

## Casos de alto impacto

- Muchos ciudadanos han utilizado nuestra plataforma Te resuelvo para presentar alertas por la prestación de los servicios y han obtenido solución prioritaria de las problemáticas que los aquejan, tenemos casos:
- En Santa Marta, reportaron en la plataforma Te resuelvo "Cables, transformadores o instalaciones de la empresa de energía en llamas, botando chispas o botando aceite, Cables sueltos o rotos o en mal estado, árbol o poste caído, **olor a gas, alcantarilla sin tapa**, Árbol o poste caído que afecta la prestación del servicio público. Con carácter prioritario se gestionó con las prestadoras y procedió a la normalización del servicio.
- La participación activa en las diferentes capacitaciones realizadas por las comunidades superando las limitaciones tecnológicas, debido a que por tema del Covid 19 las capacitaciones se programaron a través de las diferentes plataformas tales como: Google Mee Zoom, a través de nuestra estrategia **Mesas Construyendo en Servicios Públicos, en vigencia 2022 Mesas de Servicios** con la participación de las empresas prestadoras, y la Dirección Técnica de cada sector- Acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y gas, debido a las diferentes quejas presentadas.

6

psq-vdab-kgj ▶

←

GRAB.

↺

🔊

🔇

Estadísticas de Participación Ciudadana

En total logramos realizar en las vigencias 2021 Y 2022 **55 actividades** en los distintos Municipios del Departamento del **Magdalena**, fortaleciendo la participación ciudadana y el control Social en los procesos de prestación de los servicios públicos domiciliarios, a través de las diferentes actividades y acciones que produjeron el acercamiento de la comunidad a través de los diferentes canales utilizados.

VIGENCIA

ACTIVIDADES

CAPACITAR PARA EMPODERAR

MESA CONSTRU YENDO EN SERVICIO PÚBLICO S

SUPERSEVICIOS EN SINTONIA

SUPER AL BARRIO

TALLERES CON COMITES DE DESARROLL O CONTROL SOCIAL (CDCS)

RENDICIÓN DE CUENTAS Y MAGDALENA

2021

44

70

7

1

5

7

2022

11

6

3

1

1

0

1

TOTAL ACTIVIDADES

55

34

10

2

6

2

1

❖ NÚMERO DE ASISTENTES VIGENCIA 2021 No. 293 asistentes y 48.250 radioescuchas, para un total de 48.543

❖ NÚMERO DE ASISTENTES VIGENCIA 2022 No. 97 asistentes y 96.940 radioescuchas, para un total de 97.037

Superservicio

Keidy Milena está presentando

📺

🔇

🔊

🔇

🔊

🔇

🔊

🔇

🔊

Keidy...

⋮

K

Karol...

⋮

M

Tú

O

44 más...

👋

📞

📺

🔇

👋

⋮

Escaneado con CamScanner

psq-vdab-kgj ▶

GRAB.

### Actividades de Participación Ciudadana

#### Superservicios al Barrio

En la presente vigencia, hemos realizado en convenio con la SIC, varias Superservicios al barrio y hemos atendido a los usuarios de manera virtual.

#### Rendición de Cuentas

Generamos un diálogo con la ciudadanía sobre las principales acciones realizadas por la Dirección Territorial de manera virtual, a través de Youtube, Facebook Live o Meet.

## Mesas de trabajo

Se realizaron con la participación de las empresas prestadoras, la Dirección Técnica de cada sector (Acueducto, alcantarillado y aseo, energía eléctrica y gas combustible) y la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión al Territorio, debido a las solicitudes y diferentes quejas presentadas.

## Talleres con Comité de Desarrollo y Control Social

Dirigidos a Vocales de Control Social, sobre aspectos técnicos y comerciales en servicios públicos domiciliarios de los sectores acueducto, alcantarillado y aseo y de energía y gas combustible. Se realizaron en municipios de Santa Ana y Zona Bananera

## Superservicios en Sintonía

Se brinda información a la ciudadanía acerca de los servicios públicos domiciliarios, generando un espacio de diálogo con la comunidad. Se realizaron estas actividades en Digital Stereo en Fundación y Rio Stereo en Plato Magdalena

dy Milena esta presentando

11

## Actividades de Participación Ciudadana

### CAPACITACIONES

Nuestras capacitaciones fueron realizadas unas de manera presencial y otras de manera virtual, a través de las plataformas Google Meet, Zoom y Teams, fueron capacitados en temas de reclamación en servicios públicos domiciliarios

Capacitaciones en conformación de CDCS y en la página Te Resuelvo y acerca de Objetivos de Desarrollo Sostenible

Capacitaciones dirigidas a la ciudadanía en general interesados en los temas de servicios públicos domiciliarios tales como: Cotelco y funcionarios de Essmar.



Superservicio

Milena está presentando



## Participación Ciudadana y Control Social

En los diferentes espacios de contacto con la comunidad la Dirección Territorial Norte hoy Dirección Territorial Noroccidente de la Superservicios priorizó sus actividades en la medida de sus posibilidades en aquellos territorios que no son frecuentemente visitados e igualmente en los territorios donde existan problemáticas sociales referente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios



## Participación Ciudadana y Control Social

Desarrollamos nuestras actividades de participación ciudadana de manera no presencial mediante los siguientes medios virtuales tales como Meet de Google y Zoom, y de manera presencial, vinculando a la ciudadanía de forma más abierta y diversificada, empresas prestadoras y entidades del estado.



Keidy Milena esta presentando

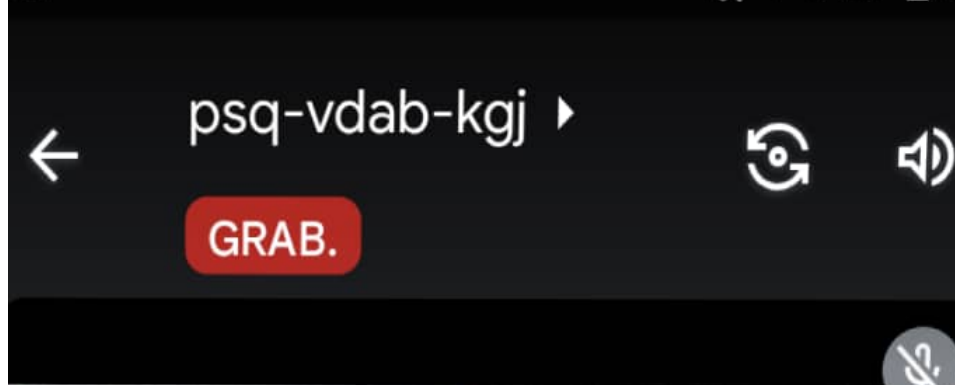


## Participación Ciudadana y Control Social

### ESTRATEGIAS INTERNAS

- Reuniones semanales con los enlaces de participación ciudadana, para compartir el desarrollo de las actividades realizadas, sugerencias de ciudadanos y grupos de interés; de igual manera, para analizar las oportunidades de mejoras.
- Seguimiento a los diferentes compromisos establecidos en las mesas de trabajo.
- Seguimiento a las actividades realizadas por los Gestores Digitales para fortalecer el servicio de trámites y atención al ciudadano mediante los canales de atención en los medios virtuales, más aun teniendo en cuenta la pandemia.





## Participación Ciudadana y Control Social

### ESTRATEGIAS EXTERNAS

Propiciamos espacios permanentes de diálogo con la comunidad, fortaleciendo la participación ciudadana y el control social en los procesos de prestación de los servicios públicos domiciliarios, se promovió el control social a través de los diferentes mecanismos de participación ciudadana y se capacitó a la ciudadanía, entidades públicas, organizaciones y empresas en sus derechos y deberes, mediante nuestras actividades tales como:

MESAS CONSTRUYENDO  
EN SERVICIOS PÚBLICOS

SUPERSEVICIOS  
AL BARRIO

CAPACITAR  
PARA EMPODERAR

SUPERSEVICIOS  
EN SINTONÍA

FERIAS DE SERVICIO  
AL CIUDADANO

TALLERES CON COMITÉS  
DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL



Keidy Milena esta presentando



psq-vdab-kgj ▶



GRAB.

Rendición de cuentas  
**DIRECCIONES  
TERRITORIALES**Gestión realizada en relación a la  
**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Keidy Milena está presentando



Keidy...



K

Karol...



M

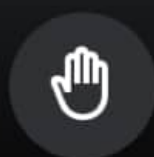
Tú



C

Carlos Arturo

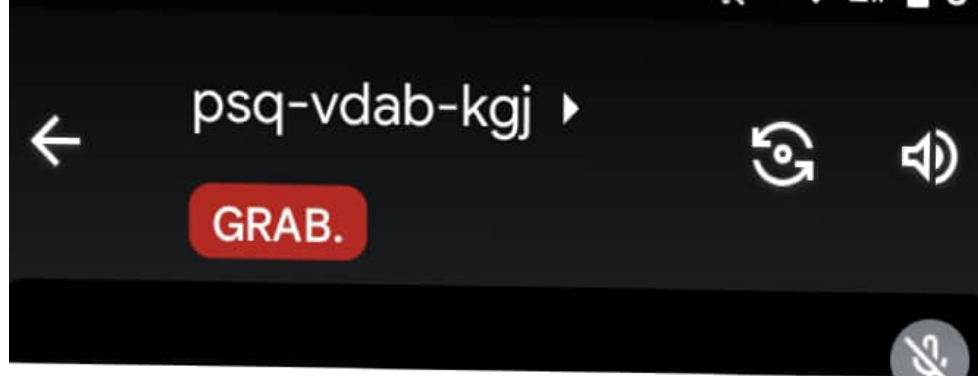
41 más



## ASPECTOS RELEVANTES:

- **Estrategias encaminadas a garantizar la calidad en nuestras decisiones, como:**
  - ✓ Jornadas de actualización jurídica a través de mesas de trabajo
  - ✓ Revisiones aleatorias por funcionarios
  - ✓ Revisión de decisiones en comité consultivo, cuando el proceso cobije una cuantía igual o superior a 25 millones de pesos.
  - ✓ Mesas de trabajo con prestadores, estrategia que consiste en jornadas en las que se da a conocer irregularidades o falencias detectadas en el proceso de reclamación y que atenta contra los derechos de los usuarios, por ejemplo: 1) ausencia o debilidad probatoria, 2) irregularidad en el proceso de notificación, 3) Suspensión del servicio por valores asociados a reclamaciones en curso, 4) No remisión de expedientes para trámite de recurso de apelación, o remisión de expedientes incompletos, entre otros.
  - ✓ Propuesta a los prestadores de solución en el primer contacto en sede de la empresa.
  - ✓ Refuerzo y actualización jurídico-técnica a funcionarios de las empresas que atienden los trámites de los usuarios, y que se constituyen en la primera línea dentro del proceso de reclamación.

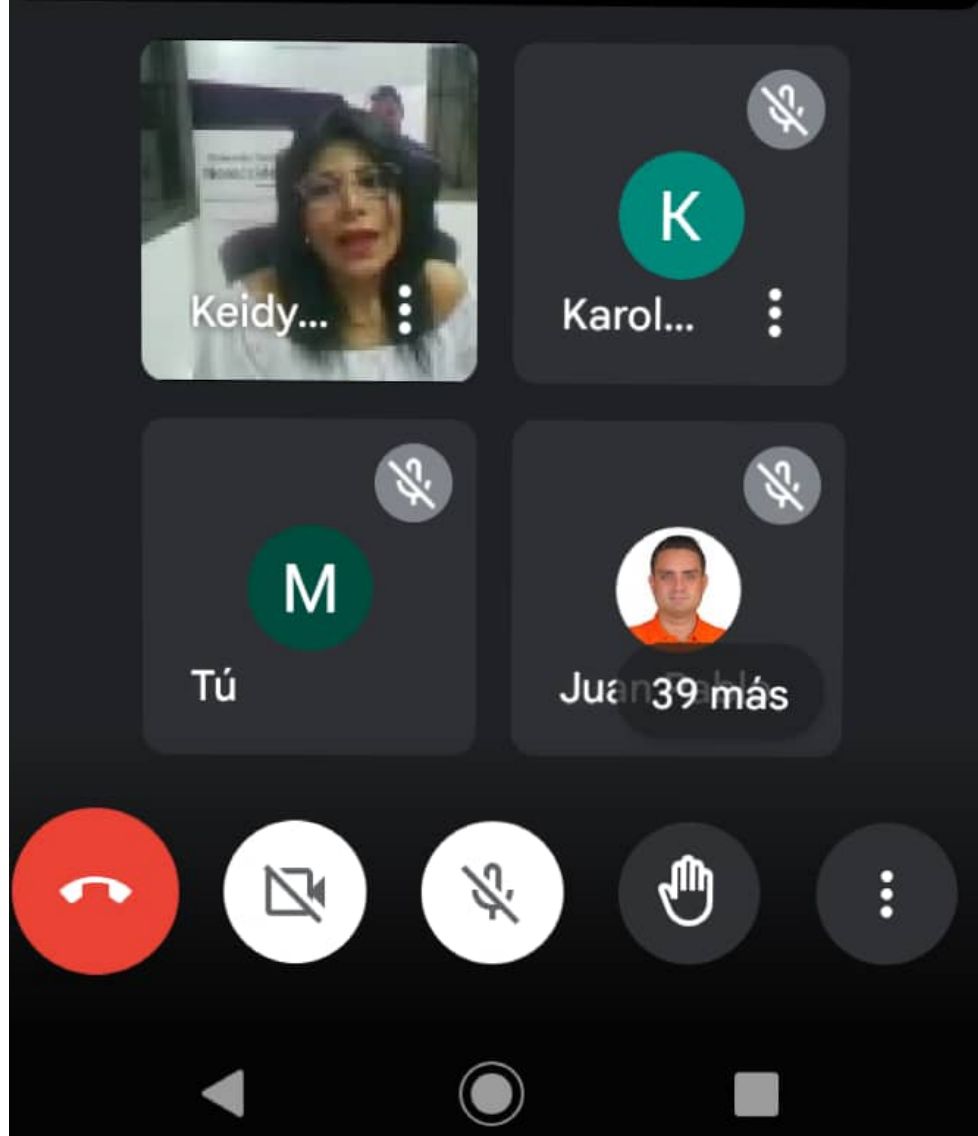




### CAUSALES DE RECLAMACIÓN:

Las cinco principales causales de reclamación de los usuarios, en su orden, son:

- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Cobros por promedio
- Solicitud de rompimiento de Solidaridad
- Cobro por Recuperación de consumos
- Terminación del contrato



**Nuestros trámites**

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conoce de una serie de trámites, a través de los cuales protege los derechos de los usuarios y apoya la gestión de las empresas prestadoras.

La gestión de estos trámites no tiene costo ni requiere intermediarios. Pueden presentarse directamente en la entidad, o a través de nuestros canales virtuales disponibles.



Keidy Milena está presentando



Carlos Arturo



Didier Eduardo



Tú



Juan Pablo 25 más

Rendición de cuentas  
**DIRECCIONES  
TERRITORIALES**

**Vigencias 2021- 2022**

**Dirección Territorial Noroccidente**

Keidy Milena Díaz Plaza

Directora Territorial Noroccidente

30 de junio de 2022, Santa Marta, Magdalena



El Futuro  
es de Todos

GOB.  
DEPARTAMENTAL  
MAGDALENA



Superintendencia  
de Planeación y  
Desarrollo Territorial

Keidy Milena está presentando



Didier ...



Carlos...



Tú



Keidy 22 más

