

# Gestión de Trámites

Bibiana guerrero Peñarete

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

31 de diciembre de 2020, Bogotá D.C.



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

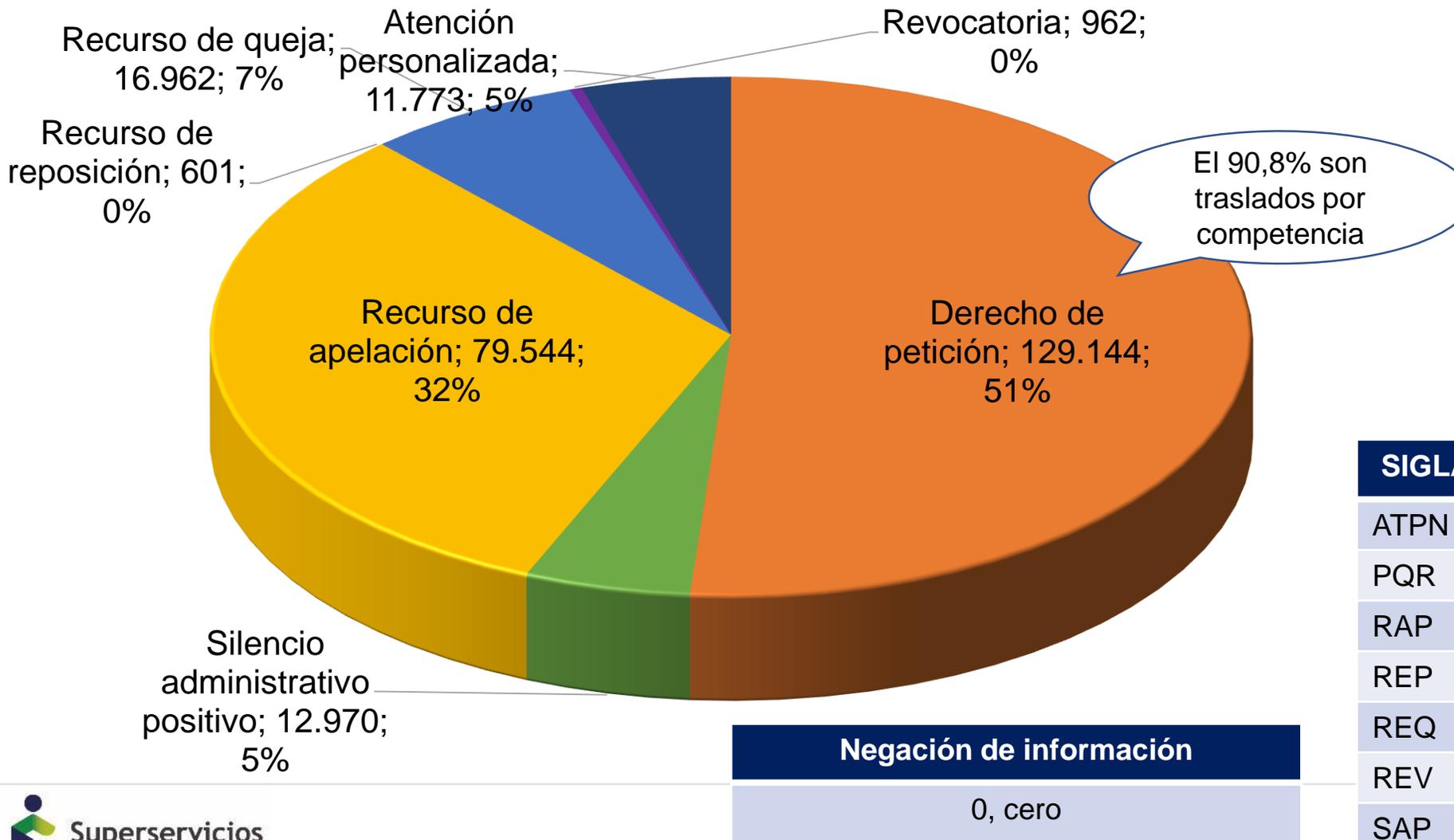


**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



CO-F-006

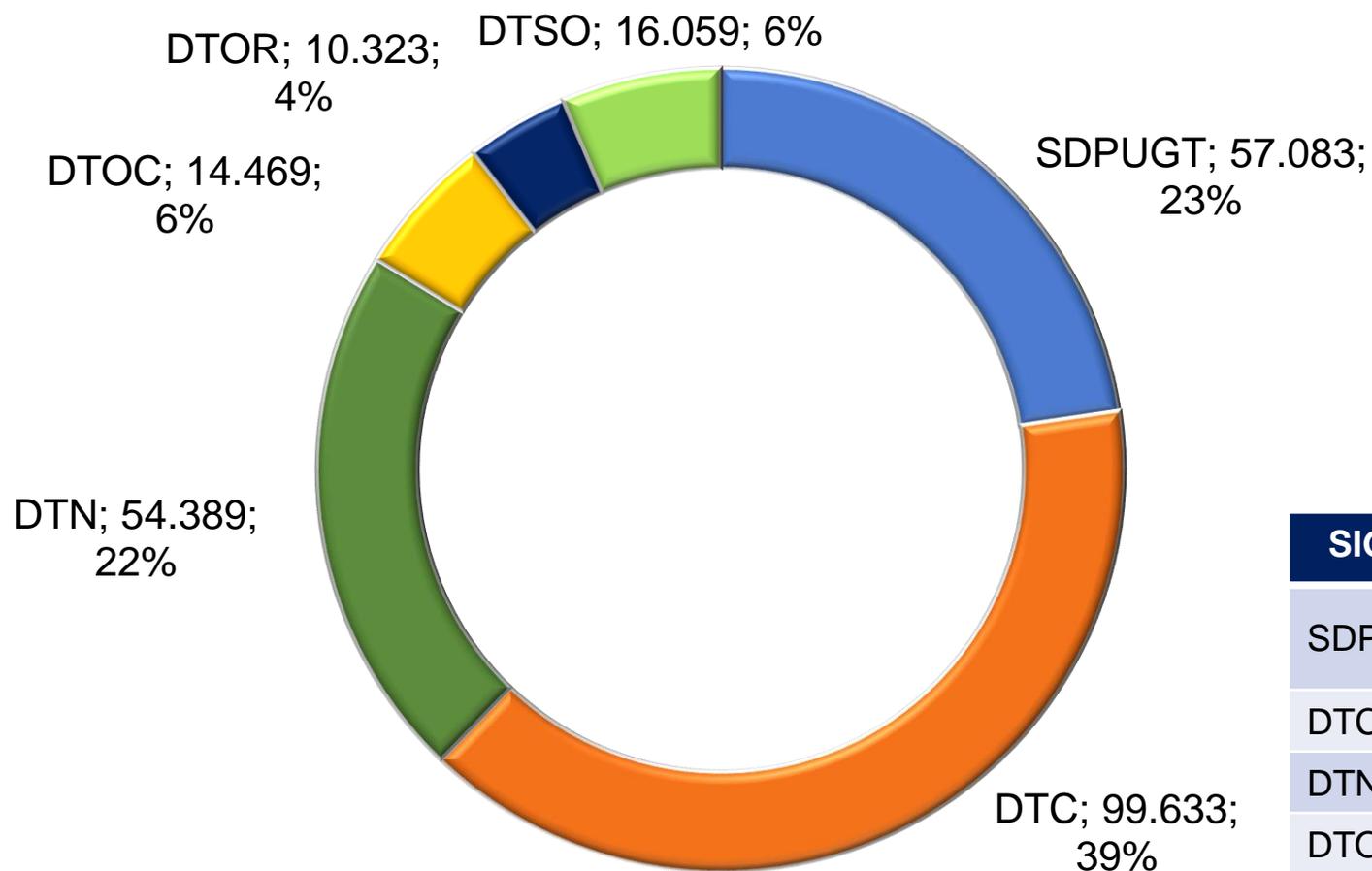
# Trámites recibidos por tipo



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020: 251.956

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

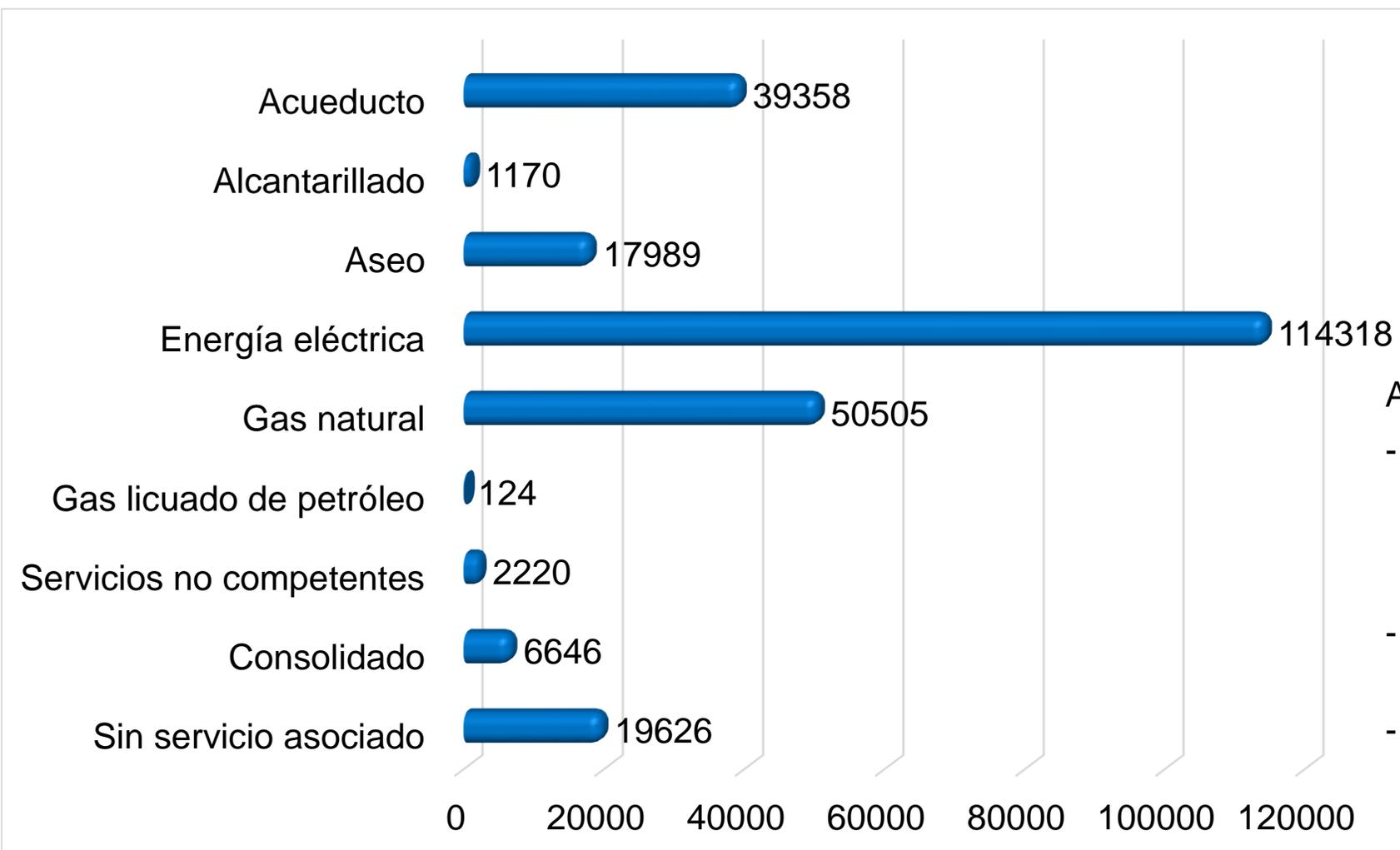
# Trámites recibidos por dependencia



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020: 251.956

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 diciembre de 2020: 251.956

## Aclaraciones:

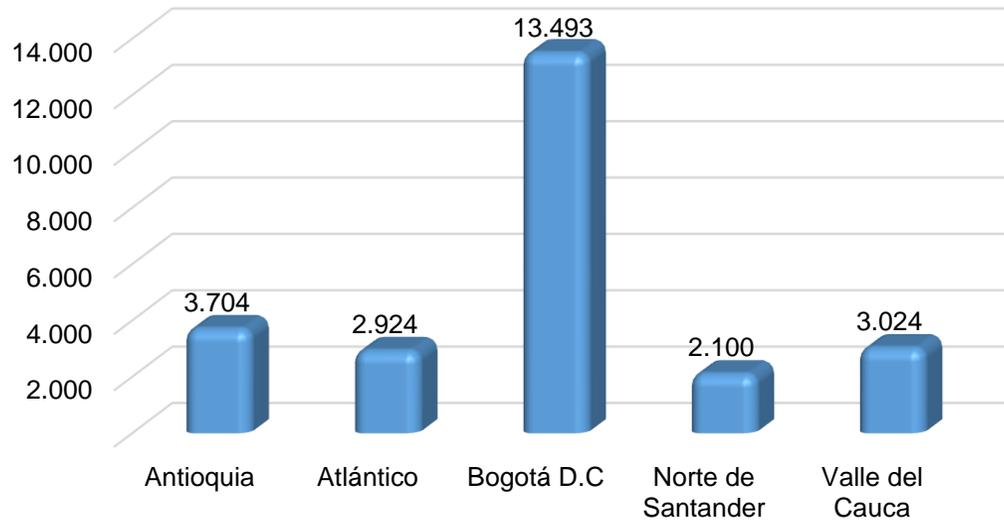
- Servicios no competentes: telefonía fija, telefonía móvil, televisión, transporte, ventas, servicios de salud, entre otros
- Consolidado: trámite asociado a más de un servicio público.
- Sin servicio asociado: consulta sobre el estado de trámite, cómo interponer una queja, solicitudes de información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

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

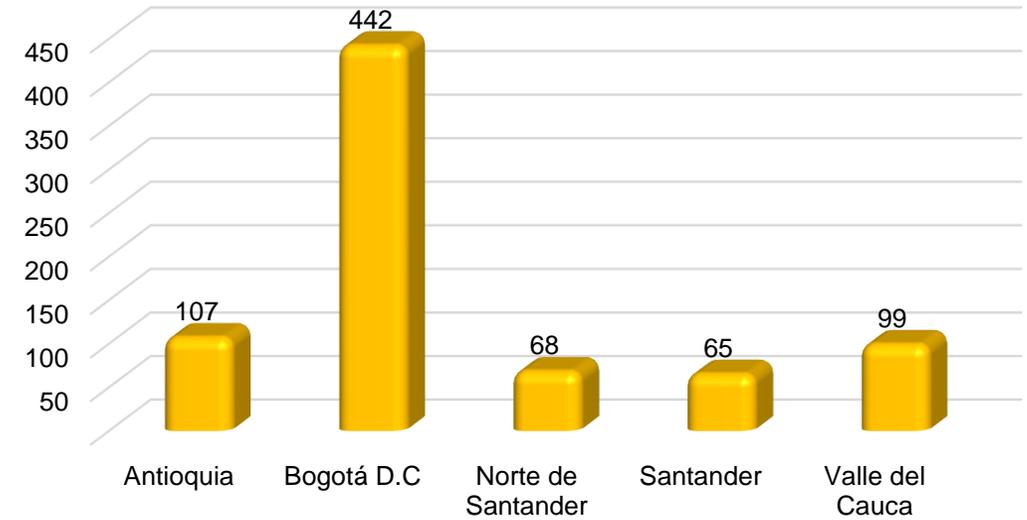


# Departamentos con mayor índice de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

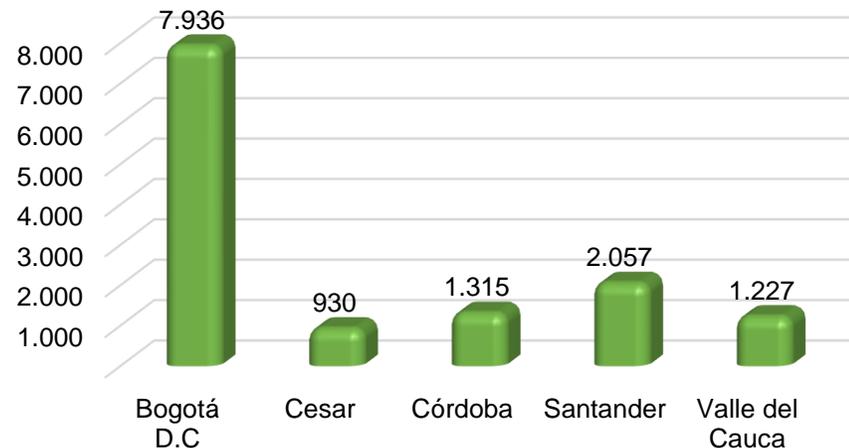
### Acueducto



### Alcantarillado



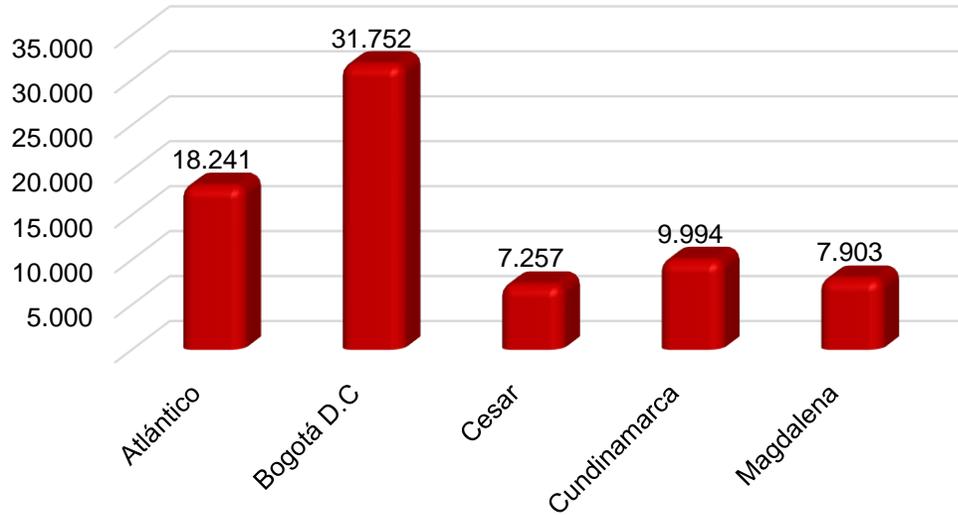
### Aseo



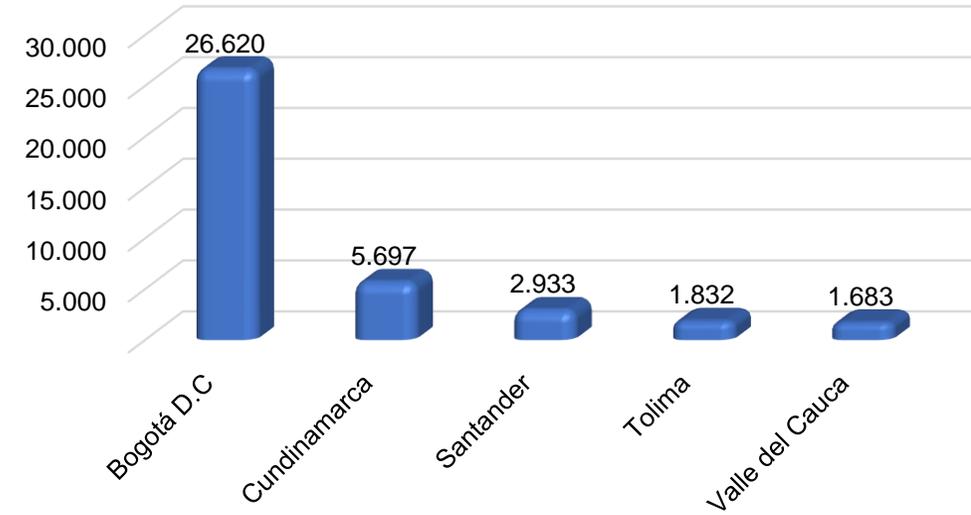
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020: 251.956

# Departamentos con mayor índice de trámites - sector energía y gas

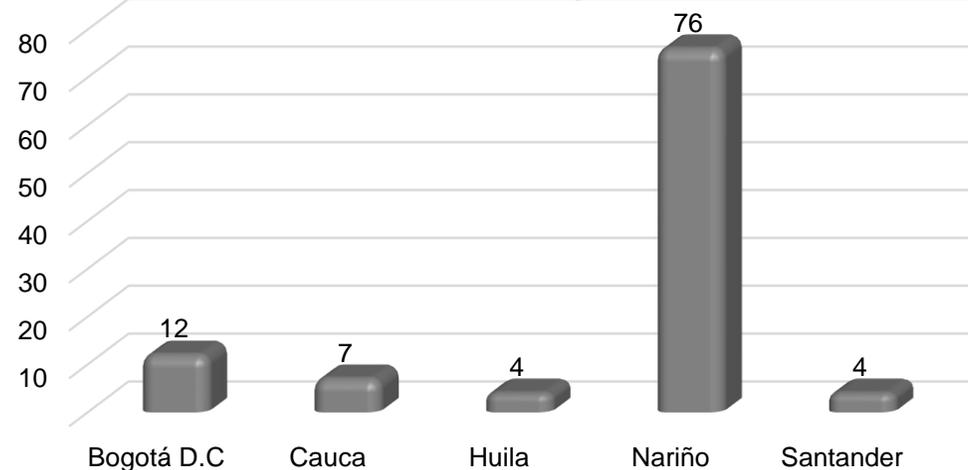
## Energía



## Gas natural



## Gas licuado de petróleo



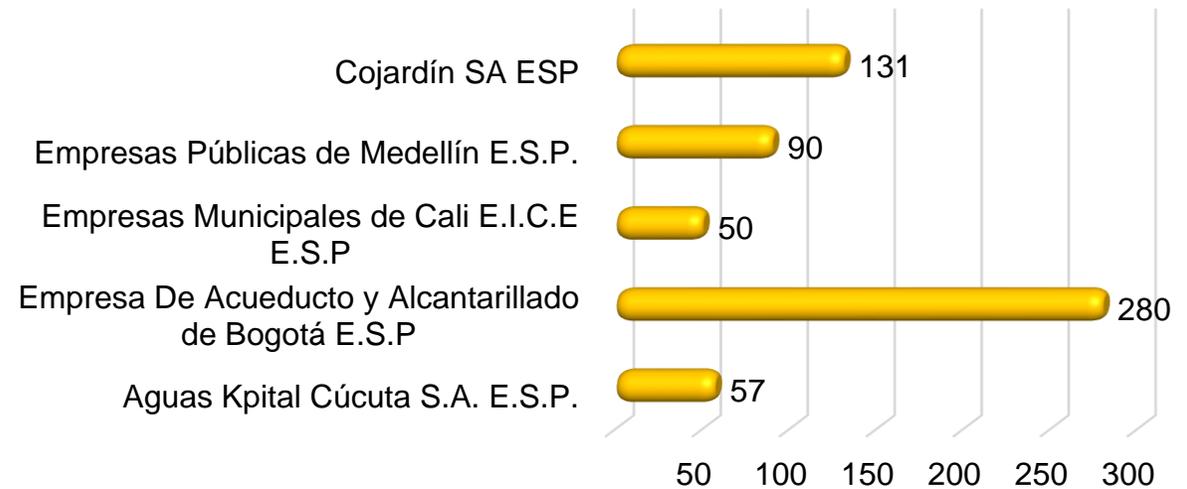
Total trámites  
recibidos entre el  
1 de enero y 31  
de diciembre de  
2020: 251.956

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

## Acueducto



## Alcantarillado

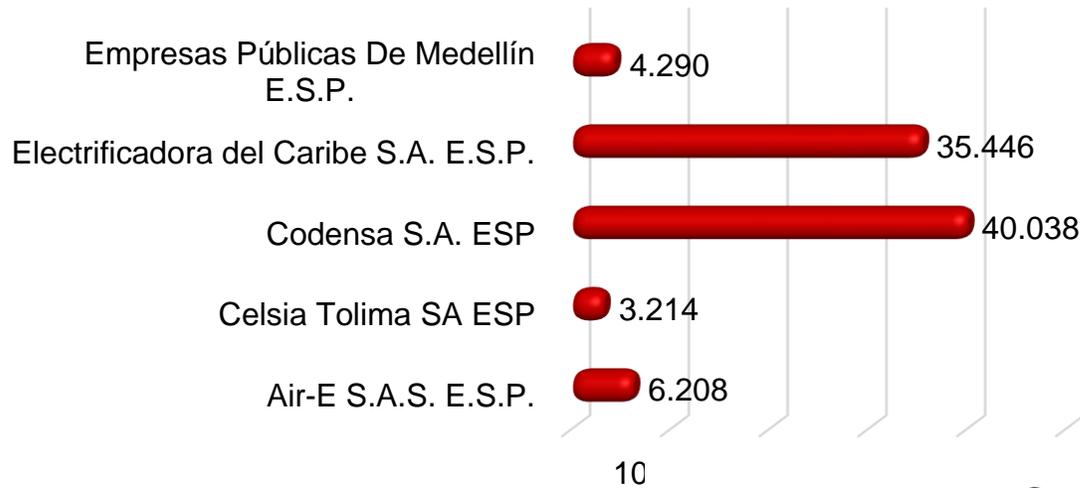


## Aseo

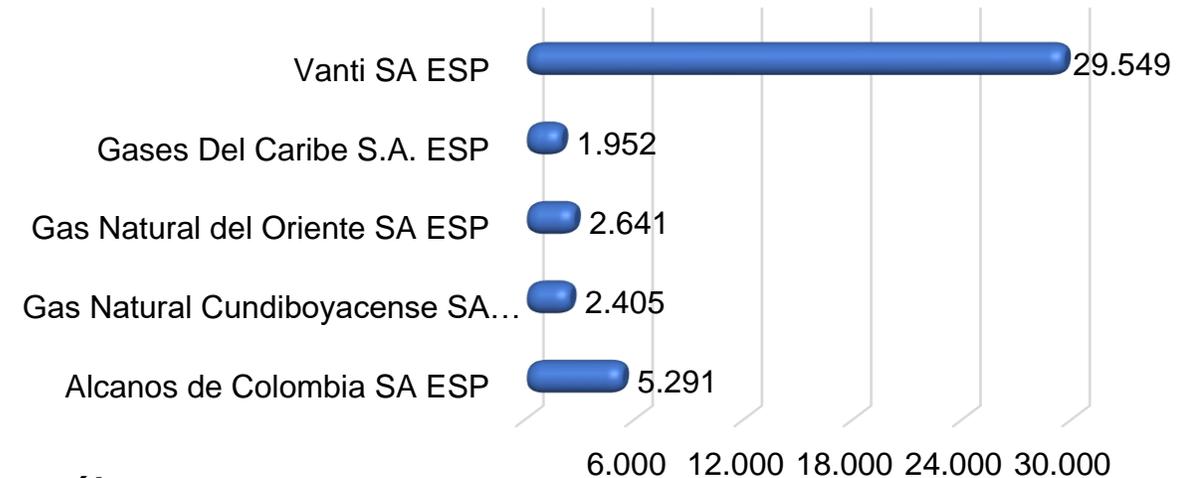


# Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

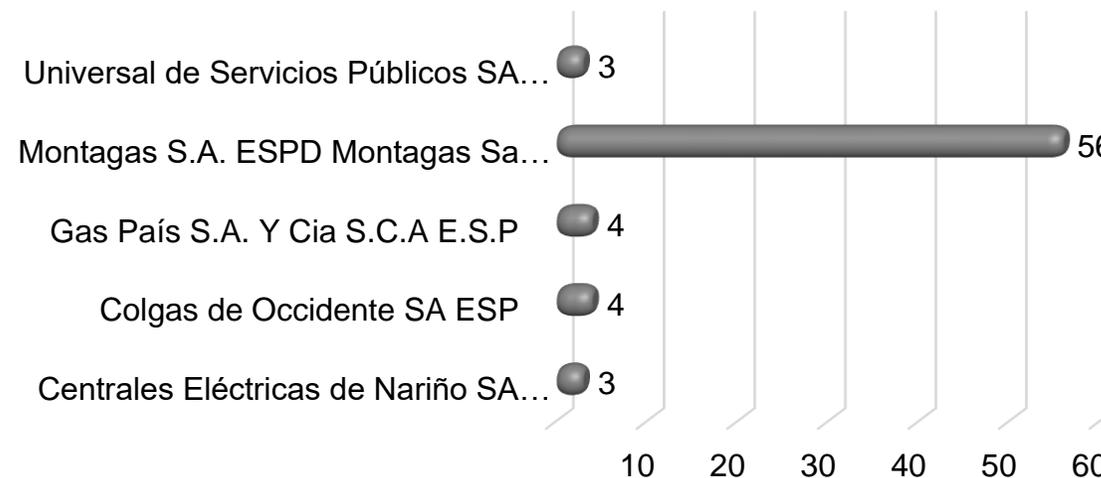
## Energía eléctrica



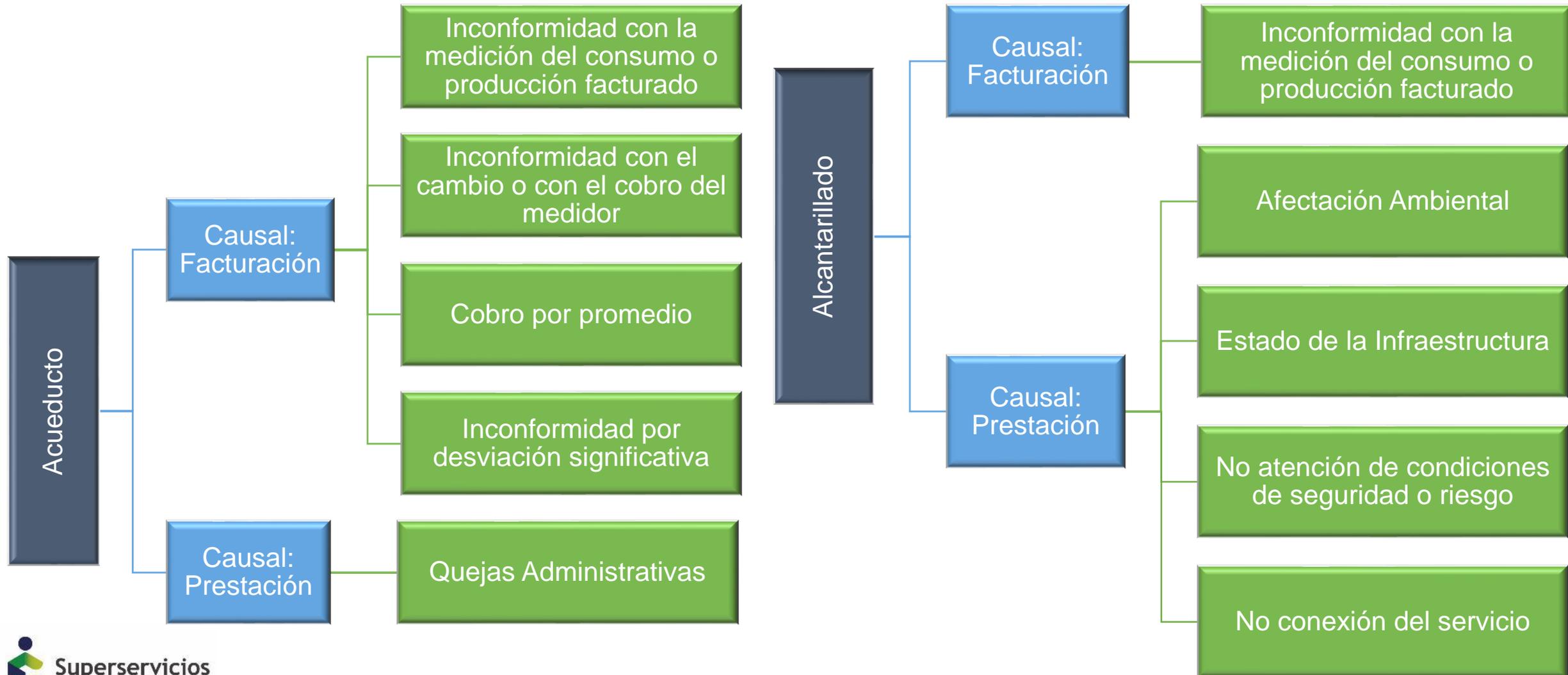
## Gas natural



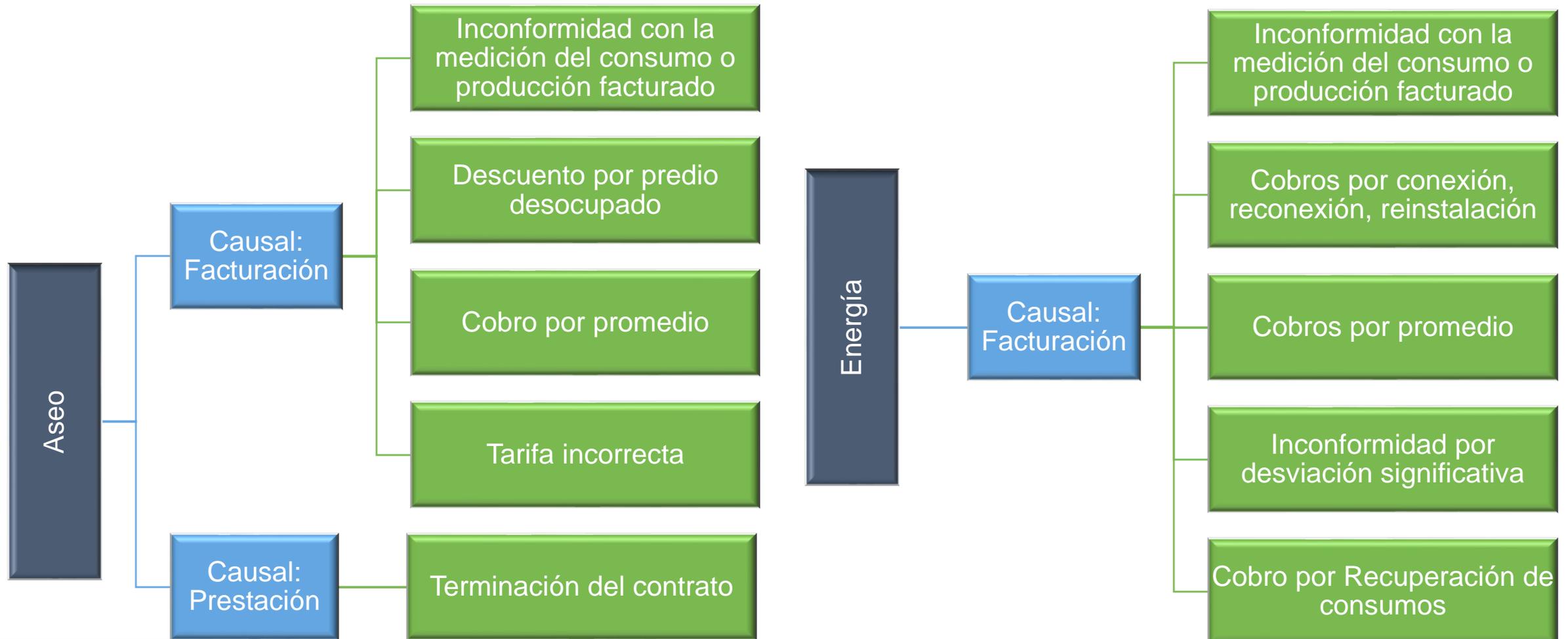
## Gas licuado de petróleo



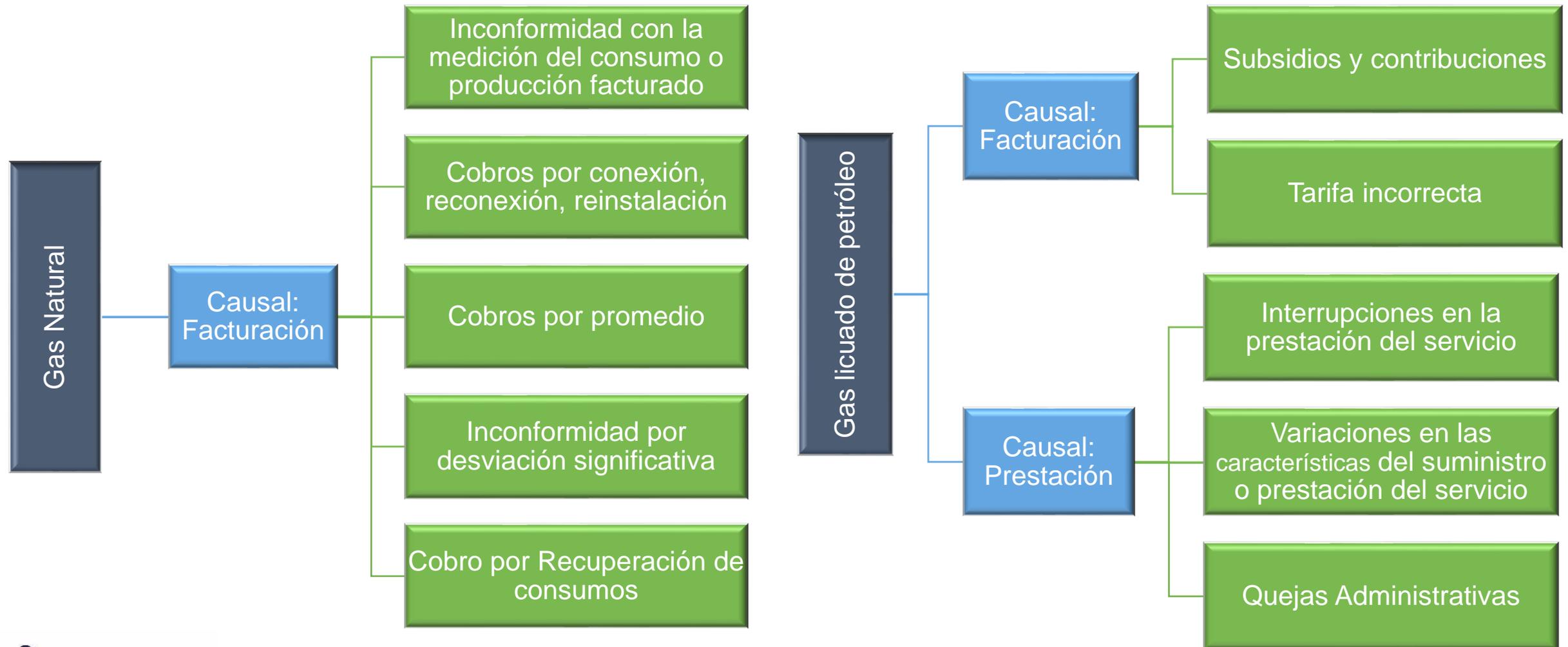
# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



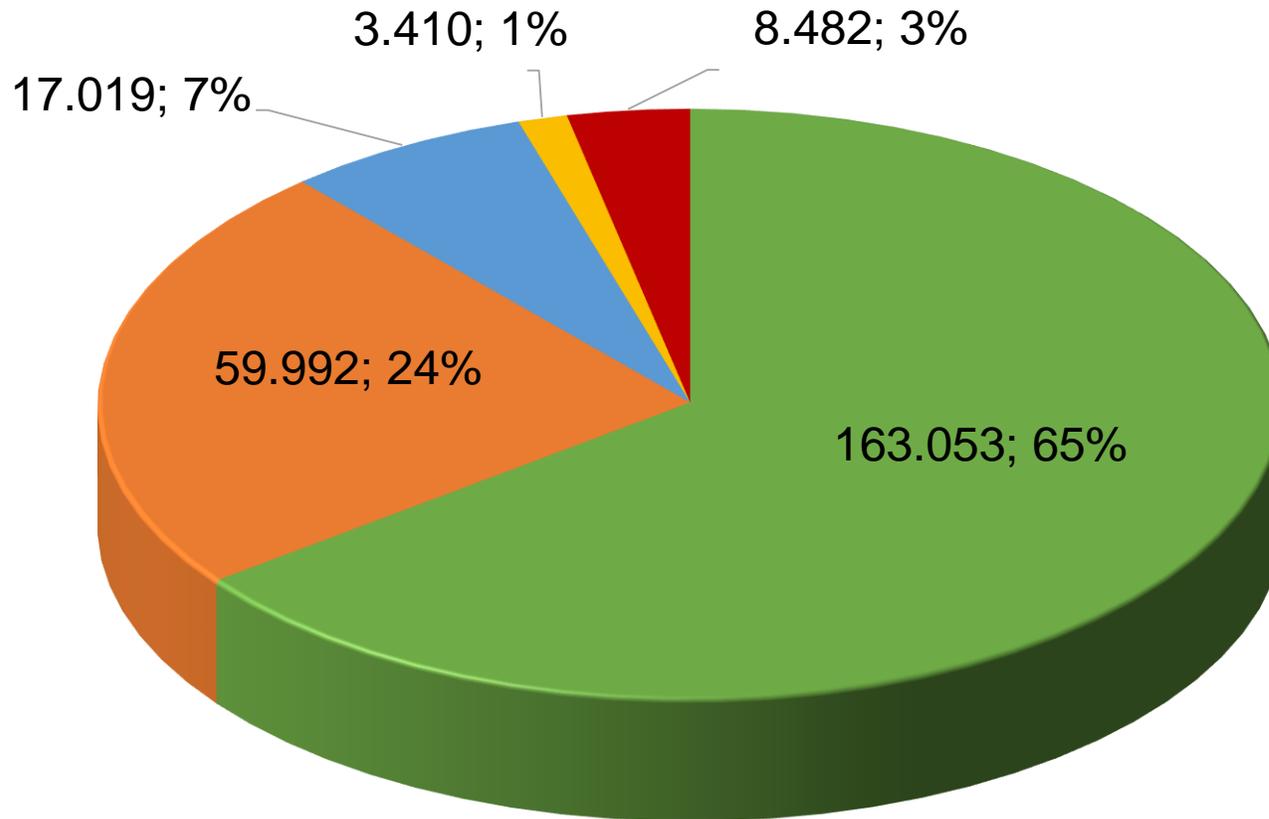
# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



# Medio de recepción



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2020: 251.956

■ 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](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios