”, [aseguró el Superintendente José Miguel Mendoza](#).

El convenio, que tendrá vigencia por dos años, también contempla una estrategia conjunta para fortalecer el control social, la cual se llevará a cabo mediante la promoción de escenarios de diálogo público con la academia, centros de investigación, organizaciones de cooperación internacional y ciudadanía en general.

“La información compartida en el marco del convenio permitirá, a su vez, el análisis de la problemática local y fomentar el liderazgo y la participación ciudadana en torno a la prestación de los [servicios públicos](#), los proyectos, inversiones e intervenciones a desarrollar en la región, creando condiciones de sostenibilidad para la construcción de la paz social”, afirmó el Defensor del Pueblo, Carlos Alfonso Negret.

Para adelantar el trabajo, se conformará un **Comité Técnico** el cual se encargará de la implementación, la evaluación, seguimiento y aplicación del mismo, a través del desarrollo de programas o proyectos específicos para promover el desarrollo de la participación ciudadana.

Principales quejas y reclamos de los usuarios de servicios públicos

En el primer semestre de 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos recibió 100.534

Síguenos en nuestras redes sociales



[SuperintendenciaSSPD](#)



[@Superservicios](#)
[@JMMendox](#)



[SuperserviciosSSPD](#)

Mayor información: Grupo de Comunicaciones

comunicaciones@superservicios.gov.co

PBX: (1) 6913005

Extensiones: 2307 - 2394 - 2313

Carrera 18 N°. 84-35 - Bogotá

www.superservicios.gov.co



Comunicado de Prensa 041

reclamaciones. Un incremento de 22% frente a igual periodo del año anterior cuando se registraron 82.592 procesos

En seguimiento a trámites, el [servicio de energía](#) sigue siendo el sector con más quejas: 53.750. Le siguen acueducto con 21.922 reclamaciones y aseo con 8.990 quejas. El departamento con mayor aumento en el número de reclamaciones fue Chocó, con un incremento de 565%. Mientras a corte del 30 de junio de 2016, había 270 reclamaciones, en el mismo periodo de este año, se radicaron 1.797 quejas.

Le sigue el departamento de Santander, con un crecimiento del 81,1% principalmente liderado por la Empresa de Aseo Bucaramanga S.A. Y el departamento de Arauca, cuyas reclamaciones crecieron un 74,4%, jalonadas por la Empresa Municipal de Servicios Públicos.

A nivel nacional, el **TOP cinco de las empresas con más reclamaciones** ante la Superservicios fueron: Electricaribe (34.050), Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (7.281), Empresas Públicas de Medellín (4.740), Codensa (3.846) y Empresa de Aseo de Bucaramanga (2.997).

Entre las principales causas por las que se reclama ante la [Superservicios](#), están: facturación, Reconexiones, desviación significativa, falla en el servicio y terminación en el contrato

Según el informe del primer semestre, se destaca que en 20 departamentos la mayor preocupación en cuanto a servicios públicos se da por energía, en diez (10) departamentos sus ciudadanos se ven afectados principalmente por las empresas de acueducto. Pero solo un departamento tuvo mayores reclamaciones por aseo (Santander) y otro, se vio afectado en gran medida por la prestación del servicio de gas (Boyacá).

Del total de las reclamaciones que recibió la [Superservicios](#) en el primer semestre de 2017, 1.152 correspondieron a servicios no competentes en las labores de inspección y vigilancia de esta entidad, como telefonía.

Síguenos en nuestras redes sociales



[SuperintendenciaSSPD](#)



[@Superservicios](#)
[@JMMendox](#)



[SuperserviciosSSPD](#)

Mayor información: Grupo de Comunicaciones

comunicaciones@superservicios.gov.co

PBX: (1) 6913005

Extensiones: 2307 - 2394 -2313

Carrera 18 N°. 84-35 - Bogotá

www.superservicios.gov.co