



[Mapa del sitio](#)



- Nuestra entidad
- Transparencia y acceso a información pública
- Atención y servicios a la ciudadanía
- Participa
- Empresas vigiladas
- Normativa
- Sala de prensa**
- Preguntas frecuentes

[Inicio](#) / [Sala de Prensa](#) / [Noticias](#)

/ Superservicios realizará audiencias con grupos empresariales de servicios públicos para concretar soluciones de fondo a quejas reiteradas de usuarios

Superservicios realizará audiencias con grupos empresariales de servicios públicos para concretar soluciones de fondo a quejas reiteradas de usuarios

- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definirá un nuevo modelo de relacionamiento entre usuarios y empresas para asegurar oportunidad y eficiencia en la solución de las quejas ciudadanas.
- “Hay muchos problemas estructurales en la prestación de los servicios que no pueden ser resueltos mediante quejas individuales”, afirmó el superintendente Dagoberto Quiroga en Barranquilla.

Comunicado 07 - 02 de febrero de 2024

Barranquilla

El superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, Dagoberto Quiroga Collazos, anunció un nuevo enfoque de atención a las quejas de la

ciudadanía frente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. “Estamos citando a audiencias a los grupos empresariales que prestan estos servicios en el país porque ellos tienen que comprometerse a mejorar la atención a los usuarios y disminuir las quejas”. El anuncio lo hizo al finalizar su intervención en el 4º Seminario de Acueducto y Alcantarillado, organizado por Andesco en Barranquilla.

El superintendente informó que la entidad tiene en trámite más de 500 mil reclamaciones y recursos, en segunda instancia, que podrían haberse evitado si las empresas prestadoras resolvieran los problemas estructurales en la prestación de los servicios públicos. “Nuestro propósito es ser más eficientes con un nuevo modelo de relacionamiento entre la Superservicios, los usuarios y las empresas. No podemos continuar resolviendo quejas de la comunidad en los territorios, cuando los responsables de resolverlas en primera instancia son las empresas que prestan los servicios”. Por eso, la entidad ha programado encuentros con los grupos empresariales del sector con el fin de acordar acciones que resuelvan de fondo las causas de los reclamos de usuarios y usuarias.

El funcionario indicó que las principales quejas de la comunidad se relacionan con alta facturación, cobros por promedios, suspensión del servicio, cambio de los medidores, violación al debido proceso, mala atención de las empresas, entre otros. El servicio de energía es el que más reclamos presenta, seguido de acueducto y aseo.

La Superservicios estructurará un modelo diferencial de atención a los ciudadanos con el fin de cumplir su misión constitucional de proteger los intereses y derechos de los usuarios de los servicios públicos, puntualizó el superintendente.



Contratación



Documentos en consulta



Normativa



Notificaciones



Publicaciones

Datos abiertos

Glosario

Portafolio de servicios

Suscripción a boletines

Fecha última de actualización: 07 de febrero de 2024



Opine sobre el sitio | Reporte errores de esta página



Política de tratamiento de datos
Política editorial y condiciones de uso
Opine sobre este sitio

Última actualización: 07 de febrero de 2024
Hora legal Colombia: 02:16:07 PM
Número de visitas: 126904

Síguenos en redes sociales

Contacto

Sede administrativa

Carrera 18 No. 84-35 - Bogotá D.C., Colombia
PBX: (+57) 601-691-3005

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

Código postal: 110221
Canales de atención a la ciudadanía
www.superservicios.gov.co
Línea gratuita nacional: (+57) 01-8000-910305
NIT: 800.250.984-6
Línea de atención en Bogotá: (+57) 691-3006

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

Plataforma virtual TeResuelvo para peticiones, quejas y reclamos

Direcciones territoriales, puntos de atención y oficinas digitales

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

Canal de denuncias de corrupción y soborno

Trámites judiciales

Notificaciones tuteladas:
notificaciones tuteladas@superservicios.gov.co

Notificaciones judiciales:
notificaciones judiciales@superservicios.gov.co

Mapa del sitio

