

GESTIÓN DE TRÁMITES

Bibiana Guerrero Peñarete
Directora General Territorial
30 de junio de 2019, Bogotá D.C.

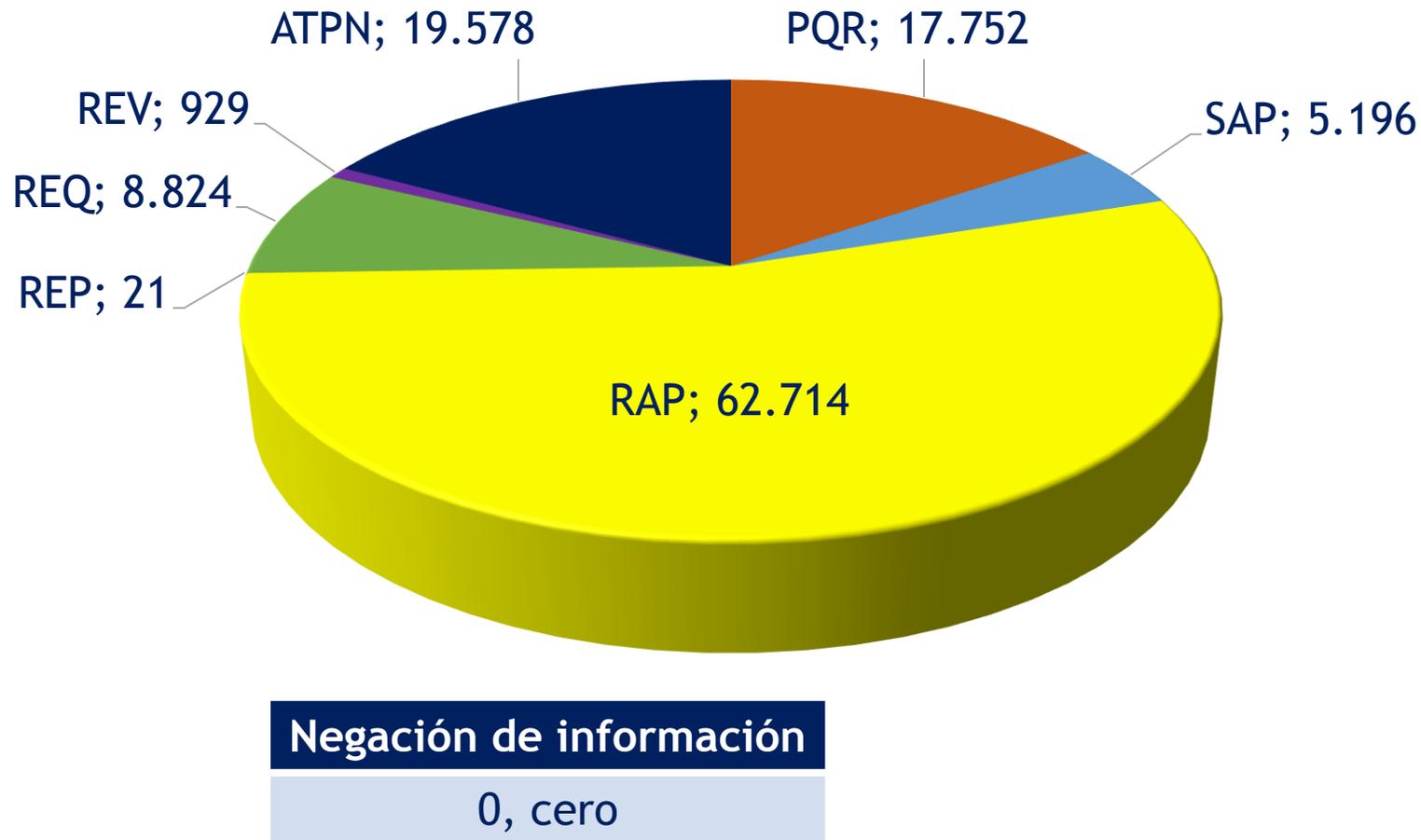


El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



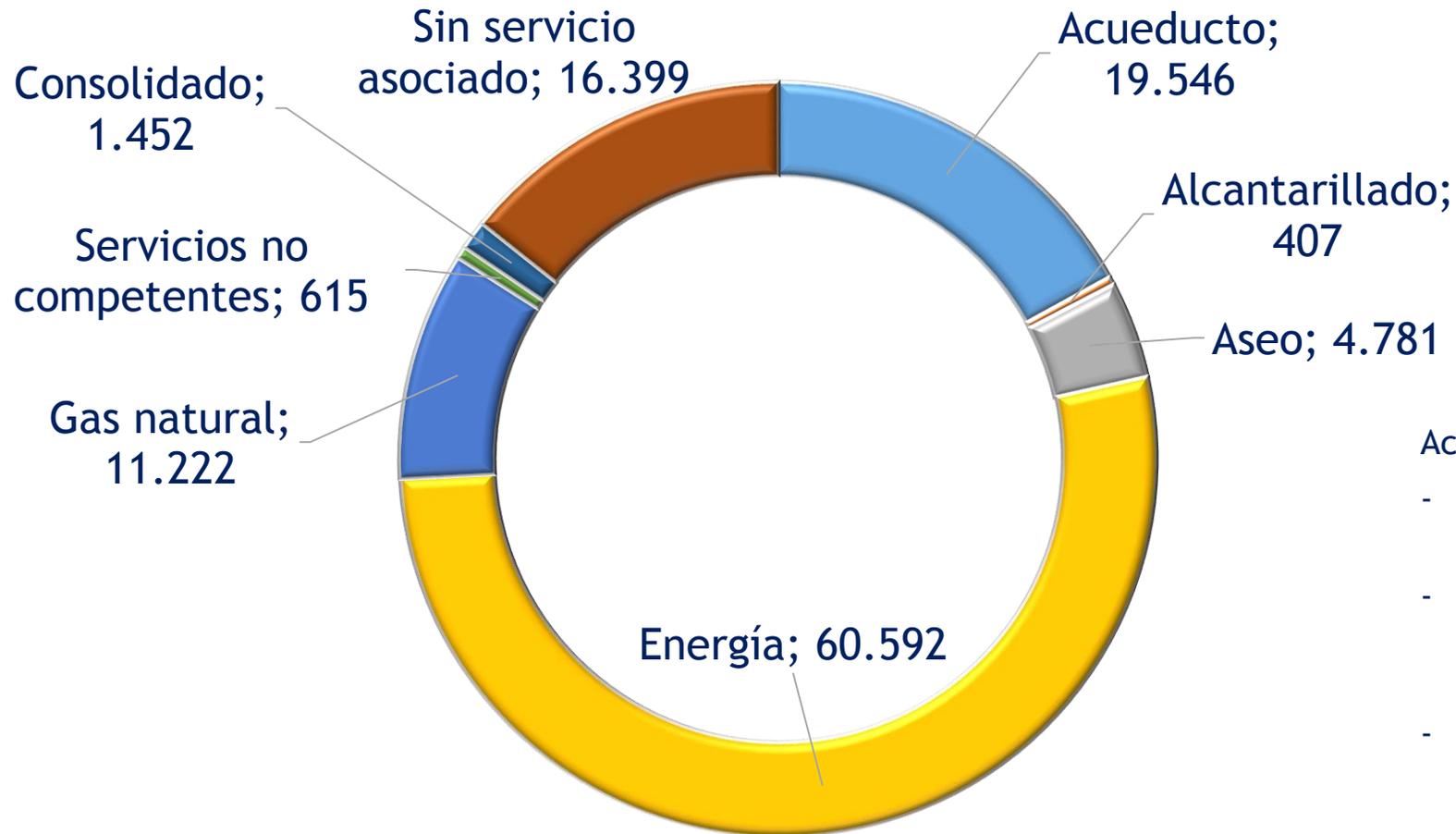
Trámites recibidos por tipo



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019: 115.014

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 servicio público

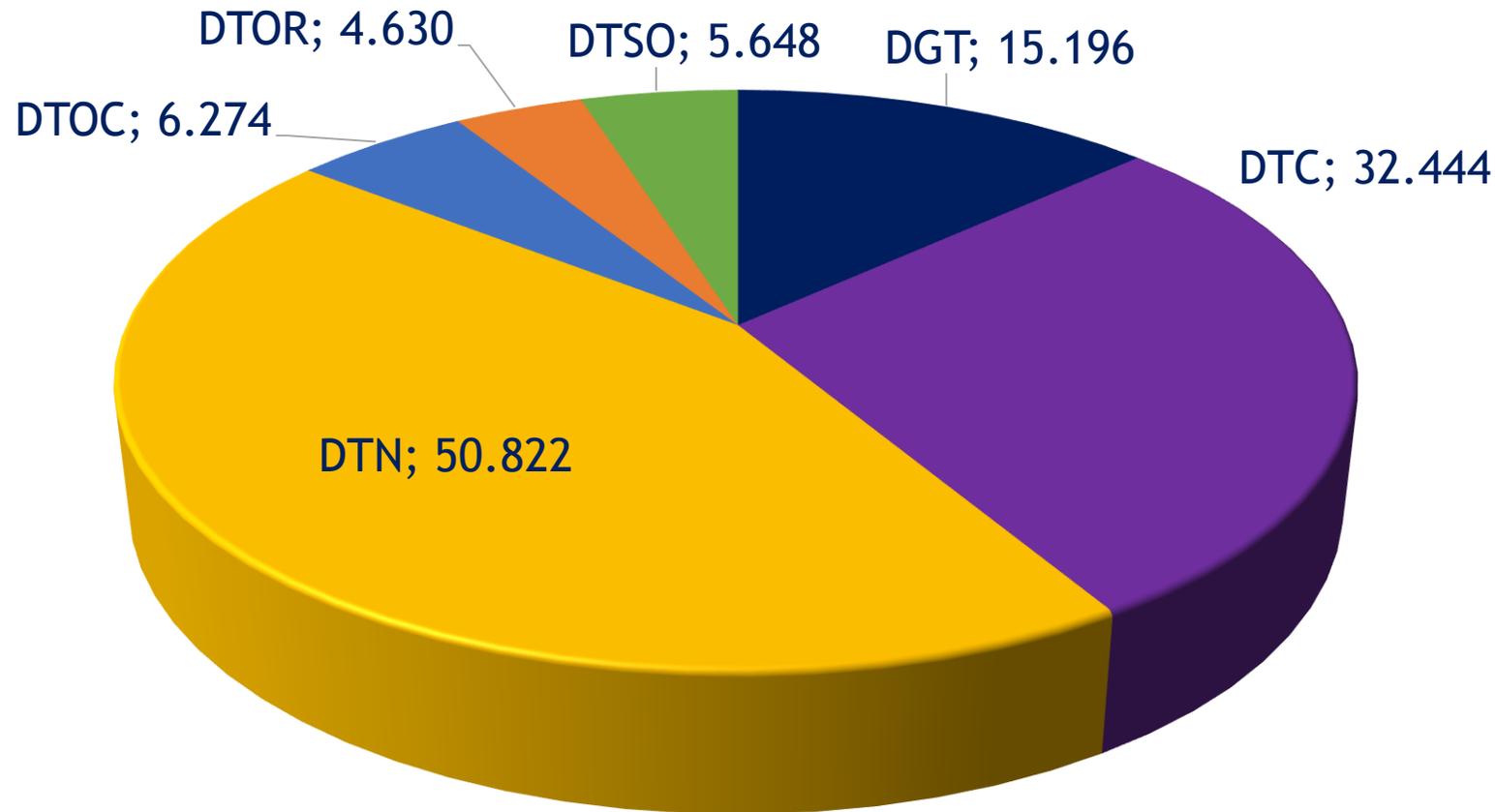


Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019: 115.014

Aclaraciones:

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

Trámites por dependencia



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019: 115.014

SIGLA	TRÁMITE
DGT	Dirección General Territorial
DTC	Dirección Territorial Centro
DTN	Dirección Territorial Norte
DTOC	Dirección Territorial Occidente
DTOR	Dirección Territorial Oriente
DTSO	Dirección Territorial Suroccidente

Tiempo promedio de respuesta por tipo de trámite (días)

Peticiones, quejas y reclamos (PQR)
14 días hábiles

Recursos de apelación (RAP)
56 días

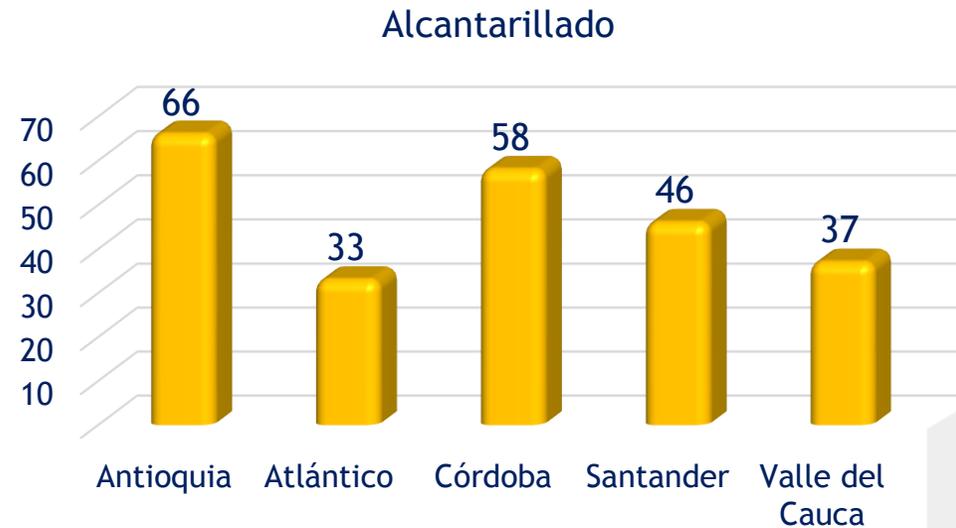
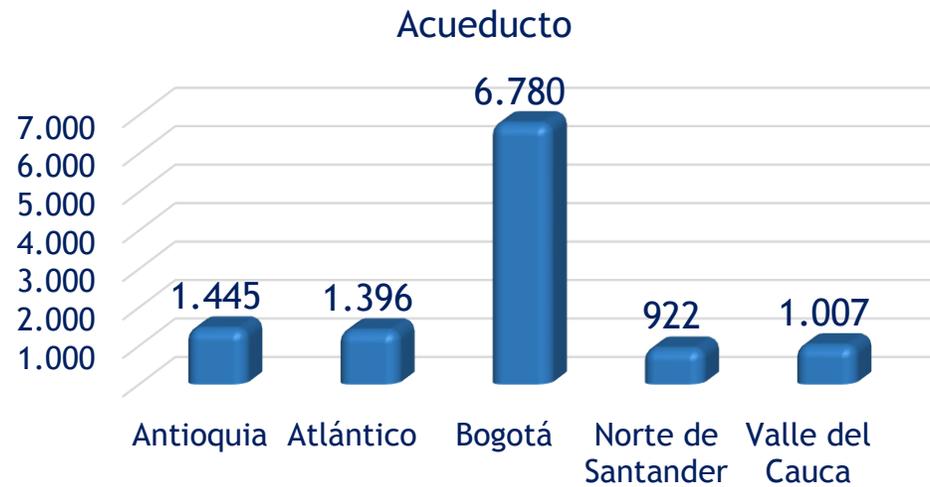
Recursos de reposición (REP)
56 días

Recursos de queja (REQ)
55 días

Recursos de revocatoria (REV)
47 días

Atención personalizada
1 día

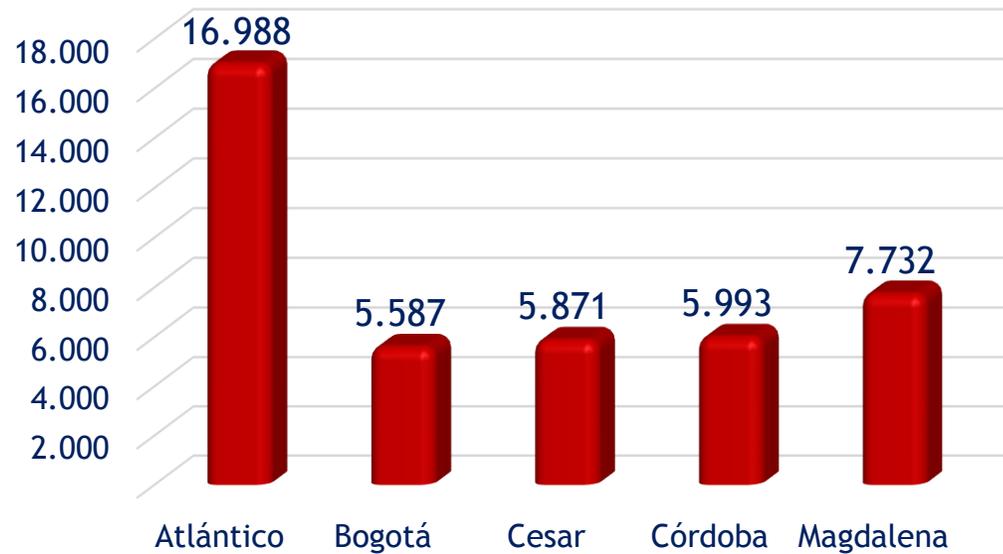
Departamentos con mayor índice de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo



**Total trámites recibidos
entre el 1 de enero y 30
de junio de 2019**

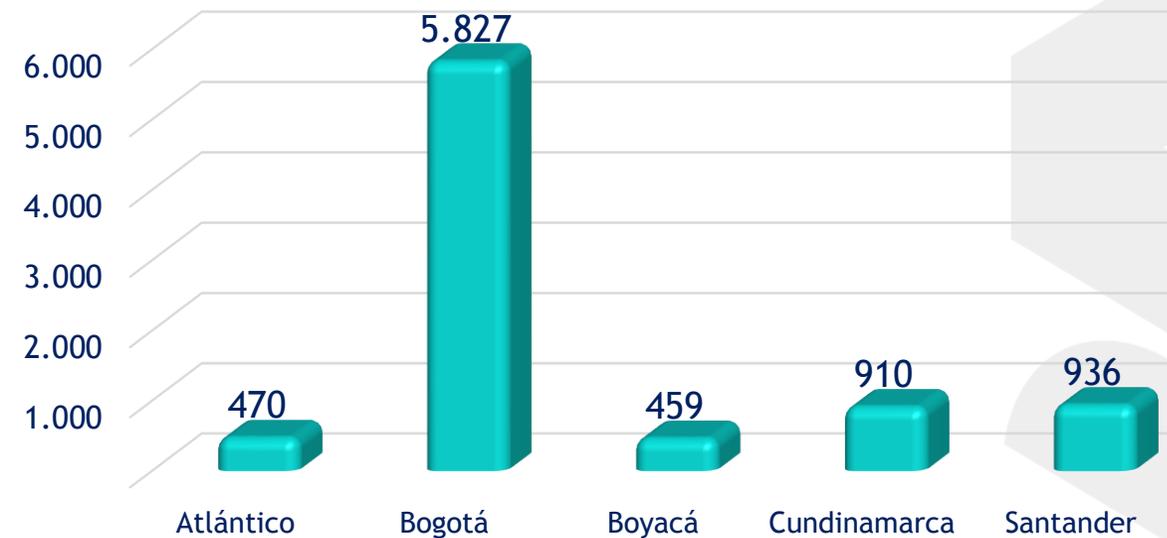
Departamentos con mayor índice de trámites - sector energía y gas

Energía



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019

Gas



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

Acueducto

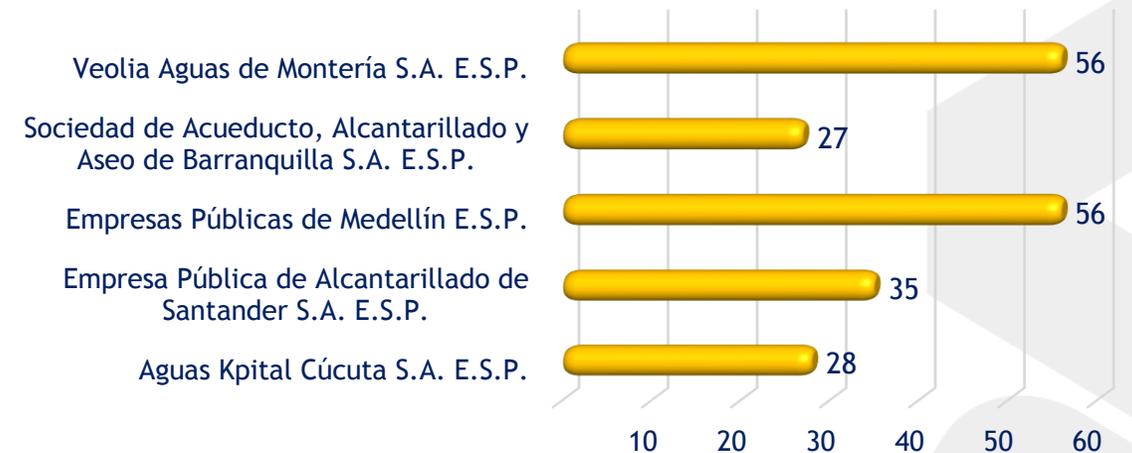


Aseo



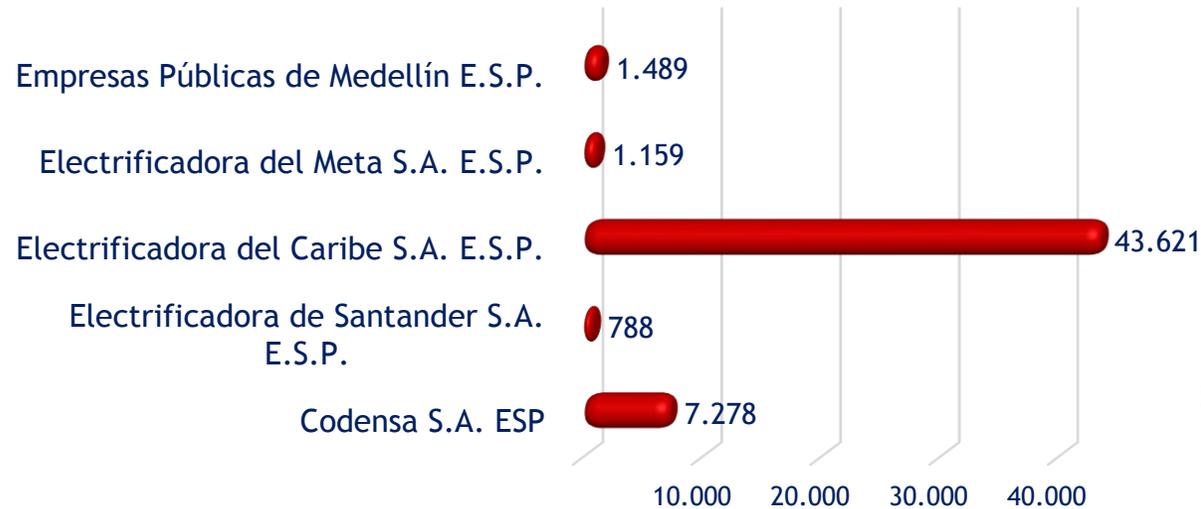
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019

Alcantarillado



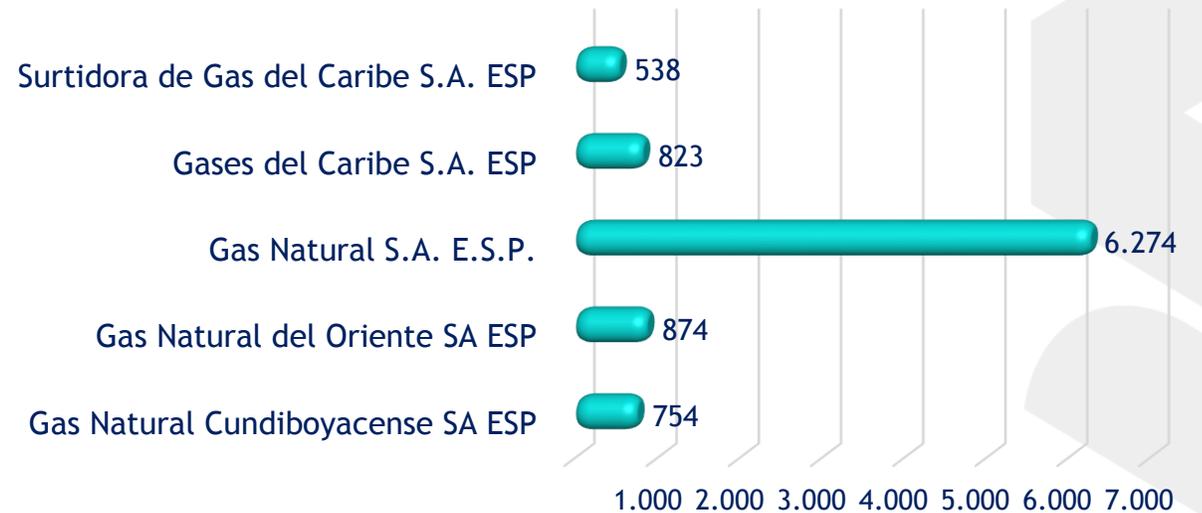
Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

Energía



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de junio de 2019

Gas



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

Bibiana Guerrero Peñarete
bguerrero@superservicios.gov.co