

# GESTIÓN DE TRÁMITES

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

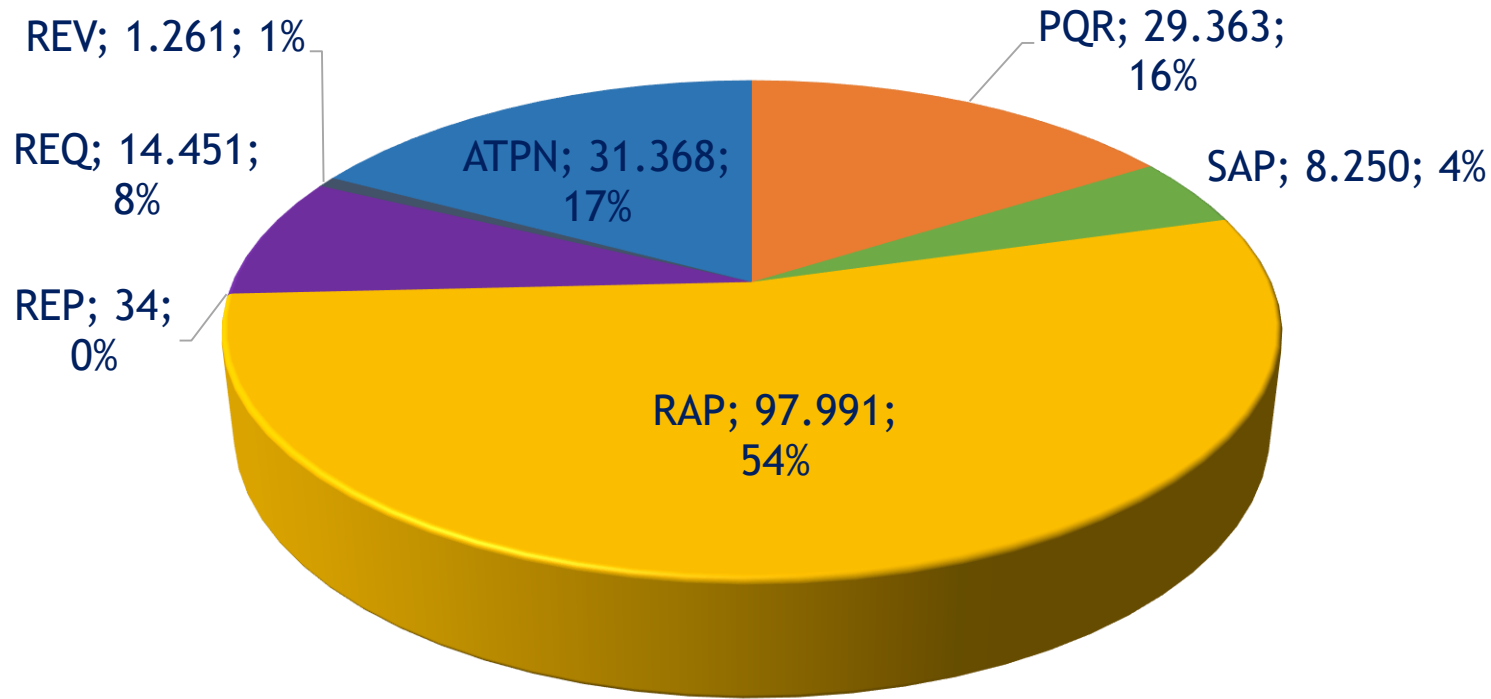


El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



# Trámites recibidos por tipo



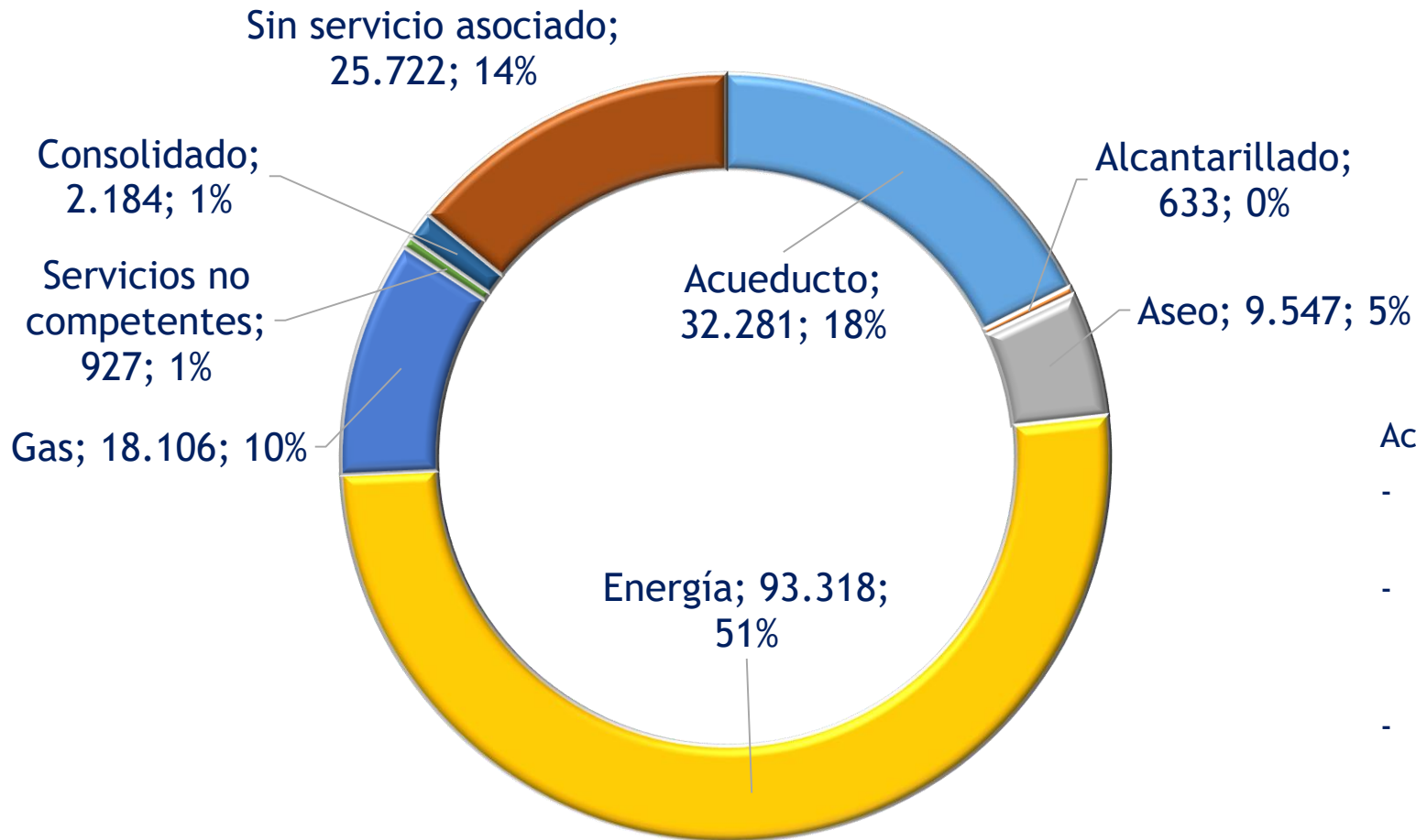
**Negación de información**

0, cero

Total trámites recibidos  
entre el 1 de enero y 30 de  
septiembre de 2019:  
**182.718**

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

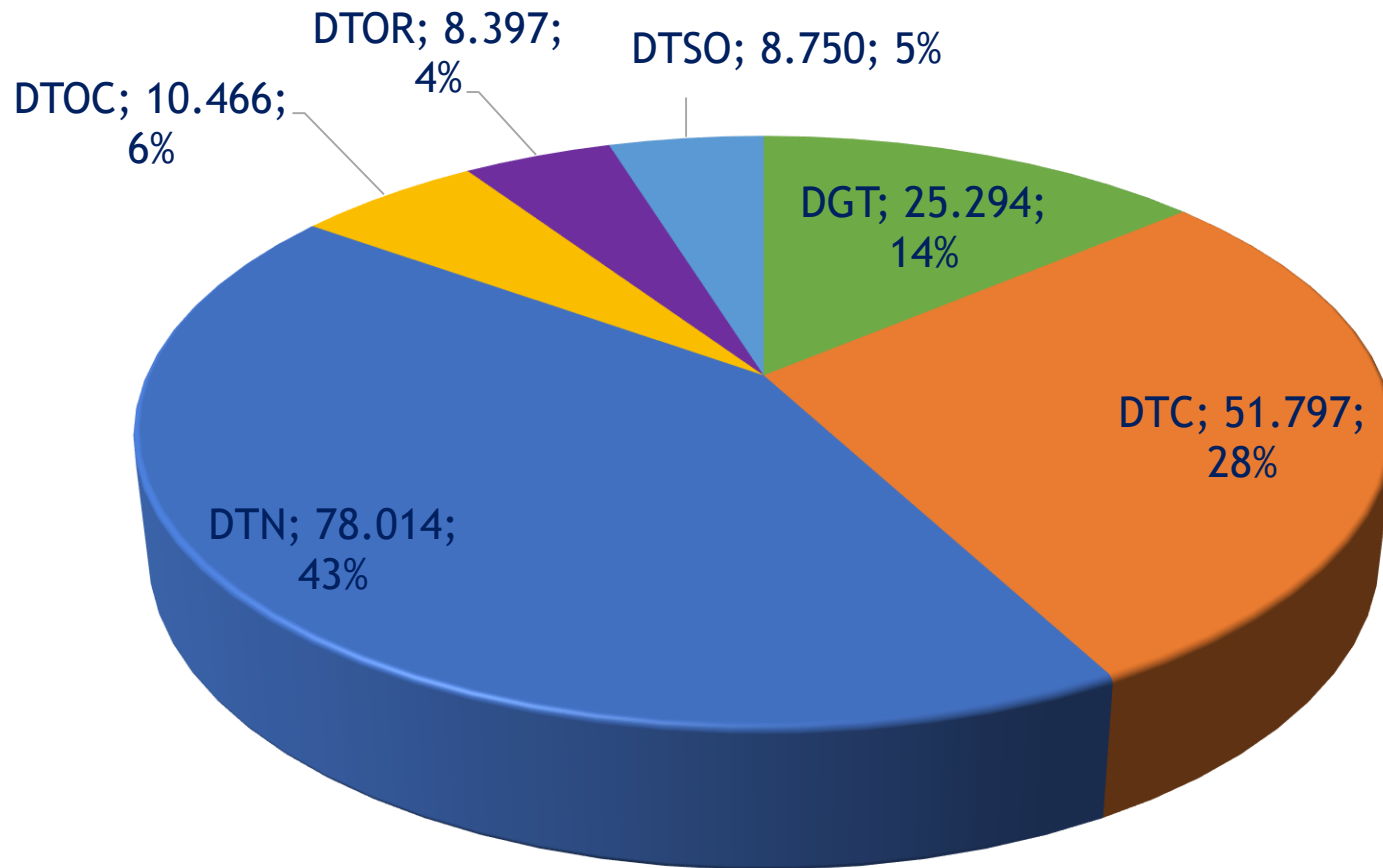


Total trámites recibidos  
entre el 1 de enero y 30 de  
septiembre de 2019:  
**182.718**

#### 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 septiembre de 2019:  
182.718

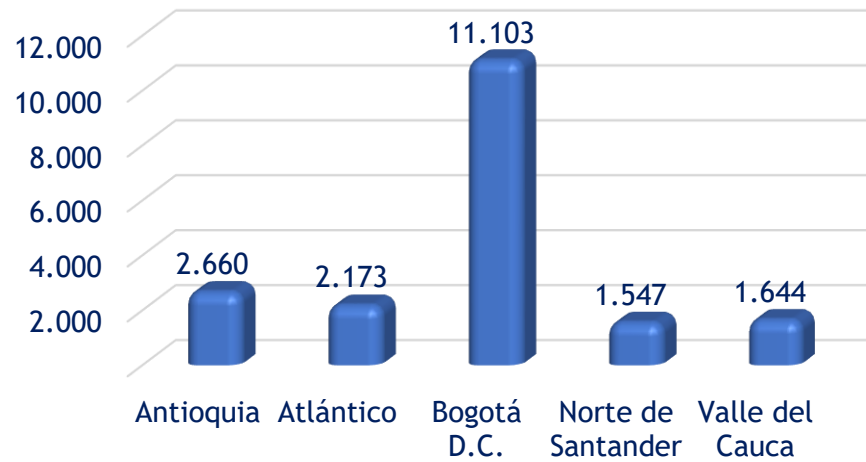
SIGLA	TRÁMITE
DGT	Dirección General Territorial
DTC	Dirección Territorial Centro
DTN	Dirección Territorial Norte
DTOC	Dirección Territorial Occidente
DTOR	Dirección Territorial Oriente
DTSO	Dirección Territorial Suroccidente

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

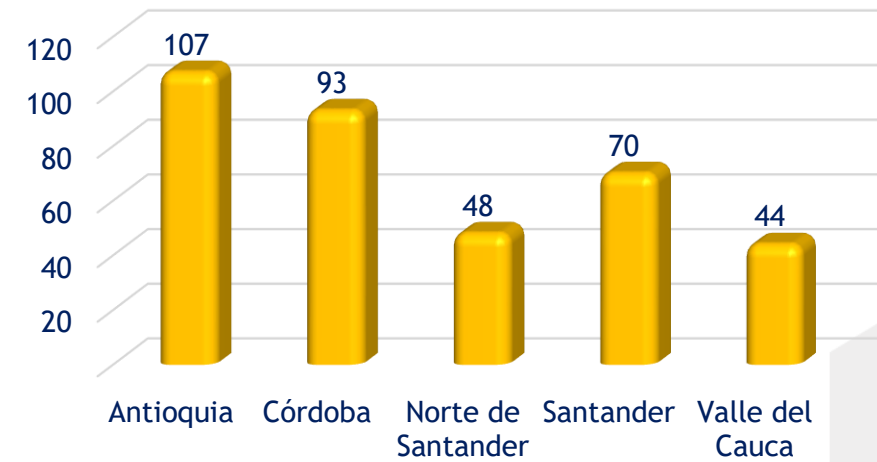


# Departamentos con mayor índice de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

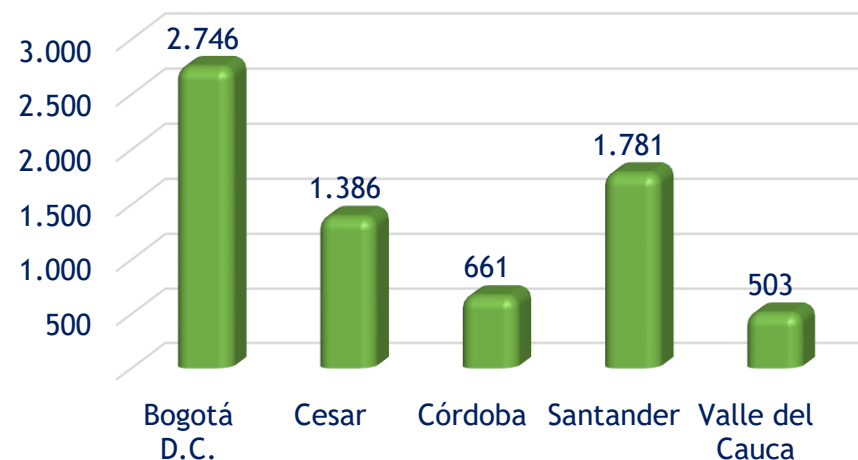
### Acueducto



### Alcantarillado

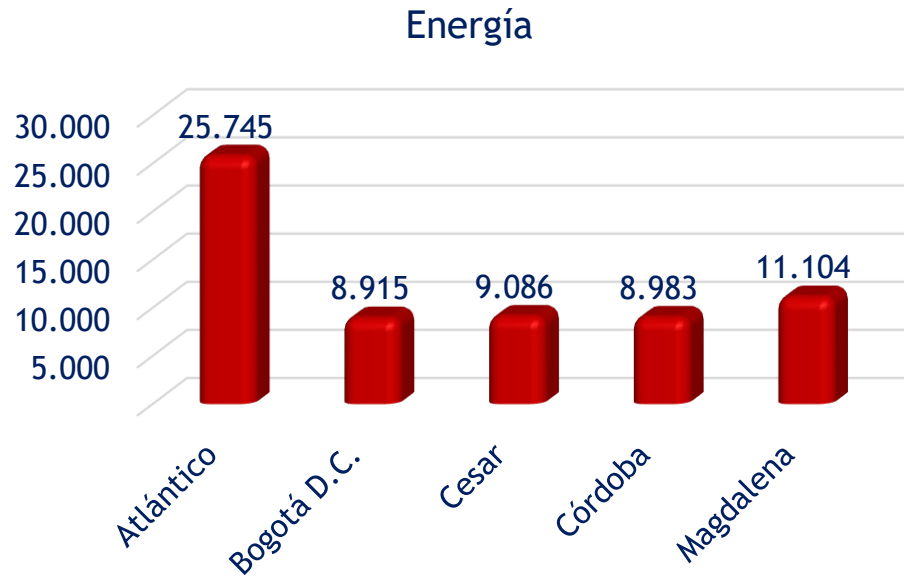


### Aseo

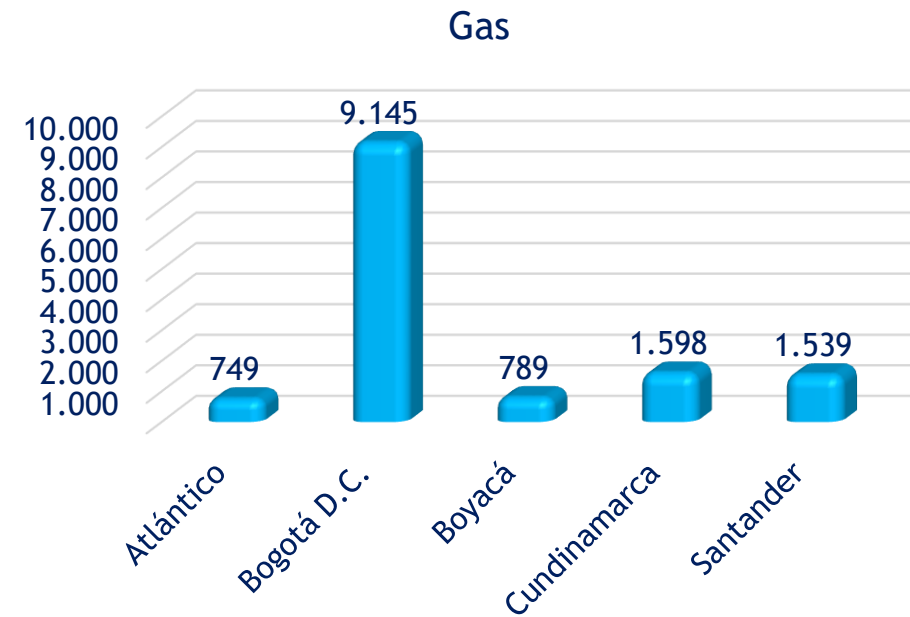


**Total trámites recibidos  
entre el 1 de enero y 30  
de septiembre de 2019**

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

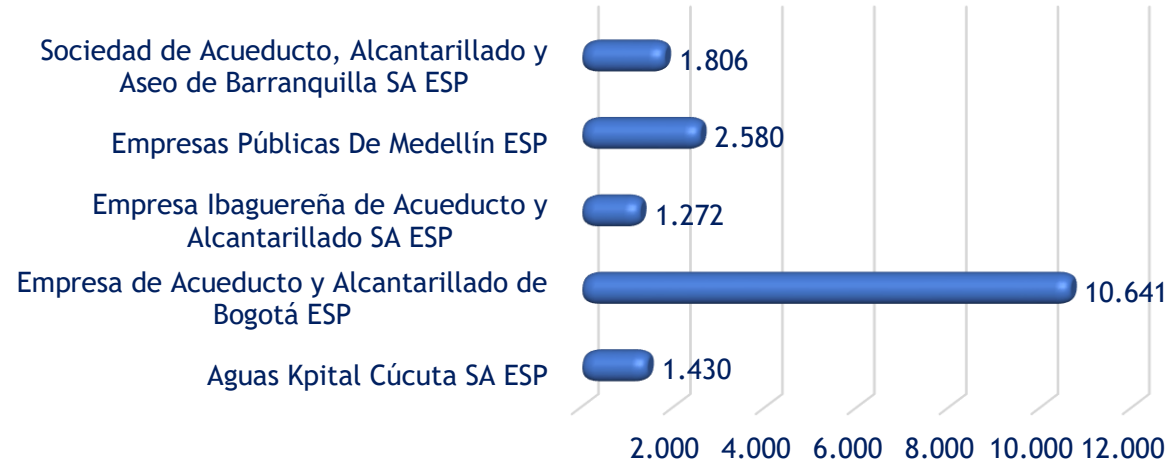


Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de septiembre de 2019

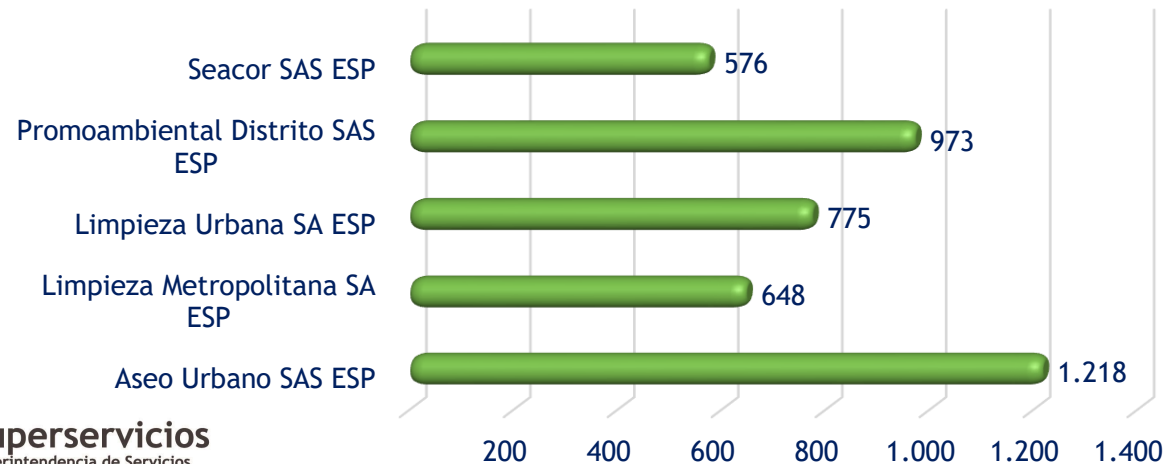


# Prestadores con mayor número de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

Acueducto



Aseo



## Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de septiembre de 2019

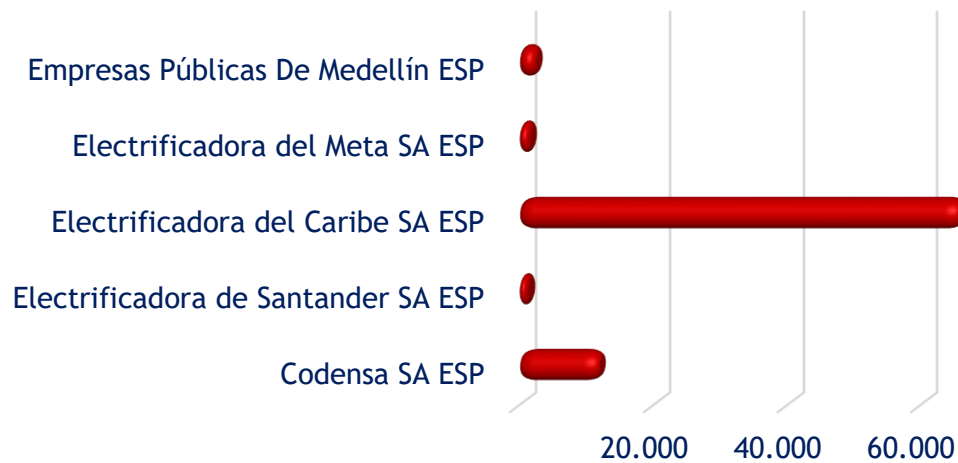
Alcantarillado





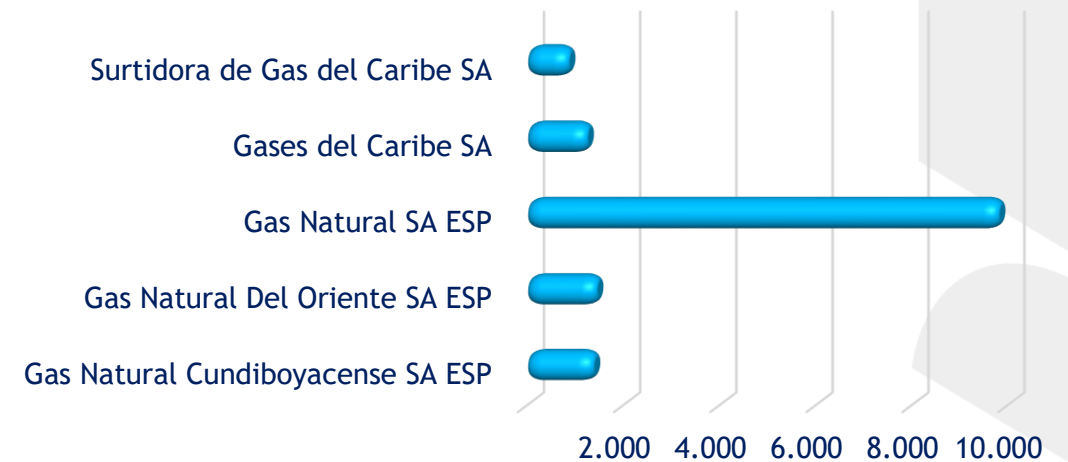
# Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

## Energía



## Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 30 de septiembre de 2019

## Gas



# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios

ACUEDUCTO		
Causal	Detalle	# trámites
Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	17.832
	Inconformidad por desviación significativa	5.249
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	965
	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	947
	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	947

ALCANTARILLADO		
Causal	Detalle	# trámites
Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	116
	Cobro por servicios no prestados	116
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	55
Prestación	Estado de la Infraestructura	120
	No conexión del servicio	49

ASEO		
Causal	Detalle	# trámites
Prestación	Terminación del contrato	3.666
Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	2.113
	Tarifa incorrecta	807
	Cobro por número de unidades independientes	651
	Descuento por predio desocupado	475

# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios

ENERGÍA		
Causal	Detalle	# trámites
Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	46.341
	Cobro por Recuperación de consumos	11.015
	Inconformidad por desviación significativa	8.866
	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	6.941
	Cobros por promedio	6.091

GAS		
Causal	Detalle	# trámites
Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	5.779
	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	4.422
	Cobro por Recuperación de consumos	1.264
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	911
Prestación	No conexión del servicio	968

# 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

Bibiana Guerrero Peñarete  
[bguerrero@superservicios.gov.co](mailto:bguerrero@superservicios.gov.co)