



OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO  
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR



CÁMARA DE COMERCIO  
DE VALLEDUPAR

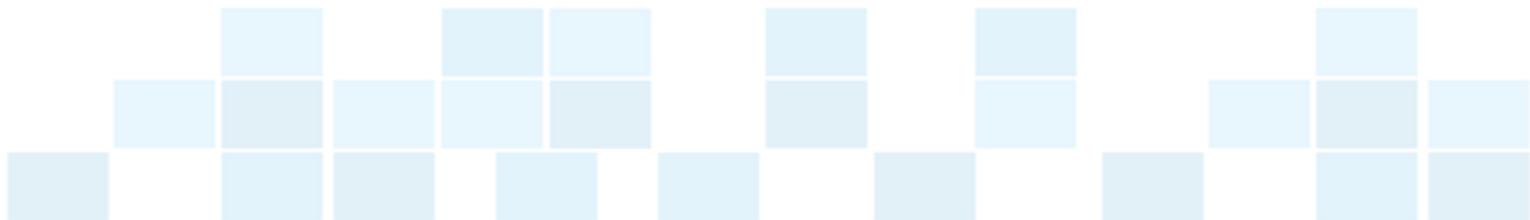
# SERVICIOS PÚBLICOS

Nivel de satisfacción de los empresarios  
con los servicios públicos en Valledupar  
2017

# INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos son de gran importancia para el buen funcionamiento de las diversas actividades económicas. Contar con los servicios de agua potable, gas natural y energía eléctrica, sin interrupciones, fluctuaciones y que tengan un costo justo, es primordial para los empresarios.

Teniendo esto en cuenta, la Cámara de Comercio de Valledupar viene adelantando desde 2013, trabajos investigativos que permitan denotar la calidad de este servicio para el sector empresarial, esta valiosa información ha contribuido a socializar oportunamente serias falencias que se han puesto a consideración de la comunidad interesada.



# FICHA TÉCNICA

## SERVICIOS PÚBLICOS 2017

**PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA REALIZÓ:** Cámara de Comercio de Valledupar.

**FUENTE DE FINANCIACIÓN:** Cámara de Comercio de Valledupar.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 11.247 comerciantes encuestados en el 2017, en los establecimientos de comercio (937 encuestados en promedio al mes).

**UNIVERSO:** Establecimientos de comercio abiertos al público.

**ÁREA:** Urbana.

**PREGUNTAS QUE SE FORMULAN:** 32 preguntas principales.

**FECHA EN QUE SE REALIZA:** Mensualmente (2015-2017).

**TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:** percepción de la calidad de los servicios públicos, percepción de la gestión de entidades públicas, entre otros temas, como la victimización, los hechos delictivos que afectan a los comerciantes, la percepción de los comerciantes sobre la inseguridad en el municipio, etc.

**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:** Presencial en Tiempo Real con equipos Ipad.

**Nota:** La Cámara de Comercio de Valledupar se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Encuestadores del Consejo Nacional Electoral (Resolución 210 de febrero 2016).



# SERVICIO DE AGUA – EMDUPAR

## DATOS DE REFERENCIA

La Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) está diseñada para operar cuando se aumentan las turbiedades hasta 2,000 NTU. En las épocas de lluvias, la turbiedad en la fuente (río Guatapurí) supera este valor, por lo que se debe cerrar la PTAP, generando suspensiones en el abastecimiento de agua potable.

EMDUPAR tiene una deuda con FINDETER de \$2.104.824.000, desde el año 1987. Esta deuda tiene un acuerdo de pago a 10 años, los cuales iniciaron en el año 2014.

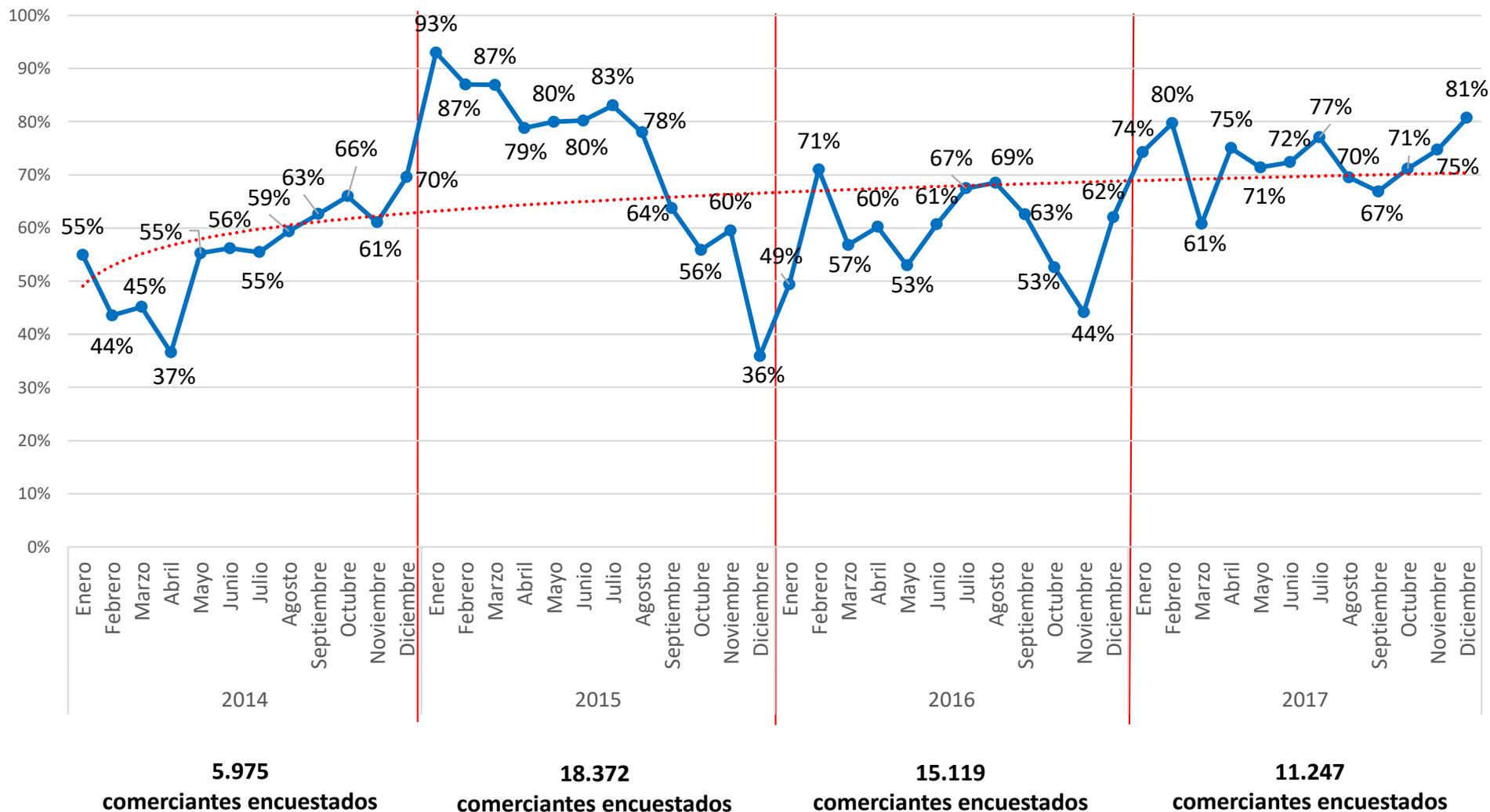
La planta de tratamiento produce 4.6 millones de litros cúbicos de agua potable y solo recauda 1.8 millones, es decir, el 39%.

En el 2015 se suspendió el servicio por 110,5 horas. En el 2016 se suspendió por 534 horas, afectando alrededor de 2.8 millones de suscriptores.

En el 2015, EMDUPAR atendió 38.872 trámites de peticiones, reclamos, recursos de reposición, de apelación y registro de quejas; y en el 2016, atendió **38.823**.



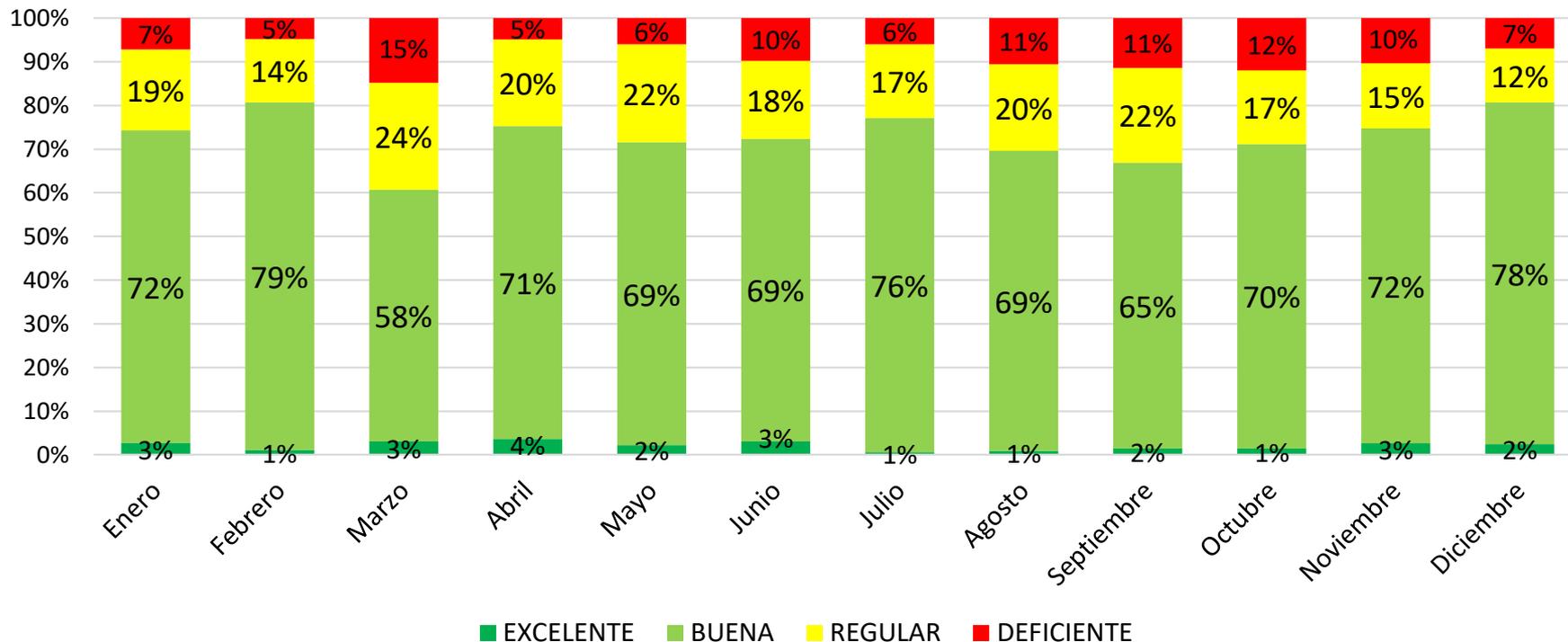
# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA (EMDUPAR)



La calificación positiva (excelente o bueno) al servicio de Agua supera el 60% en todos los meses del 2017. En febrero y diciembre recibió la mejor calificación (80 % y 81 %, respectivamente) y en abril recibió la peor calificación positiva (61%).

# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA (2017)

## Servicio de Agua - 2017



En el acumulado del año, el 73 % de los empresarios considera que el servicio de agua potable es satisfactorio.

\* 11.247 encuestados en el 2017 (937 encuestados en promedio al mes).



# SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA – ELECTRICARIBE

## DATOS DE REFERENCIA

Para medir la calidad del servicio, se usan los indicadores:

**SAIFI** (Frecuencia de las interrupciones del servicio) y

**SAIDI** (Duración de las interrupciones del servicio). En el 2016, reflejó:

**96 horas interrumpidas por usuario al año y 98 interrupciones por usuario al año.**

Electricaribe es la empresa de energía del país con mayor número de reclamaciones, al representar el 41 % del total de quejas reportadas en el territorio nacional.

La empresa tiene una nómina directa de **1479 empleados** con un costo mensual de **\$3.636.922.031 millones.**

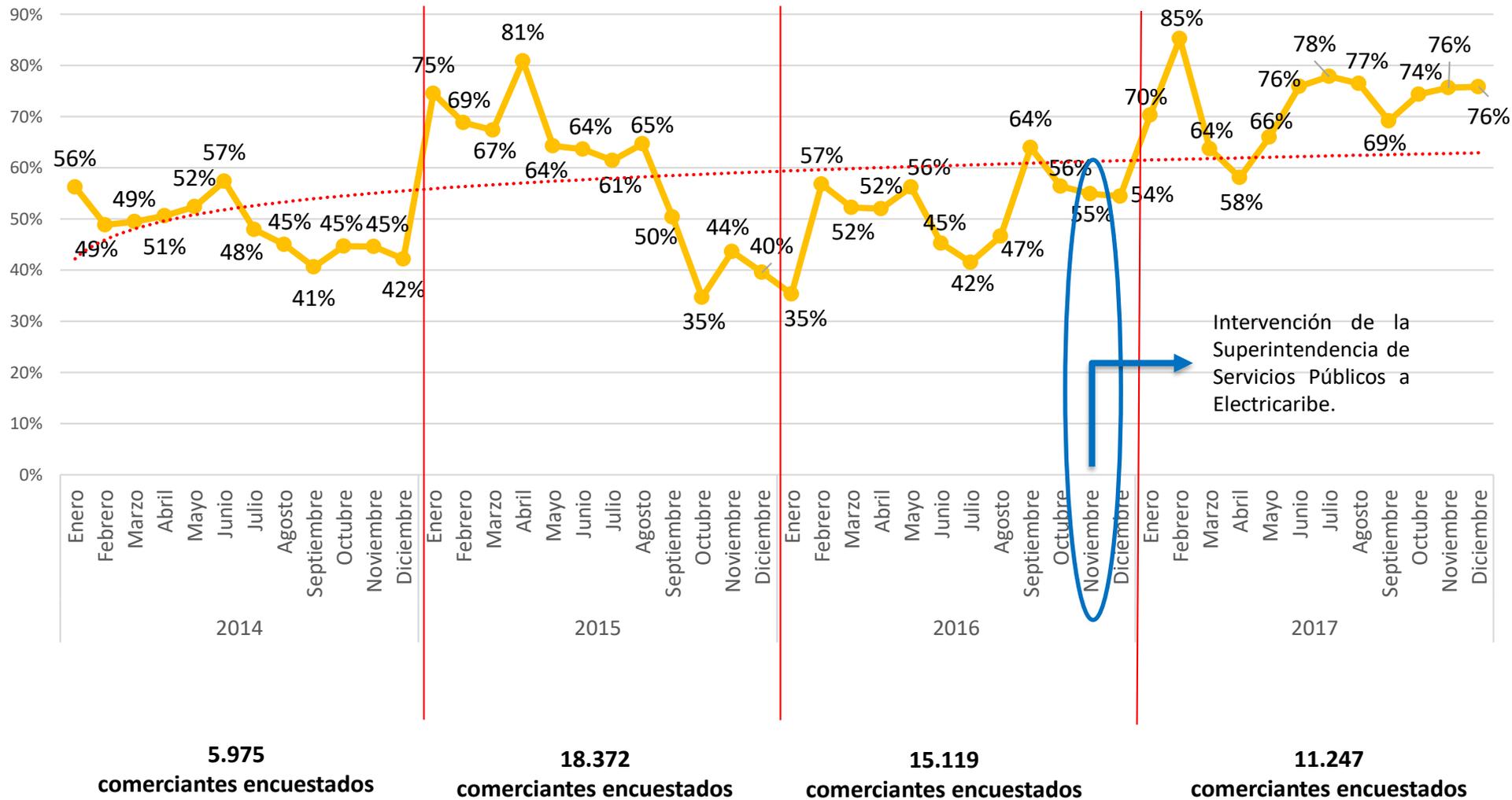
**Cesar es el 3er departamento con mayor cantidad de reclamaciones a Electricaribe.** El primero es Atlántico, seguido de La Guajira.

Los municipios del Cesar con mayor número de interrupciones del servicio son: **1. Becerril, 2. Pailitas, 3. Pueblo Bello, Curumaní y 5. San Diego.**



Datos tomados del Primer informe de seguimiento trimestral al cumplimiento del Programa de Gestión por Electricaribe.

# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (ELECTRICARIBE)



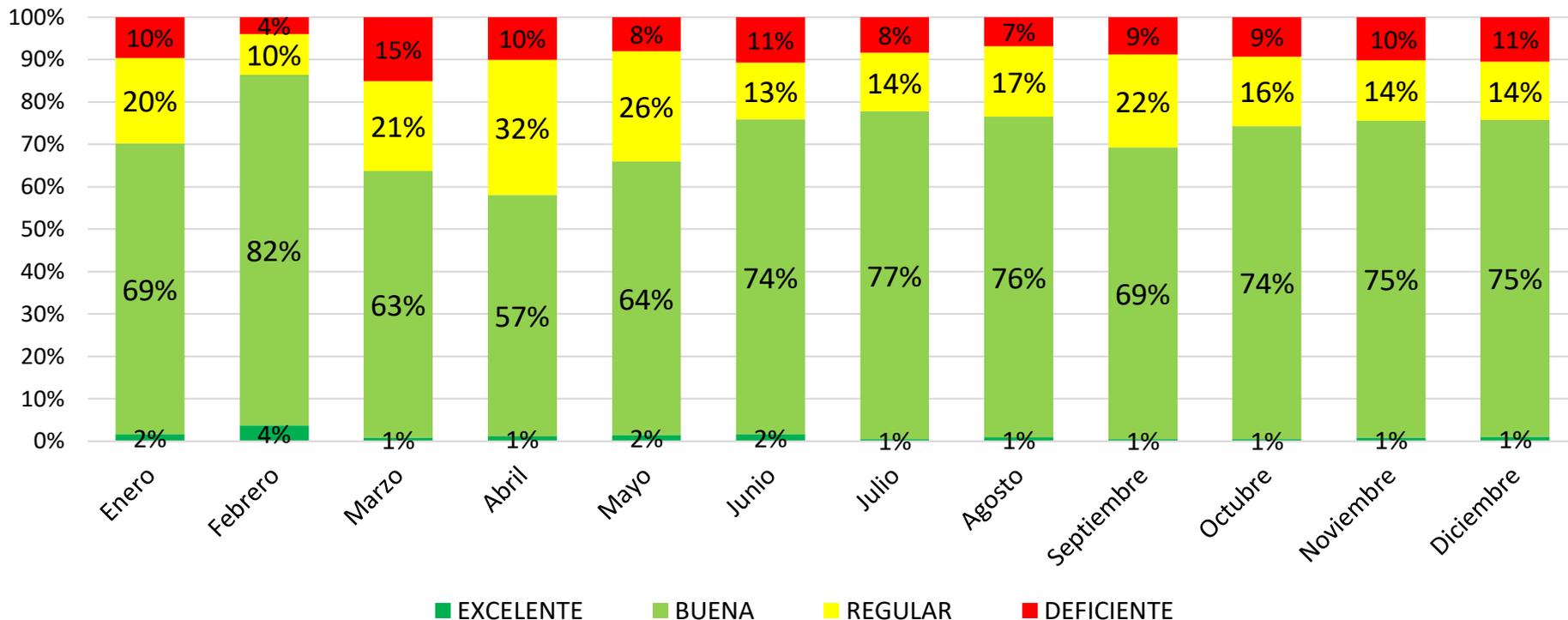
Intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos a Electricaribe.



Luego de la intervención (toma de posesión) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a Electricaribe, en noviembre del 2016, se estabilizan las finanzas de la empresa, además de mejorar levemente la prestación del servicio, según las calificaciones que los empresarios le otorgan a la prestación del servicio, en los meses siguientes del 2017.

# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (2017)

## Servicio de Energía Eléctrica - 2017



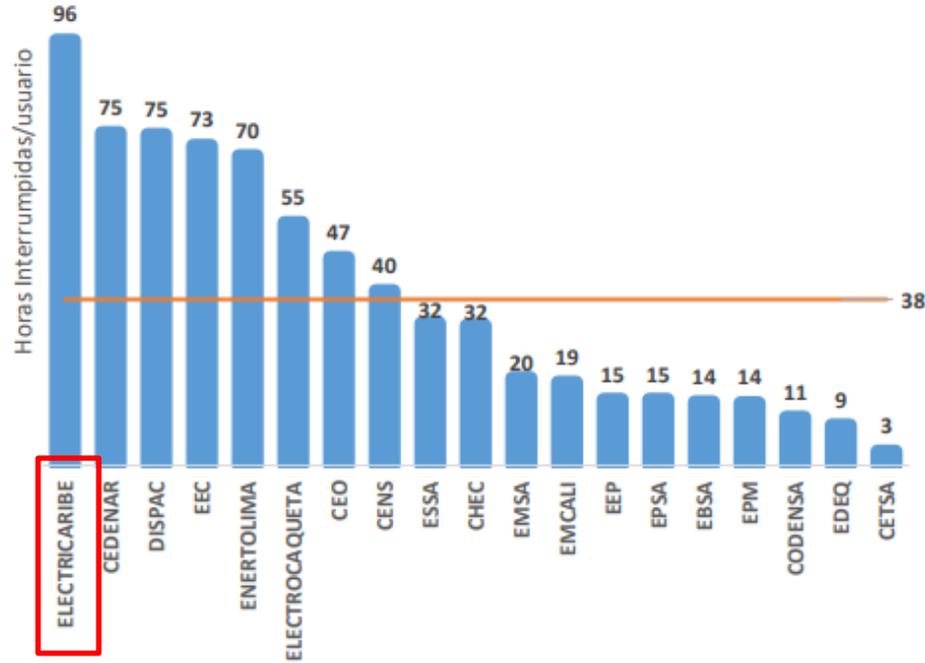
En el acumulado del año, el 73 % de los empresarios considera que el servicio de energía eléctrica es satisfactorio, igual a la calificación del servicio de agua.

\* 11.247 encuestados en el 2017 (937 encuestados en promedio al mes).



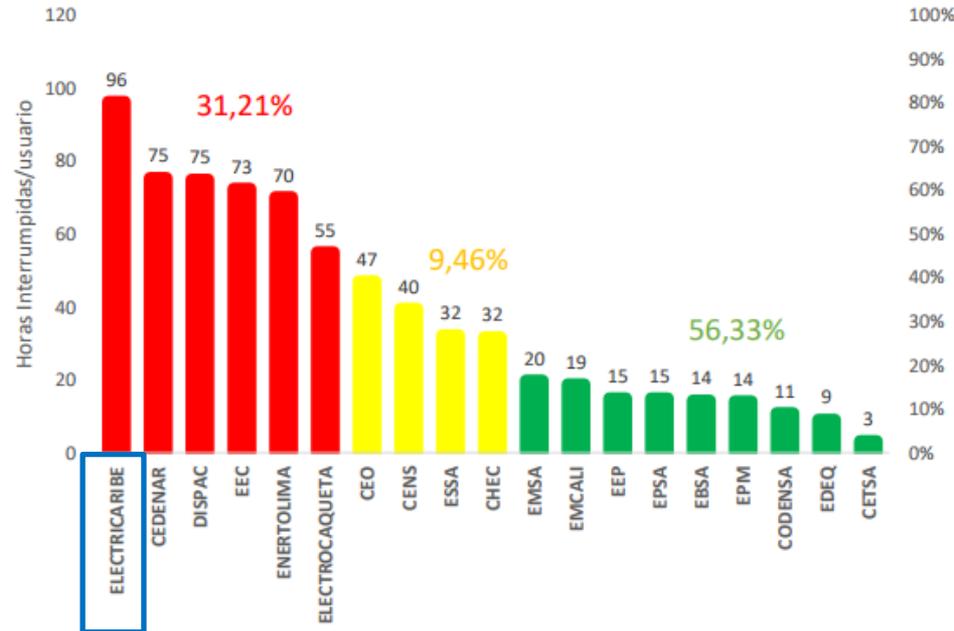
# SAIDI: Duración de las Interrupciones del Servicio

## Indicador SAIDI por Empresas 2016



SAIDI  
Promedio

## Indicador SAIDI por Empresas



Indicador de la **Duración** de interrupciones del servicio.  
Electricaribe: 1ra empresa en el país con más interrupciones.

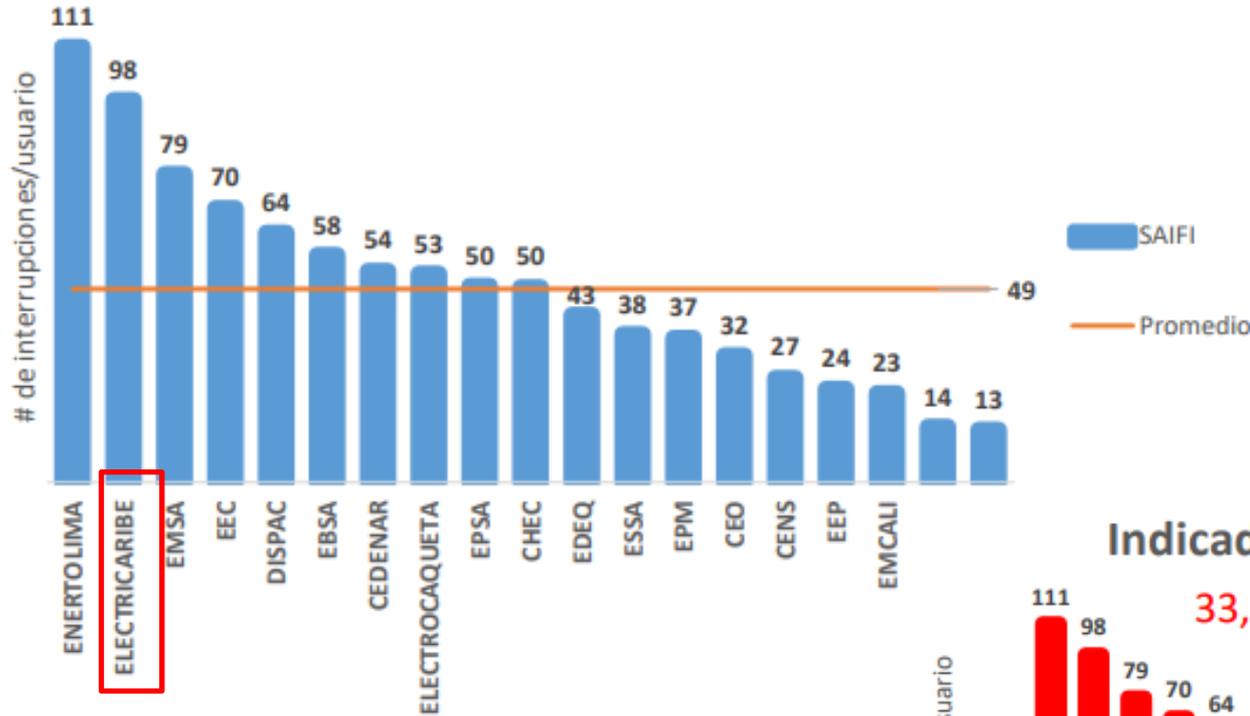
Gráficas hechas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



En color rojo están las empresas que superan las 50 horas de duración de interrupciones del servicio. Electricaribe es la que más interrupciones tiene.

# SAIFI: Frecuencia de las Interrupciones del Servicio

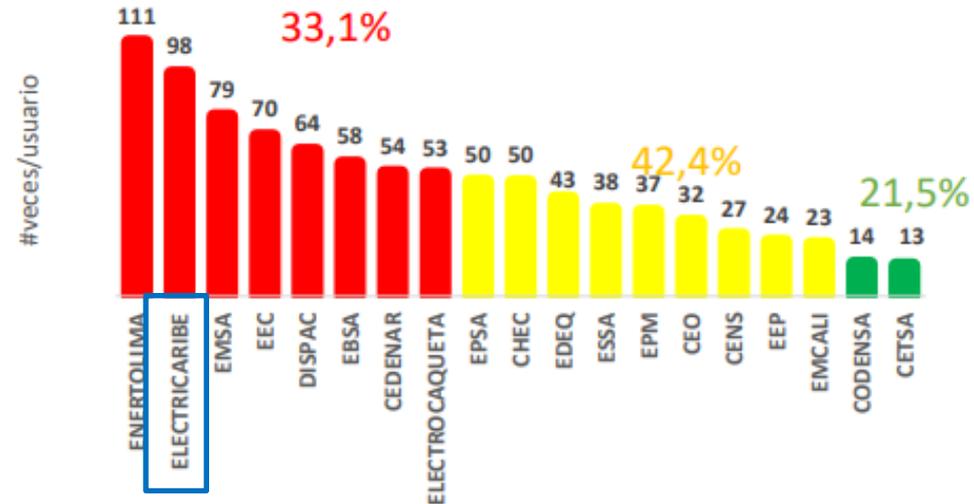
## Indicador SAIFI por Empresas 2016



Indicador de la **Frecuencia** de interrupciones del servicio.  
Electricaribe: 2da posición en el país.

Gráficas hechas por la Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios.

## Indicador SAIFI por Empresas

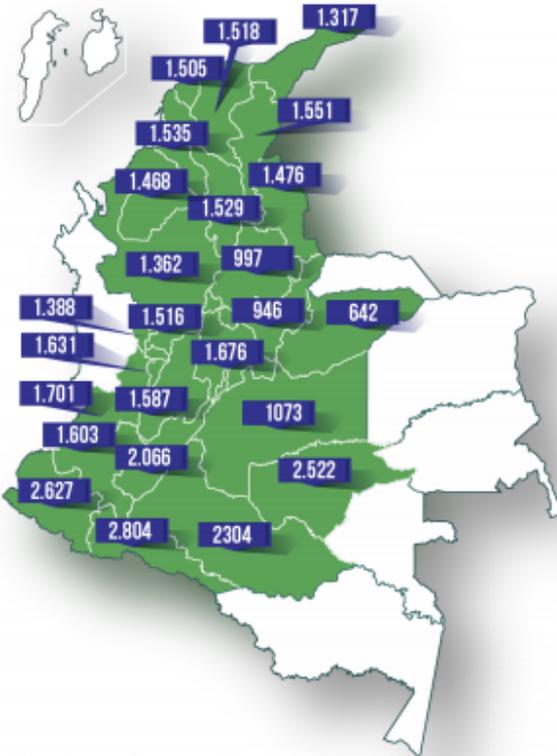


En color rojo están las empresas que superan las 50 interrupciones del servicio.



# SERVICIO DE GAS NATURAL – GASES DEL CARIBE

## COSTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO GAS COMBUSTIBLE POR REDES



### CAPITALES DE COLOMBIA

#### Prestación de servicio de Gas Combustible por Redes - Primer Semestre 2017

AÑO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE GAS	Costo (\$/m3)
2017	PUTUMAYO	MOCOA	GNC	2.804
	NARIÑO	PASTO	GNC	2.627
	GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	GNC	2.522
	CAQUETÁ	FLORENCIA	GNC	2.304
	HUILA	NEIVA	GN	2.066
	VALLE DEL CAUCA	CALLI	GN	1.701
	BOGOTÁ D.C.	BOGOTÁ D.C.	GN	1.676
	QUINDÍO	ARMENIA	GN	1.631
	CAUCA	POPAYÁN	GN	1.603
	TOLIMA	IBAGUÉ	GN	1.587
	CESAR	VALLEDUPAR	GN	1.551
	BOLÍVAR	CARTAGENA DE INDIAS	GN	1.535
	SUCRE	SINCELEJO	GN	1.529
	MAGDALENA	SANTA MARTA	GN	1.516
	CALDAS	MANIZALES	GN	1.516
	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	GN	1.505
	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA	GN	1.476
	CÓRDOBA	MONTERÍA	GN	1.468
	RISARALDA	PEREIRA	GN	1.388
	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	GN	1.362
	LA GUAJIRA	RIOHACHA	GN	1.317
	META	VILLAVICENCIO	GN	1.073
	SANTANDER	BUCARAMANGA	GN	997
	BOYACÁ	TUNJA	GN	946
	CASANARE	YOPAL	GN	642



Tarifa Plena Promedio para el Sector Residencial en \$/m3  
Fuente: SUI

Tomado de la página de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

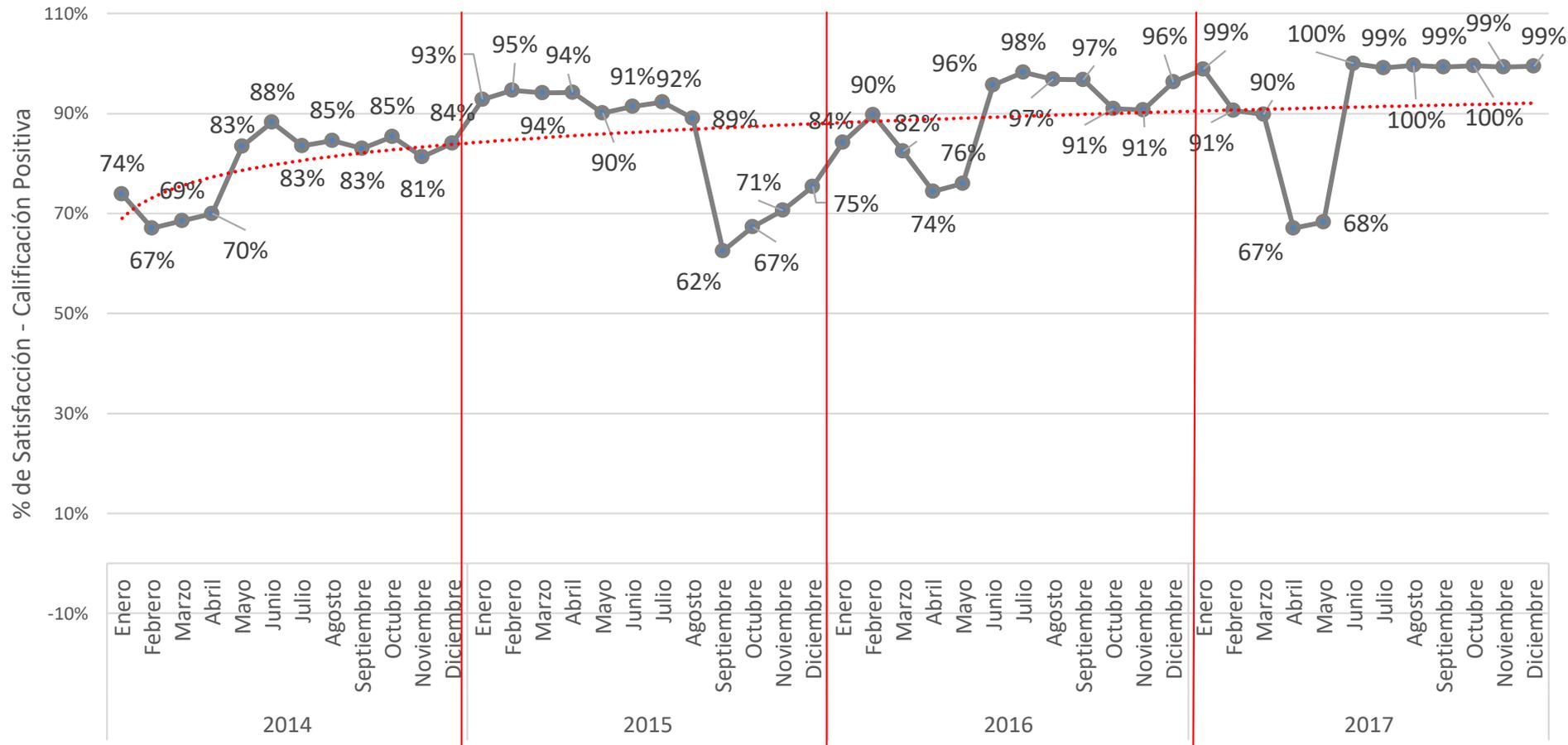


CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR

Del total de volumen de gas vendido, el **87% se destinó al sector comercial**, gas natural vehicular, industrial y térmico. Solo el 13% fue para el sector residencial.

Gases del Caribe abastece en total a **899.302 usuarios** en **198 poblaciones**.

# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GAS (GASES DEL CARIBE)



**5.975**  
comerciantes encuestados

**18.372**  
comerciantes encuestados

**15.119**  
comerciantes encuestados

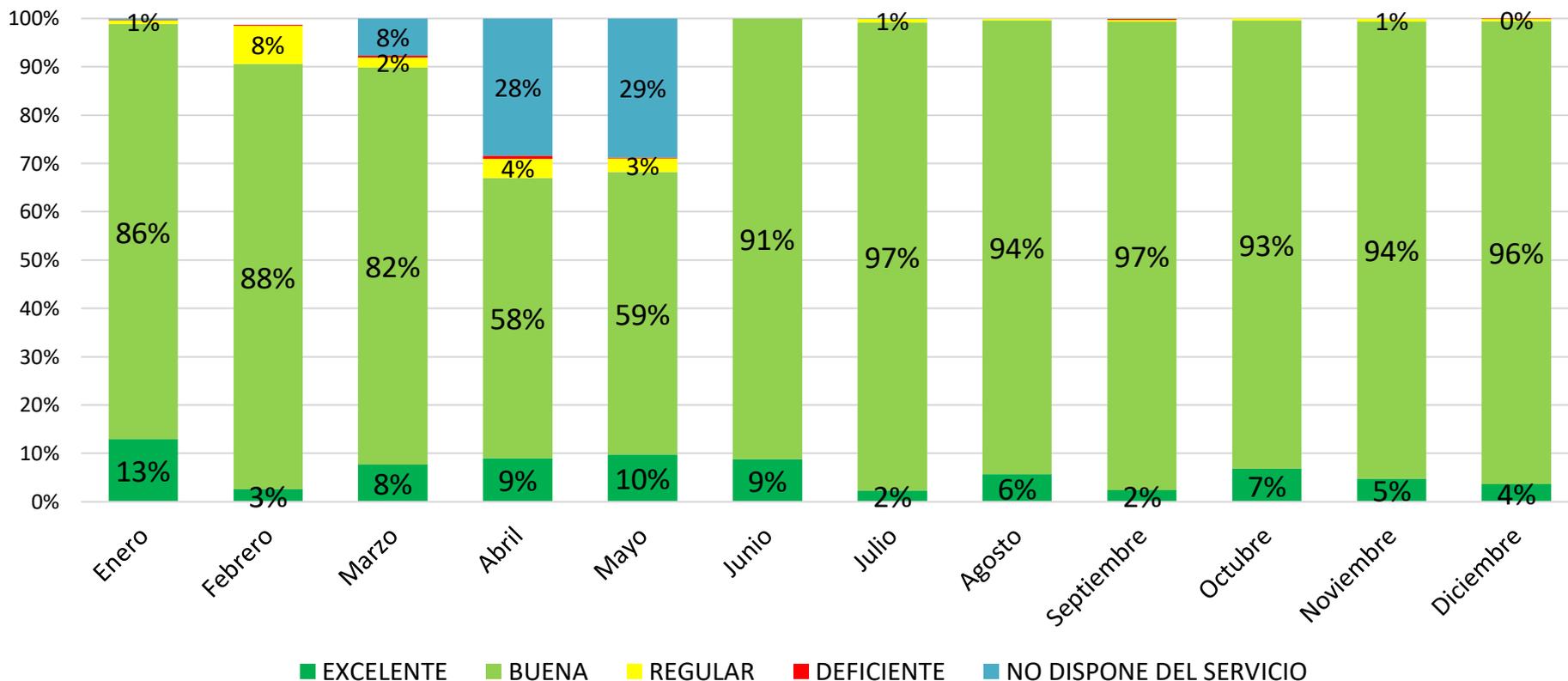
**11.247**  
comerciantes encuestados



El servicio de Gas Natural es el mejor calificado por los comerciantes de Valledupar, otorgándole 100% de calificación positiva en los meses de octubre, agosto y junio, y de 99% en diciembre, noviembre, septiembre, julio y enero del 2017.

# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE GAS NATURAL (2017)

## Servicio de Gas - 2017



En el acumulado del año, el 91 % de los empresarios considera que el servicio de gas natural es satisfactorio.

\* 11.247 encuestados en el 2017 (937 encuestados en promedio al mes).

# SERVICIOS PÚBLICOS

## Nivel de satisfacción de los empresarios con los servicios públicos en Valledupar

2017



OBSERVATORIO SOCIOECONÓMICO  
CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR



CÁMARA DE COMERCIO  
**DE VALLEDUPAR**

**¡UNIDOS IMPULSAMOS EL DESARROLLO DEL CESAR!**

Calle 15 N° 4 – 33 – Tel: 5 89 78 68 – Cel: 318 281 7247 –  
e-mail: [cvalledupar@telecom.com.co](mailto:cvalledupar@telecom.com.co) - web: [www.cvalledupar.org.co](http://www.cvalledupar.org.co)  
Valledupar.Colombia