

# DIARIO OCCIDENTE

✉ ¡SUSCRÍBETE A NUESTRO BOLETÍN DE NOTICIAS!

Cali, junio 5 de 2020.

Buscar    

TEMAS DESTACADOS: [Encuesta de la semana](#) | [Edictos y Avisos de ley](#) | [Versión PDF](#) | [Domicilios](#)

Usuarios inconformes por cobros

## Aumentan quejas por altos costos en servicios



**WEBINAR**

**DIARIO OCCIDENTE**

**Sobrepeso, aliado silencioso del Covid-19**

Conferencia virtual gratuita

**Regístrate aquí**

**Natalia Alvarez A.**  
Médico y cirujana.  
Magister en nutrición y dietética humana  
Universidad de Cádiz.  
Medicina Integrativa y terapias anti-edad.

Fecha: **Junio 09 de 2020** Hora: **5:00 pm**

[www.occidente.co](http://www.occidente.co)

Publicidad

CALI

Jueves 4 de Junio, 2020

En lo que va corrido de la cuarentena, las quejas y reclamos de la ciudadanía por los altos costos de los servicios público han aumentado en por lo menos un 200 por ciento.

Así lo dio a conocer el director territorial Suroccidente de la Superintendencia de Servicios Públicos, David Andrade Córdoba, quien indicó que la entidad ha recibido bastantes reclamos en la seccional, que además del Valle del Cauca, también cubre los departamentos de Cauca, Nariño y Putumayo.

David Andrade recordó que la Superservicios es una segunda instancia a la que deben acudir los ciudadanos cuando no se encuentren satisfechos con la respuesta a su reclamo que en primera instancia le dio la empresa de servicios.

“A nosotros nos ha llegado mucha inconformidad de la gente” dice Andrade quien manifiesta que es importante que esas inconformidades en los altos costos de las facturas que se expresan en las redes sociales se formalicen.

### Los trámites

Recibe las noticias en tu correo electrónico



### DESTACADO

LO MÁS VISTO

LO MÁS RECIENTE



[¿Cómo cuidar a un gato cuando comienza a envejecer?](#)



[Confirman pico y cédula hasta el 15 de junio](#)

El director territorial de la Superservicios, David Andrade, explicó que el ciudadano que considere que se le ha incrementado injustificadamente el cobro de los servicios, debe acudir inicialmente a hacer el reclamo en la empresa prestadora del servicio en que se siente afectado.

Si la empresa no le responde o no queda satisfecho con la respuesta de esta, el usuario puede acudir a la Personería de su municipio. Y si tampoco queda satisfecho acude entonces a hacer los trámites ante la Superservicios.

Es de anotar que la Superservicios cuenta con diferentes canales para atender a la comunidad, los cuáles se han reforzado durante esta época de la cuarentena.

Por un lado, la Súper cuenta con gestores en los diferentes departamentos que están recibiendo directamente las quejas en su número de celular.

El gestor interactúa con el usuario con quien revisa la factura, ya que esta tiene varios cobros.

“No es sólo decir que me llegó muy cara la factura porque no es una reclamación que prospere porque se está cobrando agua, energía, alcantarillado, aseo, están cobrando créditos, hay que entrar a analizar lo que está ocurriendo” indica el director territorial de la Superservicios.

Recuerda que en la factura se cobra agua, energía, alcantarillado, aseo, o también créditos, por lo que hay que entrar a analizar lo que está ocurriendo para poder adelantar la revisión.

Así mismo, Andrade destaca la plataforma de trámites Teresuelvo, desde la que el usuario podrá interponer sus peticiones, quejas y reclamos dirigidas a las empresas de servicios públicos vigiladas por la entidad.

El director manifiesta que al hacer el reclamo “la empresa no contestó, la sancionamos y reconocemos lo que el usuario está pidiendo, si la empresa no dice nada inmediatamente acepta lo que está pidiendo y de inmediato debe descontarle”.

## Las cifras

Según las estadísticas que maneja la Superintendencia de Servicios Públicos, en el 2019 la entidad tramitó 1.469 peticiones, quejas y reclamos, mientras que en lo que va corrido del 2020, los casos aumentaron a 2.038 quejas y reclamos que están en trámite.

Por otra parte, en el 2019 se atendieron 4.390 recursos de apelación y en lo que va del 2020 hay 2.096 apelaciones.

En cuanto a los recursos de queja, se tramitaron en el 2019 un total de 198, mientras que en el 2020 va un total de 45 recursos de queja.

En atención personalizada, se atendieron 5.633 ciudadanos en 2019 y 2.285 en el 2020.

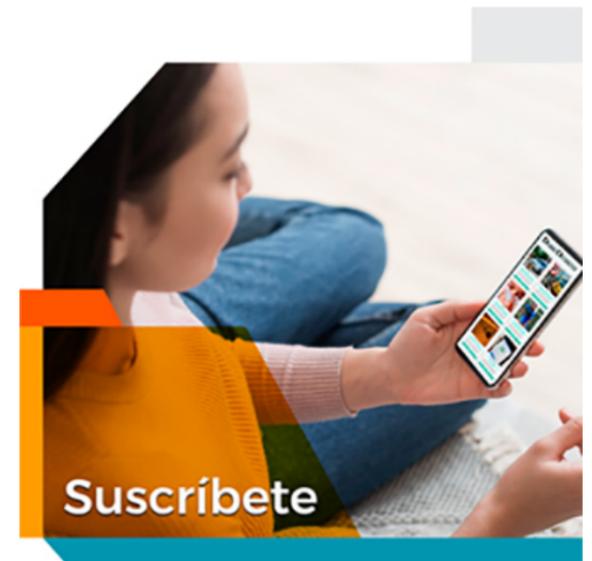
[Nuevo pico y cédula en Cali desde el martes 26 de mayo](#)



[Palmira tendrá de nuevo pico y fecha](#)



[Llamado en Tuluá a usar tapabocas](#)



Recibe la mejor información en tu correo electrónico  
Suscríbete a nuestro boletín de noticias, sin costo.

**DIARIO OCCIDENTE**

PUBLICIDAD

**Xiaomi Redmi Note 64 GB**

Precio: **\$699.9**

¡Cómpralo

Promo promocional válido para Tienda Online Claro y pago de contado en par junio de 2020. La memoria interna y RAM disponibles para el usuario depende de las aplicaciones preinstaladas. El uso está sujeto a cobertura. Consulta las condiciones de uso.