



# ABC

## **PLAN DE CHOQUE CARIBE**

*Estrategia de Participación Ciudadana y Control Social*

**2017**



**Superservicios**

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios





# PLAN DE CHOQUE Caribe



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

Permitirá **identificar** y **dar solución prioritaria** a las necesidades y preocupaciones **más urgentes** de las poblaciones en los siete departamentos de la Costa Caribe con relación a la prestación del servicio público de energía.



- ☒ Diagnóstico integral a partir de la toma de encuestas y análisis de la factura. Un gestor territorial por predio. Un coordinador cada 15 gestores.
- ☒ Oficina móvil ubicada en zonas estratégicas de cada circuito con atención jurídica.
- ☒ Atención especial en la línea **01-8000-910305** para que los usuarios puedan validar la identidad de los gestores.
- ☒ Seguimiento periódico y personalizado, a partir de llamada al usuario, para validar la no repetición de la causal de su reclamación.
- ☒ Captura y análisis de datos de forma inmediata y digital. Reporte semanal, mensual y al terminar circuito por ciudad.
- ☒ Trabajo conjunto con las gobernaciones, alcaldías, juntas de acción comunales y veedores ciudadanos.
- ☒ Mejora de sistemas de supervisión y creación de mejores y más eficientes canales de información y comunicación entre prestador y usuarios.

## SOLUCIÓN PRIORITARIA RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

Suspensión del Servicio por no pago  
Suspensión del servicio por conceptos objeto de reclamación  
Daño medidor  
Cobro estimado por no medición

Estimación de personas alcanzadas y predios a los que visitará la Superservicios con base en el Censo General DANE 2005.

La Superservicios es una entidad técnica que contribuye al mejoramiento de la **calidad de vida en Colombia** mediante la vigilancia, inspección y control de la **prestación de los servicios públicos**. En desarrollo de sus funciones, la Super garantiza a los usuarios **el acceso a los servicios públicos esenciales**. También juega un rol preponderante en la promoción de la participación de los usuarios en la vigilancia de su correcta prestación.

Cumplíéndoles a los costeños y conscientes de que en el **futuro inmediato** Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, La Guajira, Magdalena y Sucre **no percibirán en sus hogares el efecto de la diversidad de medidas que la Super ha adoptado para corregir la situación de energía, creamos una estrategia que nos permitirá identificar y dar solución prioritaria a las necesidades y preocupaciones más urgentes de sus poblaciones**, en relación con la prestación de este **servicio público vital**.

Nuestra estrategia nace de las reclamaciones presentadas en los primeros seis meses del año por usuarios de la Costa Caribe ante nuestra entidad. De 42.411 procesos que recibimos, 41.075 fueron contra Electricaribe, lo que representó un **97% de las quejas**. Los datos también nos revelan que la principal reclamación **no es la interrupción en el servicio sino problemas de facturación**, que equivalieron al 74% de las reclamaciones (Las quejas sobre prestación del servicio sumaron el 19%, mientras que los relacionados con la instalación alcanzan 6%).

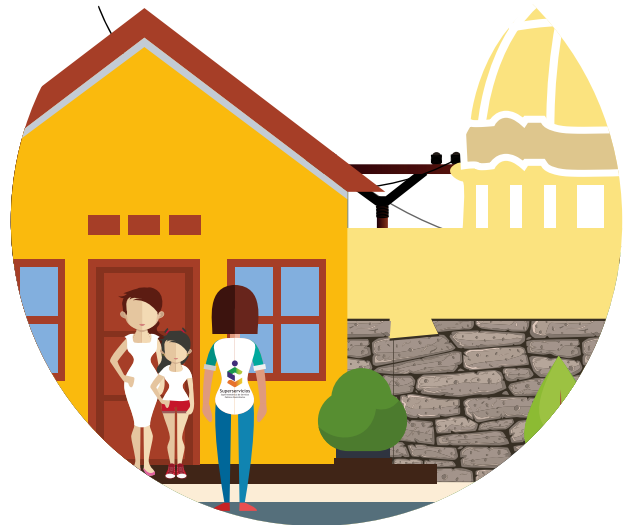
Adicionalmente, la Superservicios llevó a cabo recientemente un Plan Piloto en el Centro Histórico de Cartagena en el que identificó que el **88% de los usuarios se quejaron por conceptos diferentes a la prestación del servicio, cargados en la facturación** y que no son autorizados.

La implementación de esta estrategia le permitirá a la Superservicios mejorar sus sistemas de supervisión, así como crear mejores y más eficientes canales de información y comunicación entre prestadores de energía y sus usuarios. Esto también permitirá **identificar las problemáticas de cada región del Caribe y facilitar la solución pronta de la situación de energía en la Costa.**

Solo en Barranquilla, la primera ciudad, y durante dos meses, conoceremos de primera mano y daremos solución a los problemas inmediatos de 60.111 predios que equivalen a aproximadamente 360.100 hogares.

Esta estrategia es el **PLAN CHOQUE CARIBE** y se dividirá en tres importantes fases: preparación, implementación y consolidación.

Conoce sobre estas fases en la siguiente estación.





# **PREPARACIÓN DEL PLAN CHOQUE CARIBE**





Los resultados de las reclamaciones en los últimos seis meses y del Plan Piloto en el Centro Histórico de Cartagena son muy significativos. Nos permitieron seleccionar los problemas que legalmente podemos resolver con mayor prontitud y empezar nuestro plan con el **diseño del listado de preguntas** que diagnosticarán la situación actual de los hogares de todos los costeros. Este diagnóstico será la base para plantear soluciones inmediatas en el **Plan de Choque Caribe**.

Las principales problemáticas son:

- Suspensión del Servicio por no pago
- Suspensión del servicio por conceptos objeto de reclamación
- Daño del Medidor
- Cobro estimado por no medición

Posteriormente, nuestro Plan continuó con la elaboración de la perfilación de la encuesta de acuerdo con los tipos de usuarios; residenciales, comerciales y grandes contribuyentes, y el desarrollo del cronograma de los **circuitos en el 100% de los barrios de Barranquilla**.

Inició de la selección de los contratistas y su capacitación. Ellos son el equipo que llegará a los ciudadanos y que incluye coordinadores de operación y gestores territoriales, quienes realizarán los diagnósticos en cada hogar.

Finalmente, se adelantó la entrega del guion, el protocolo de seguridad y el protocolo de procedimiento de reacción inmediata. Culminada esta etapa el **2 de agosto de 2017**, el tres de agosto inicia la sensibilización.



**SENSIBILIZACIÓN**

En esta etapa, que durará una semana en cada ciudad, se realizará la socialización del plan con los líderes sociales y utilizaremos herramientas de divulgación para dar a conocer a los ciudadanos que la Superservicios está presta para escucharlos y está haciendo su mejor esfuerzo por ayudar en la solución de sus problemas de energía eléctrica.

Iniciamos con el reconocimiento del circuito en el barrio y volanteo informando de la visita la siguiente semana.

Continuamos con identificación, contacto y socialización con los líderes sociales, juntas de acción comunal y vocales de control de la zona.

También realizamos difusión a través de medios de comunicación radiales, locales y comunitarios.

La fase concluye con circuitos de perifoneo en los barrios, reiterando la visita que realizaremos.

Esta etapa, como cada una del plan de choque, incluye un reporte de gestión.



**IMPLEMENTACIÓN**

En esta etapa la Superservicios concentrará sus esfuerzos en llegar directamente a los hogares de la Costa Caribe para conocer de primera mano las necesidades y quejas de los habitantes.

Así, pues, de manera incansable la Súper enviará gestores territoriales que realizarán las entrevistas, escucharán y capacitarán a los usuarios.

Los gestores, en un horario de ocho horas y con descansos, llevarán a cabo hasta 30 visitas diarias, cada una con una duración aproximada de **15 minutos. En conjunto realizaremos hasta 1000 visitas diarias.**

Al llegar a los predios, los gestores se presentarán con su identificación oficial y diligenciarán la encuesta en conjunto con los usuarios, ya sea en versión impresa u online con el uso de tabletas. Los usuarios en todo momento podrán comunicarse con nuestra línea nacional 01-8000-910305 para validar la identidad de los funcionarios de la Super. Al finalizar la entrevista, el gestor remitirá

las reclamaciones y asuntos de reacción inmediata a la Oficina Móvil que estará en el sector.

Así es, **pondremos a circular por las ciudades nuestra oficina móvil**, con el fin de apoyar la labor de los gestores en el sentido de facilitar la interacción con las personas y permitirles que presenten sus quejas de manera más rápida, así como

para guiarlos por el mejor camino para superar los problemas con la prestación del servicio.



Este vehículo exclusivo de la Superservicios acompañará, apoyará y atenderá asuntos especiales originados

de las visitas de los gestores y estará ubicado en lugares estratégicos del circuito.

Las reclamaciones que remitan los gestores serán atendidas por un grupo jurídico en la Territorial de la ciudad,

especialmente destinado para:

- Resolverlas en menos tiempo
- Realizar seguimiento ante la empresa
- Comunicarse con los usuarios telefónicamente para informar de forma personalizada el estado del mismo.

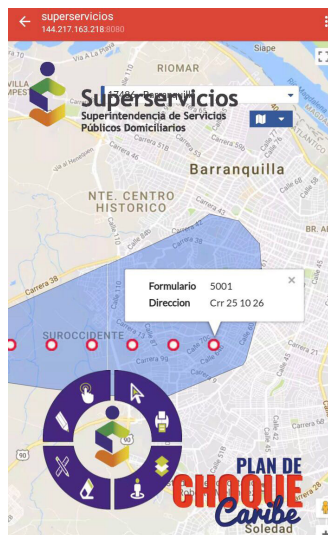
disponible para Android y todos los gestores tendrán acceso para a su vez subir todos sus reportes. En línea se irán consolidando, tabulando y validando los resultados de las encuestas.

De esta forma, los gestores compartirán la información del estatus actual de la prestación del servicio de energía en cada localidad, con alertas en un semáforo, permitiéndonos tomar decisiones inmediatas.

## LA SUPER INNOVA CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA

A través de una aplicación creada específicamente para el Plan Choque Caribe, lograremos en **tiempo real** monitorear cada uno de los circuitos donde están los gestores con una cartografía que hicimos previamente. Podremos ubicar dónde están y hacia dónde se dirigen. La aplicación estará

Se presentarán los consolidados y reportes dentro de los siete días siguientes al último día de trabajo de campo para la respectiva toma de decisiones.







**LÍNEA DE  
TIEMPO**



El plan de choque tendrá una duración de aproximadamente dos meses en cada ciudad capital de los departamentos de la Costa Caribe. Iniciará en Barranquilla.

Continuaremos en Montería y luego Cartagena en su totalidad. En enero nos tomaremos Sincelejo, seguiremos en Valledupar, posteriormente en Santa Marta y concluimos en La Guajira. Al finalizar los circuitos en cada ciudad tendremos una presentación oficial de resultados, que nos permitirán, a su vez, dar las recomendaciones necesarias al igual que una presentación oficial con el consolidado de la Costa Caribe al concluir con todos los circuitos y consolidación de datos.

En el Plan Choque Caribe la Super trabajará mancomunadamente con las autoridades y los veedores ciudadanos para resolver las necesidades inmediatas de los hogares del Caribe. Conocemos la necesidad imperativa de soluciones inmediatas, por eso haremos divulgación simultánea de nuestros avances a través del envío de informes a medios de comunicación nacionales y regionales y a nivel digital en nuestra página web y redes sociales. También trabajaremos en sinergia con las autoridades para que se realice divulgación desde sus canales.

**CON EL PLAN DE  
CHOQUE CARIBE LA  
SUPER TE CUMPLE Y LE  
CUMPLE A LA COSTA**

