

Gestión de Trámites

Bibiana guerrero Peñarete

Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

31 de marzo de 2021, Bogotá D.C.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

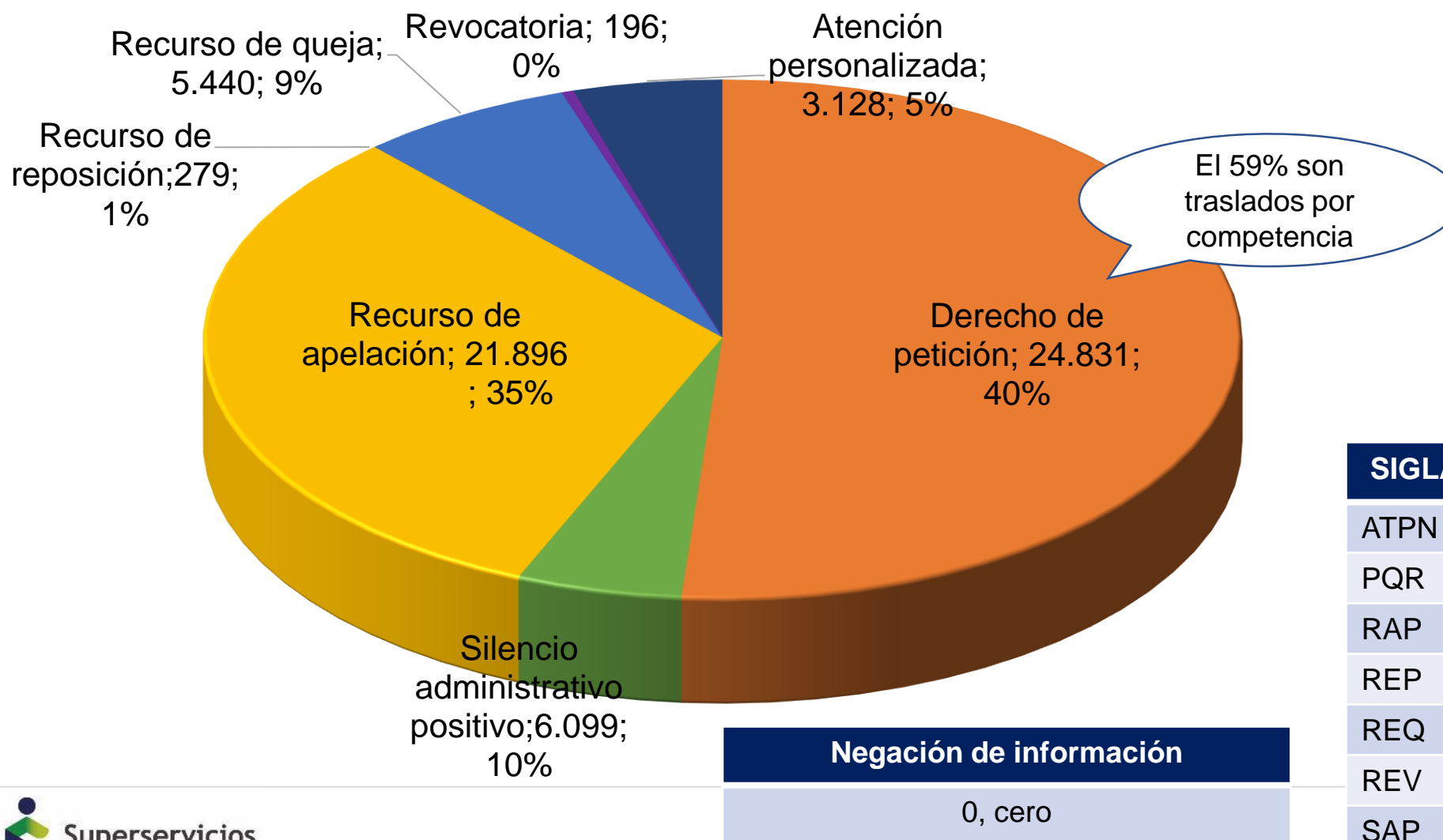


Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



CO-F-006

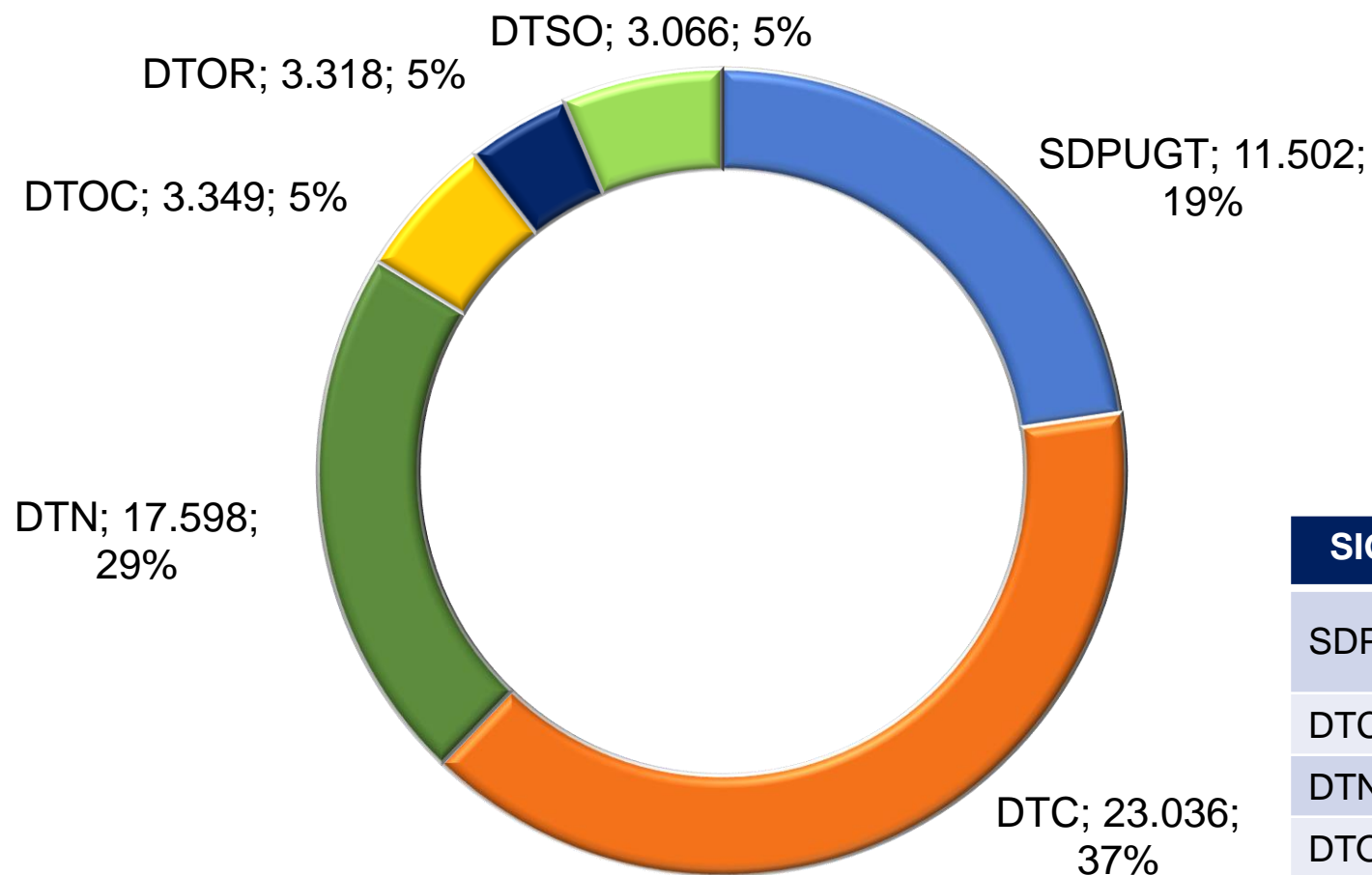
Trámites recibidos por tipo



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2021: 61.896

SIGLA	TRÁMITE
ATPN	Atención personalizada
PQR	Petición, queja y reclamo
RAP	Recurso de apelación
REP	Recurso de reposición
REQ	Recurso de queja
REV	Revocatoria
SAP	Silencio administrativo positivo

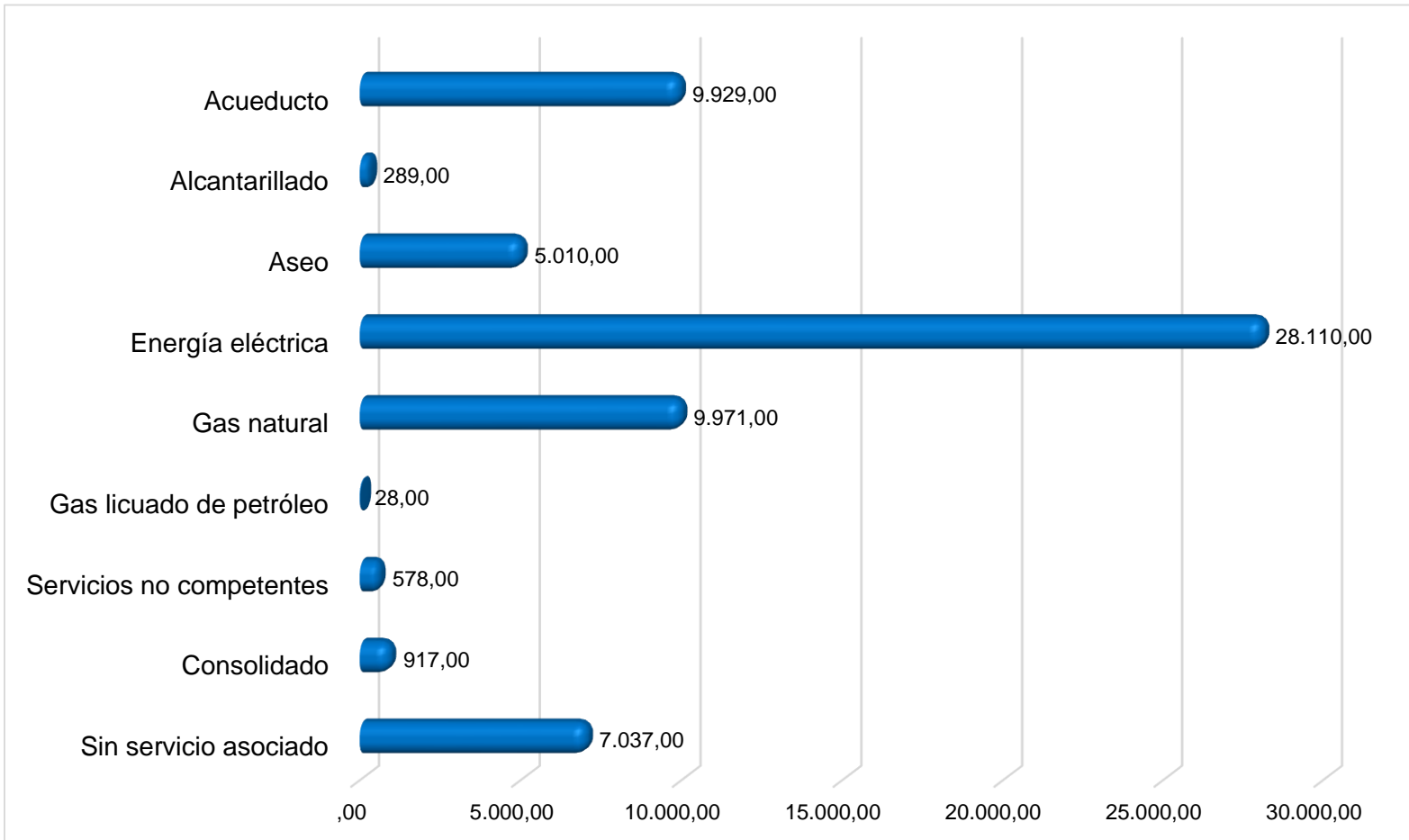
Trámites recibidos por dependencia



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2021: 61.896

SIGLA	TRÁMITE
SDPUGT	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
DTC	Dirección Territorial Centro
DTN	Dirección Territorial Norte
DTOC	Dirección Territorial Occidente
DTOR	Dirección Territorial Oriente
DTSO	Dirección Territorial Suroccidente

Trámites recibidos por servicio público



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2021: 61.896

Aclaraciones:

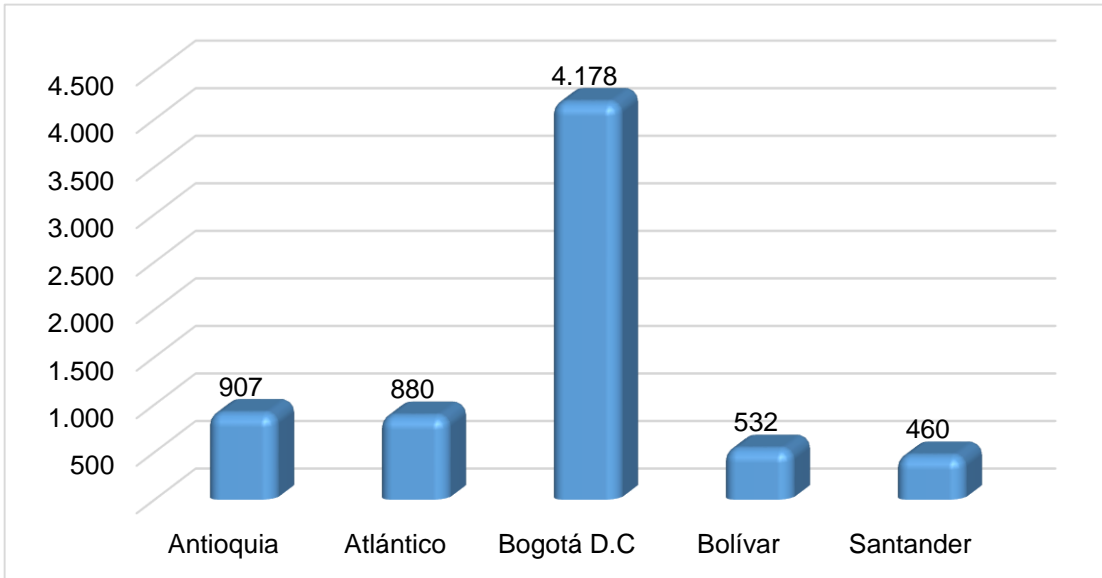
- Servicios no competentes: telefonía fija, telefonía móvil, televisión, transporte, ventas, servicios de salud, entre otros
- Consolidado: trámite asociado a más de un servicio público.
- Sin servicio asociado: consulta sobre el estado de trámite, cómo interponer una queja, solicitudes de información general, entre otros.

Tiempo promedio de respuesta por tipo de trámite (días calendario)

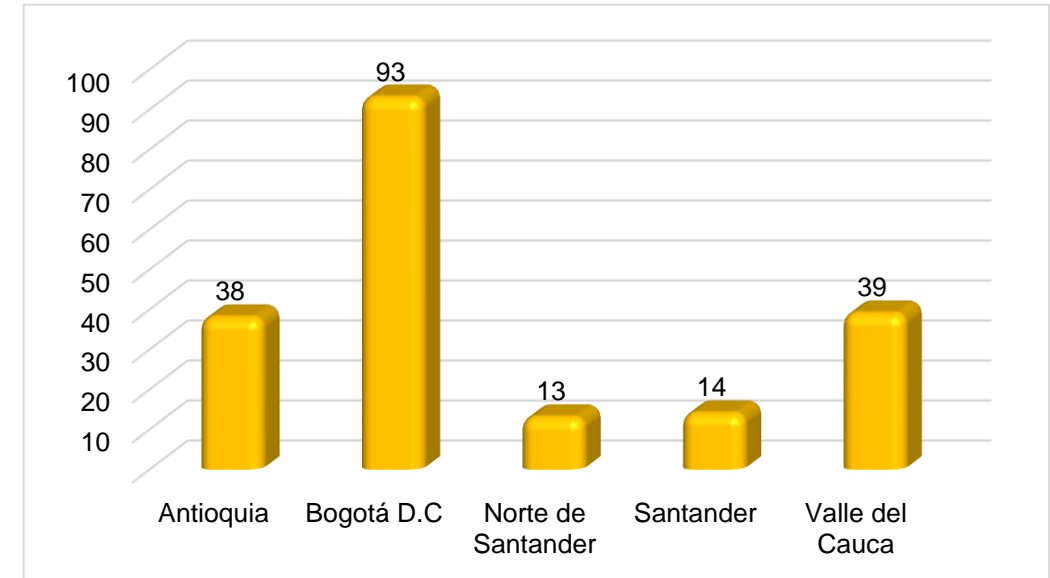


Departamentos con mayor índice de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

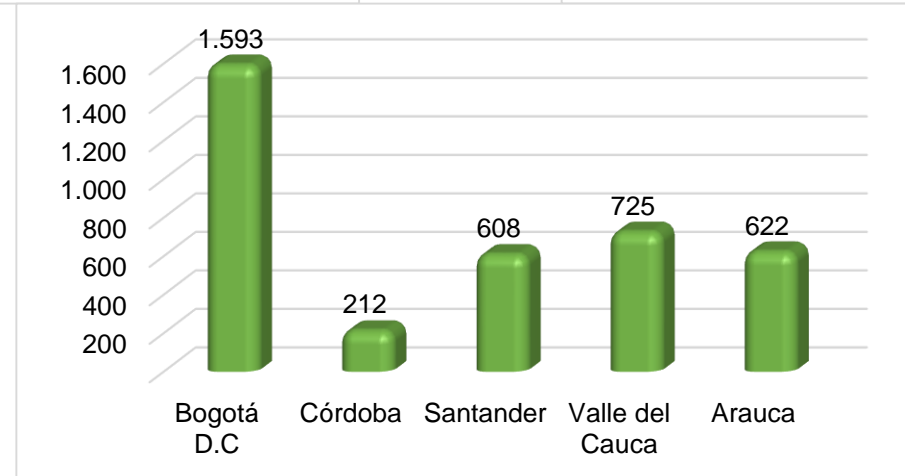
Acueducto



Alcantarillado



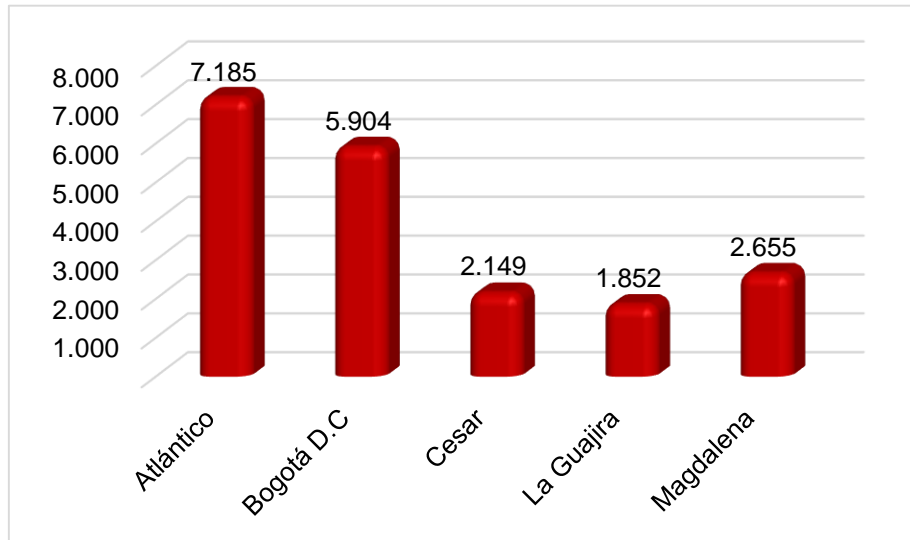
Aseo



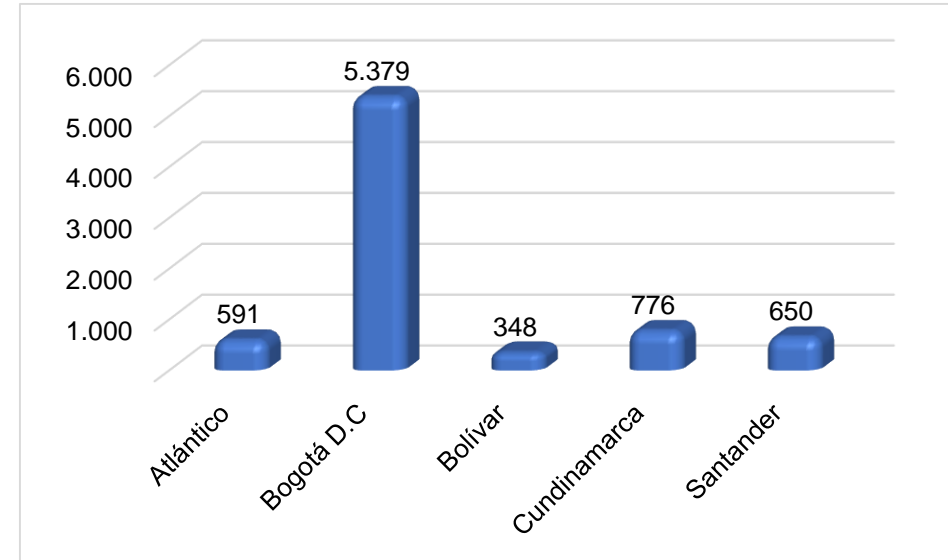
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2021: 61.896

Departamentos con mayor índice de trámites - sector energía y gas

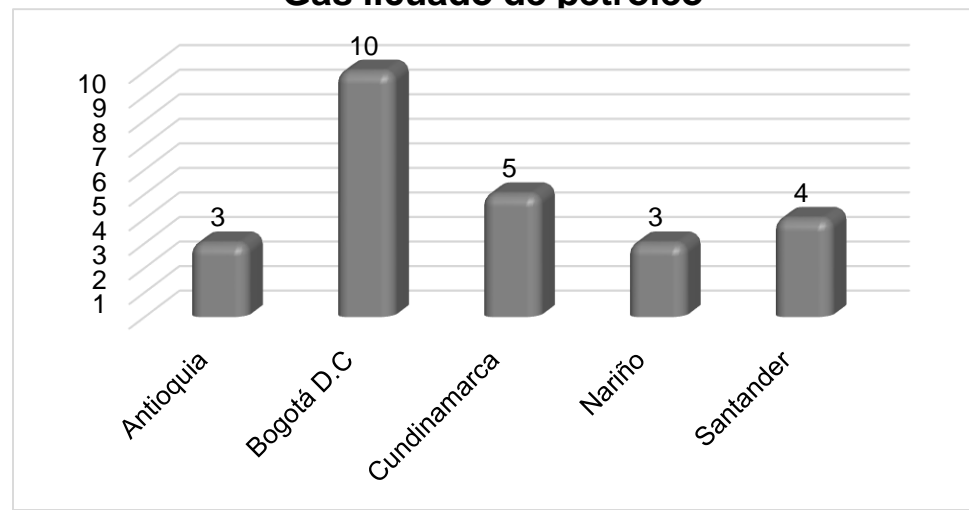
Energía



Gas natural



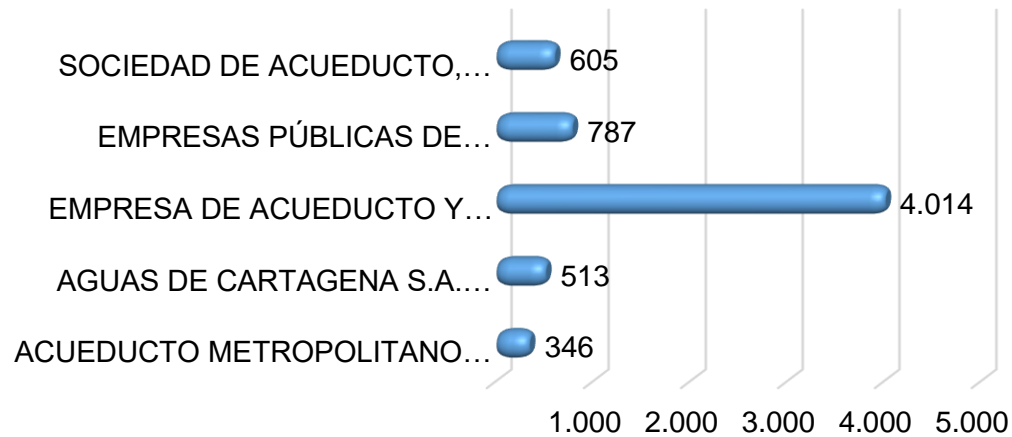
Gas licuado de petróleo



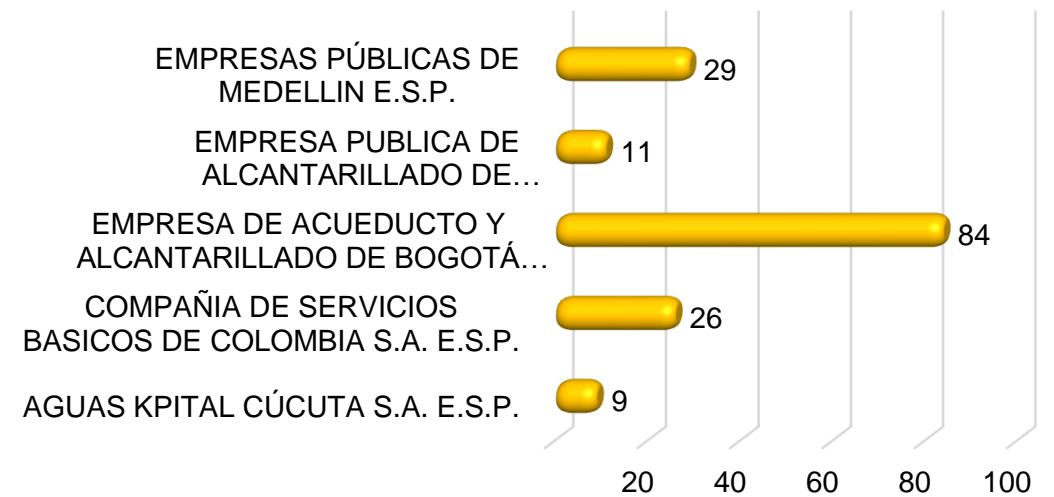
Total trámites
recibidos entre el
1 de enero y 31
de marzo de
2021: 61.896

Prestadores con mayor número de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

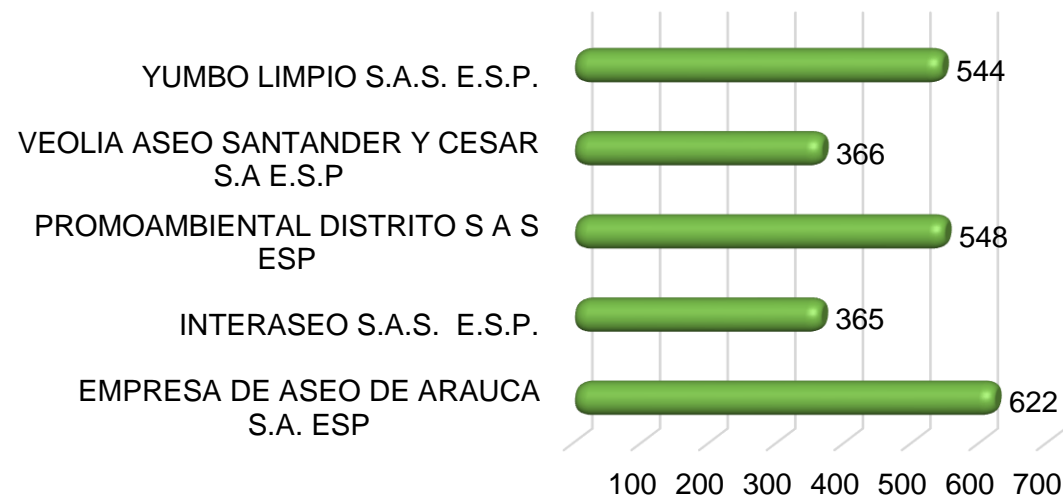
Acueducto



Alcantarillado

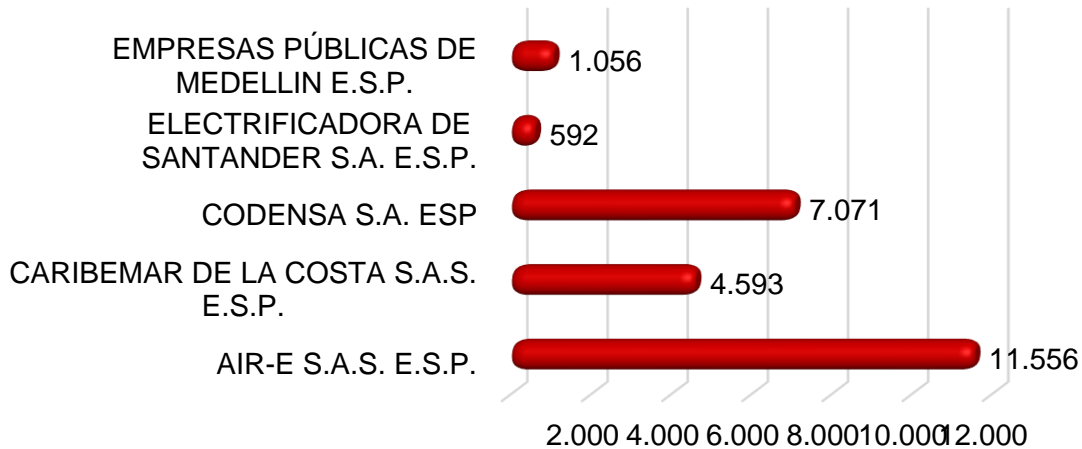


Aseo

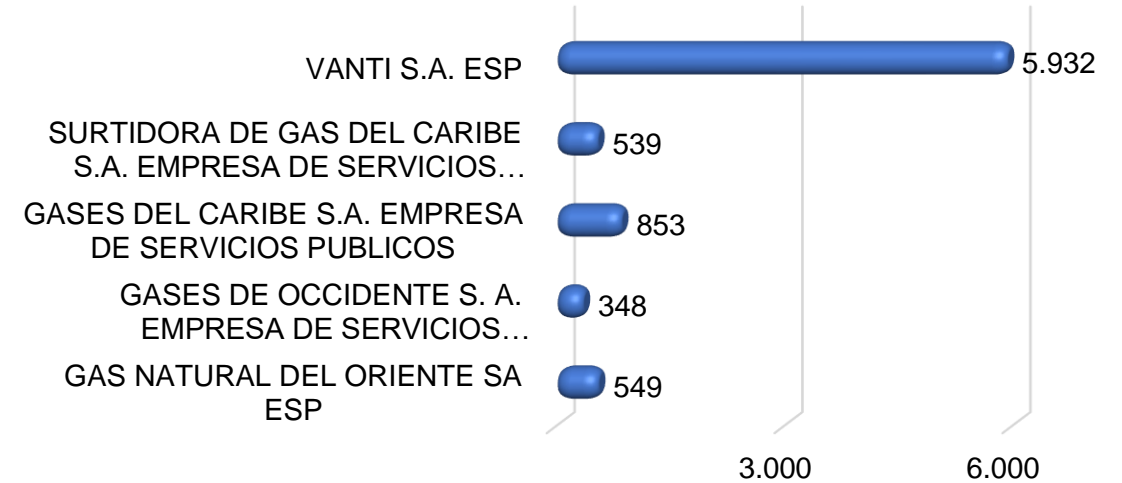


Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

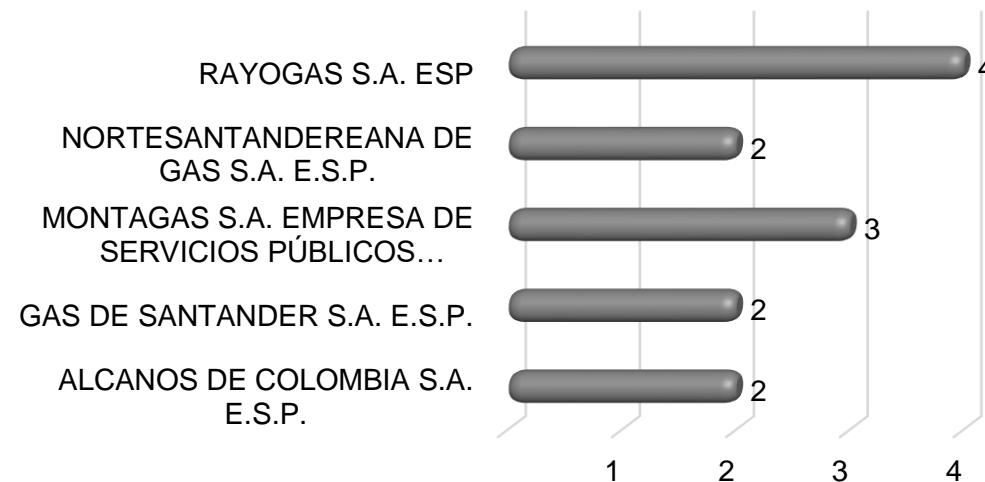
Energía eléctrica



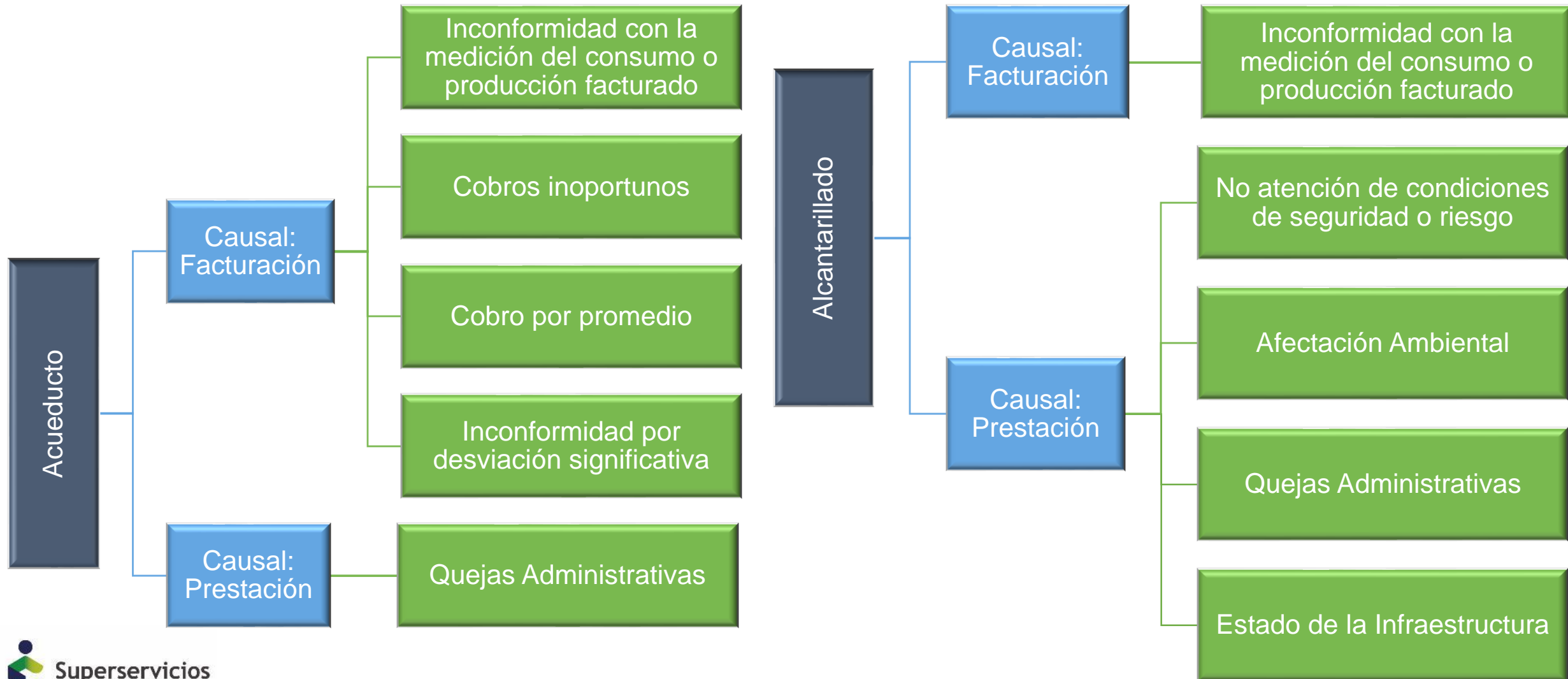
Gas natural



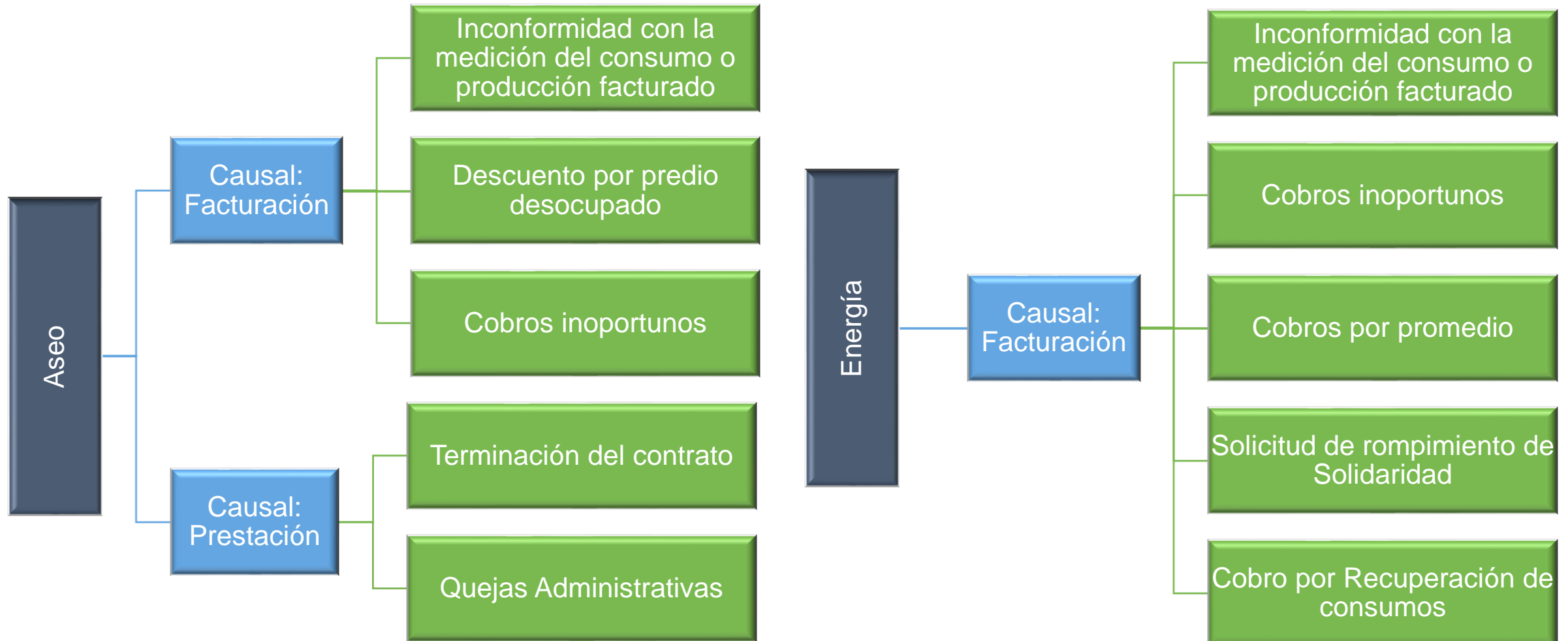
Gas licuado de petróleo



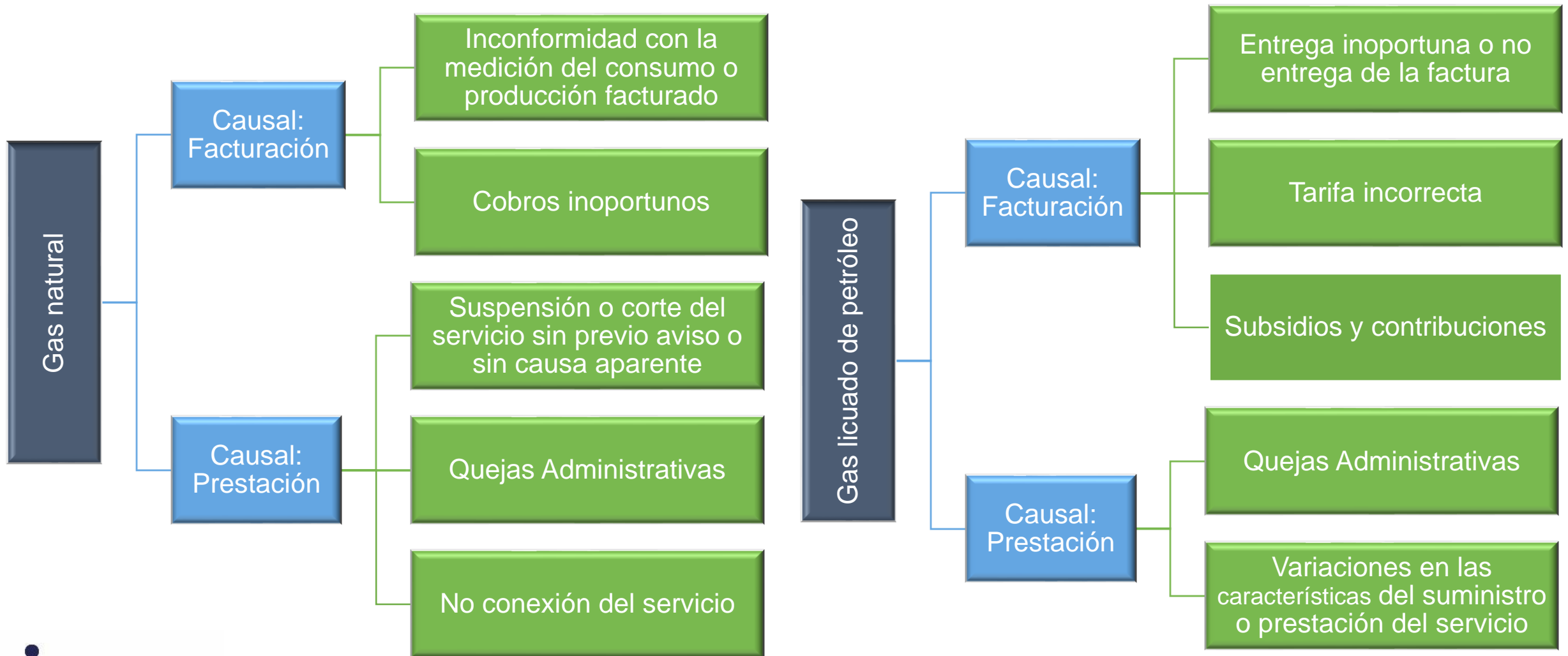
Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



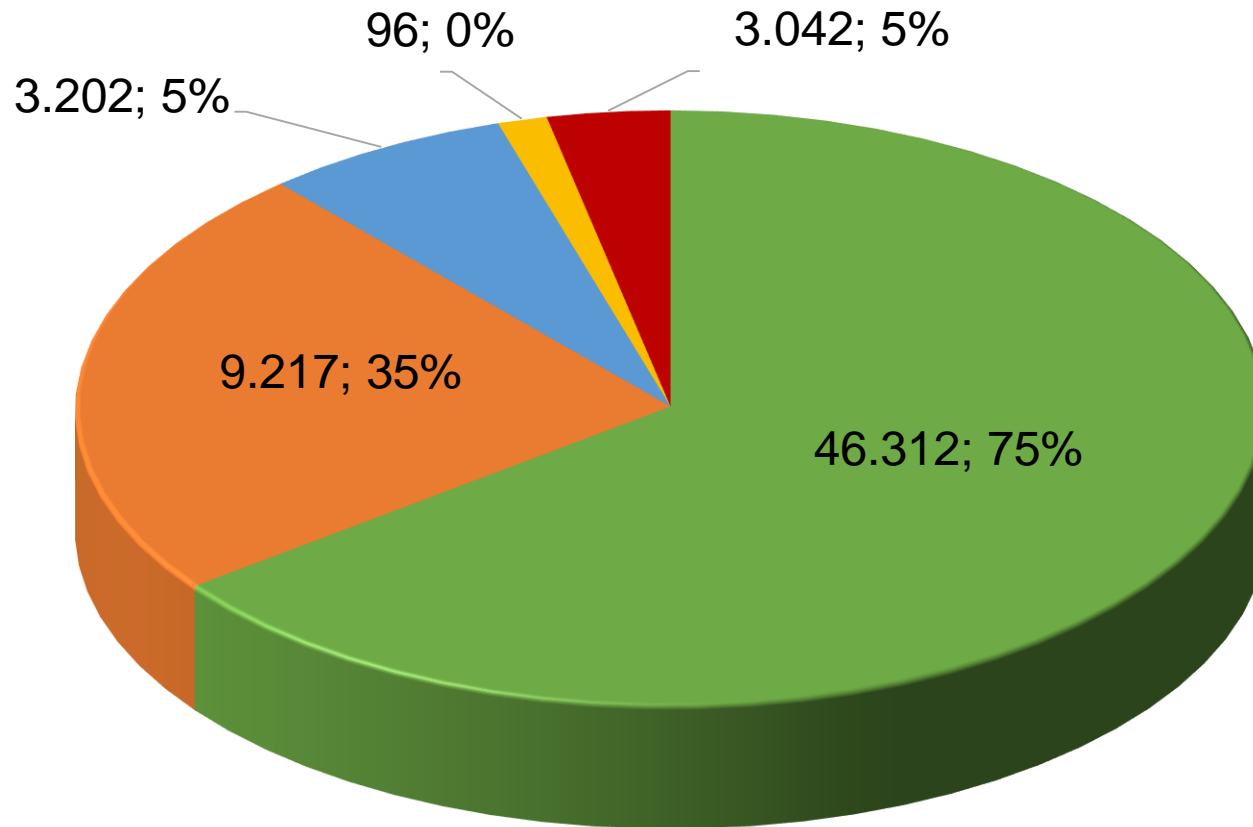
Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



Medio de recepción



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2021: 61.896

■ Correo electrónico

■ Te Resuelvo

■ Ventanilla

■ Call Center

■ Atención personalizada

Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Carrera 18 No. 84-35

PBX: (57-1) 691-3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá D.C., Colombia



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios