

GESTIÓN DE TRÁMITES

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

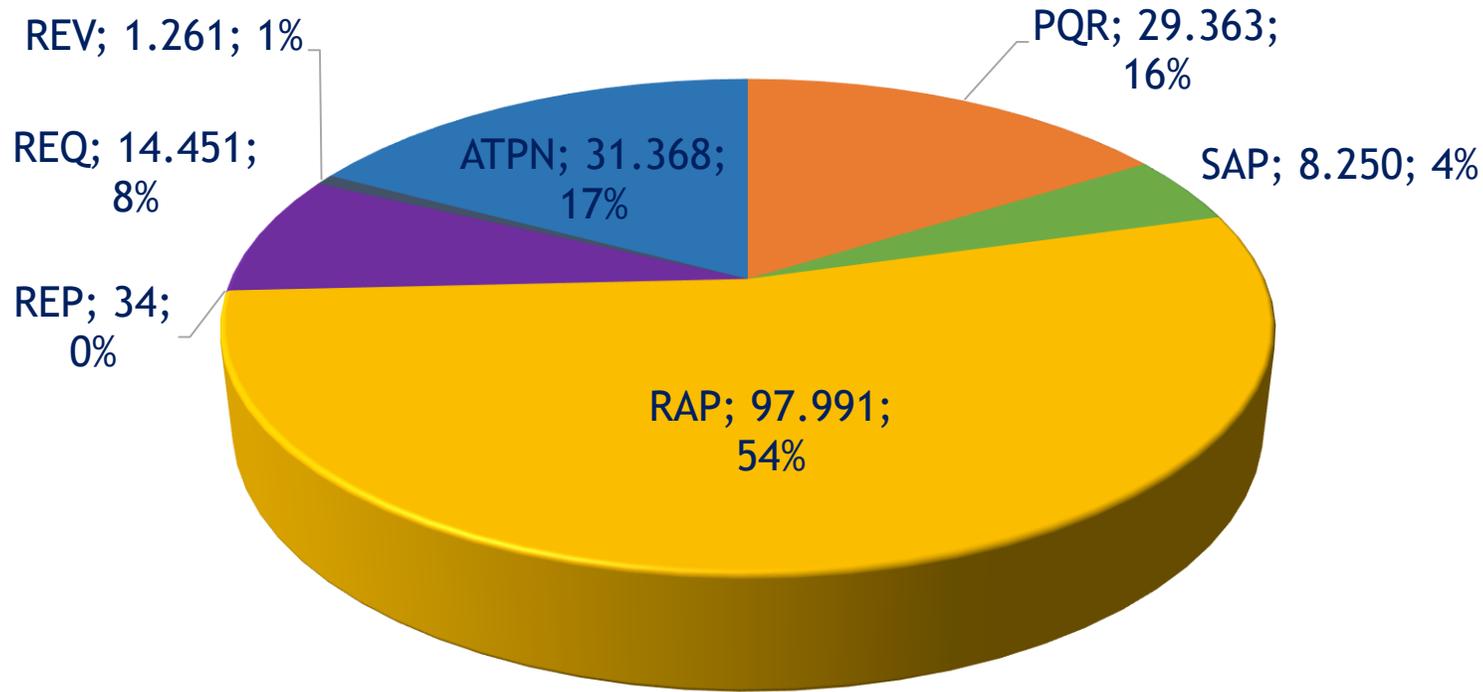


El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Trámites recibidos por tipo



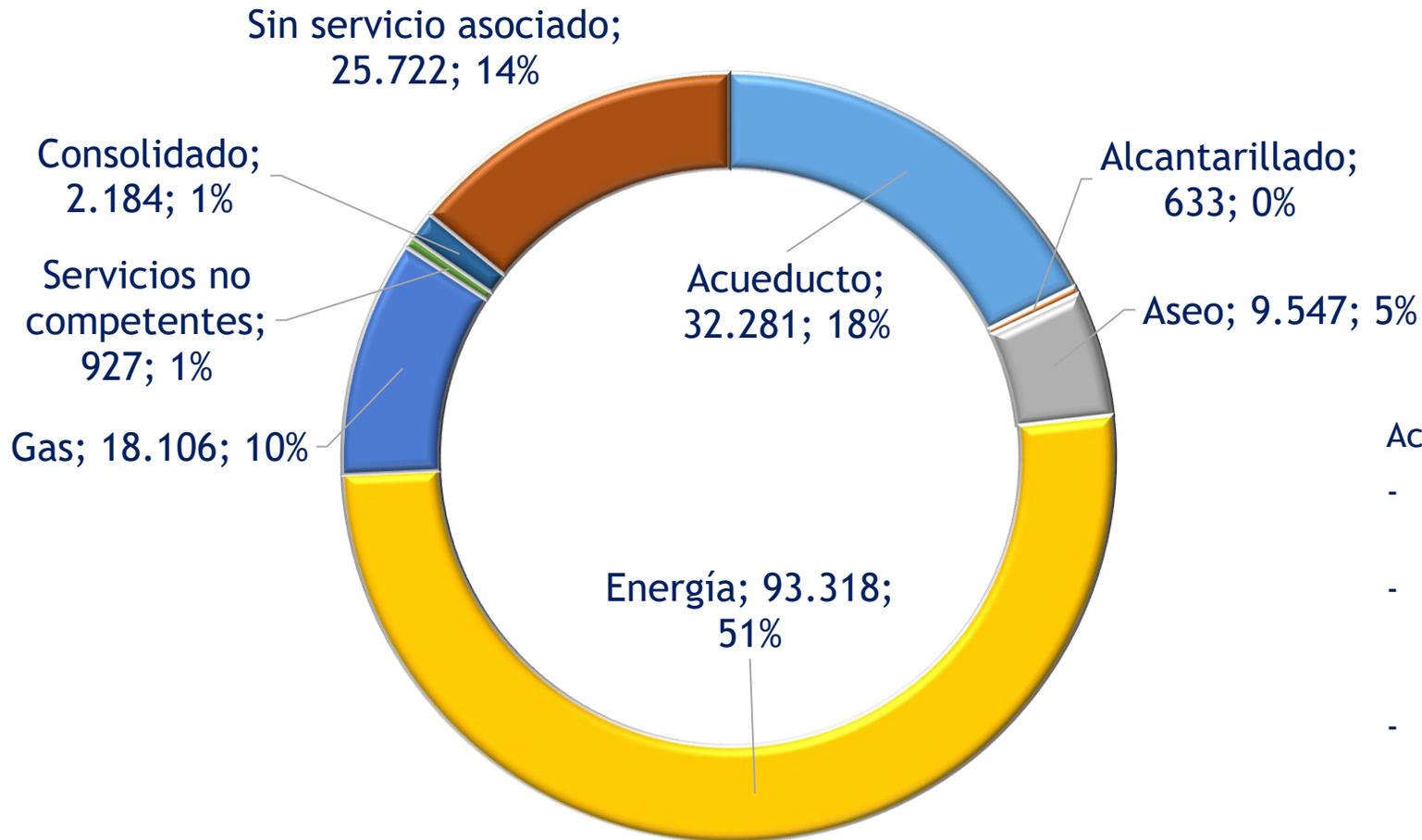
Negación de información

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

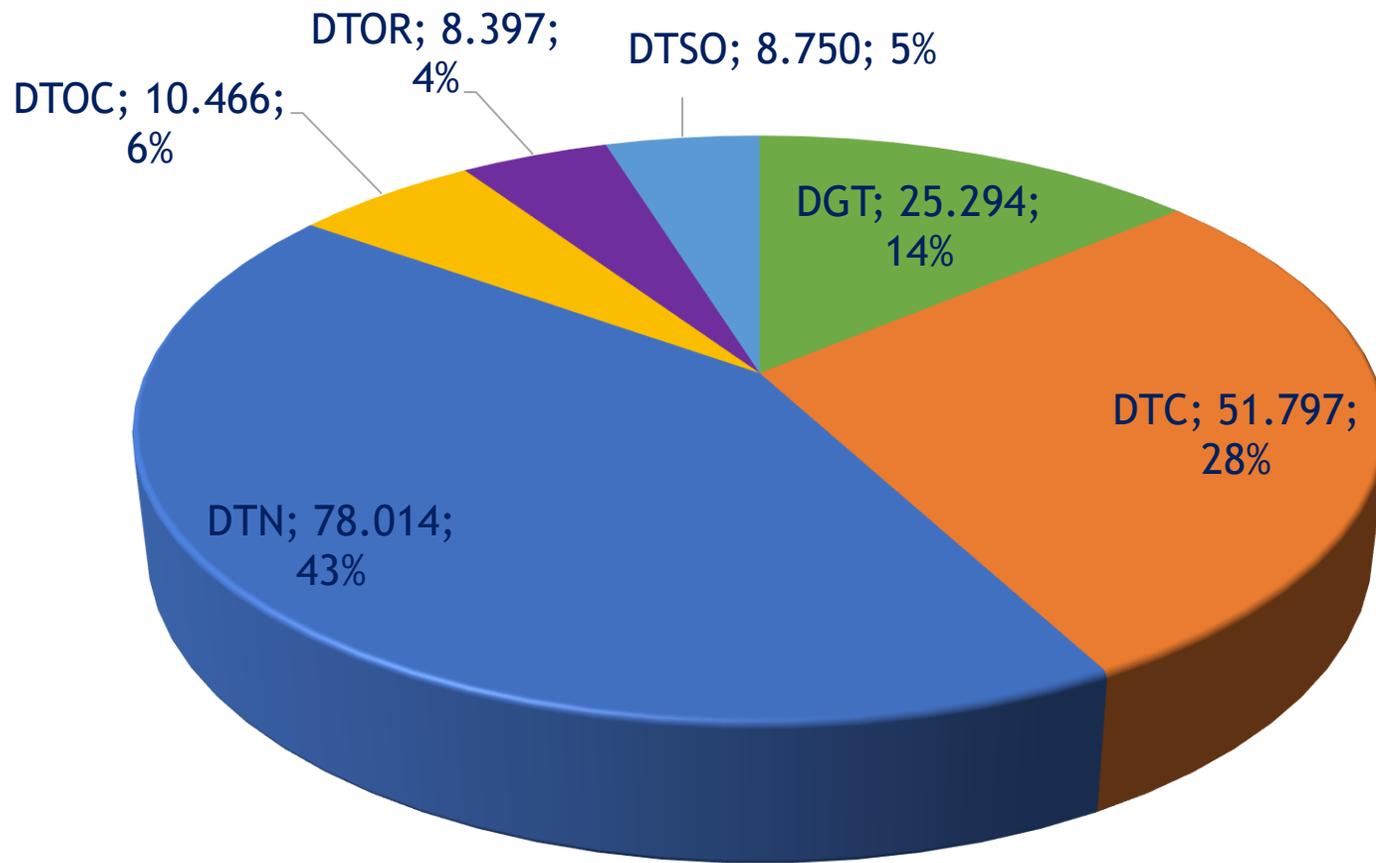


Total trámites recibidos
entre el 1 de enero y 30 de
septiembre de 2019:
182.718

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

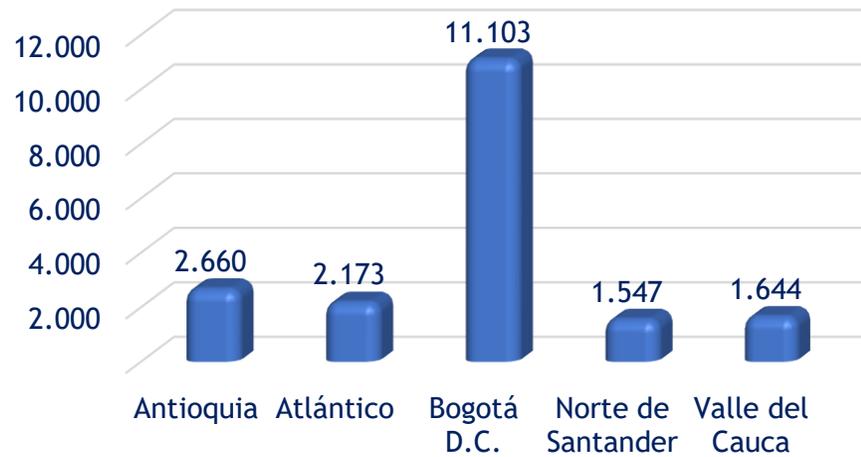
SIGLA	TRÁMITE
DGT	Dirección General Territorial
DTC	Dirección Territorial Centro
DTN	Dirección Territorial Norte
DTOC	Dirección Territorial Occidente
DTOR	Dirección Territorial Oriente
DTSO	Dirección Territorial Suroccidente

Tiempo promedio de respuesta por tipo de trámite (días)

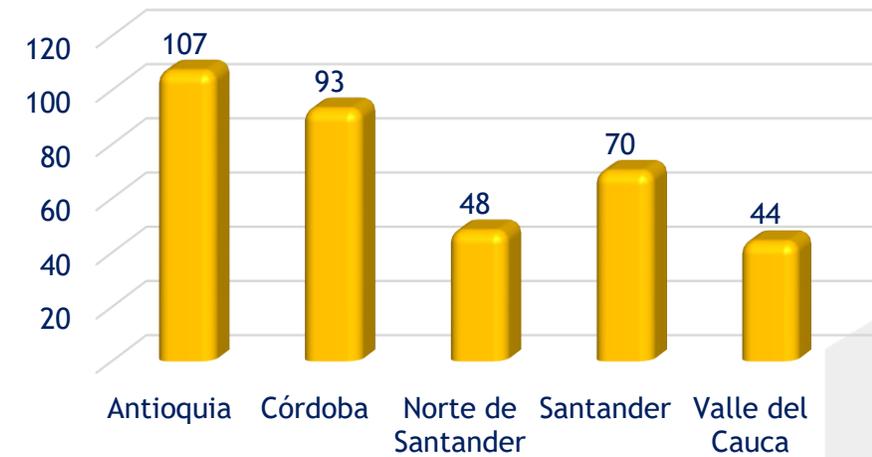


Departamentos con mayor índice de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

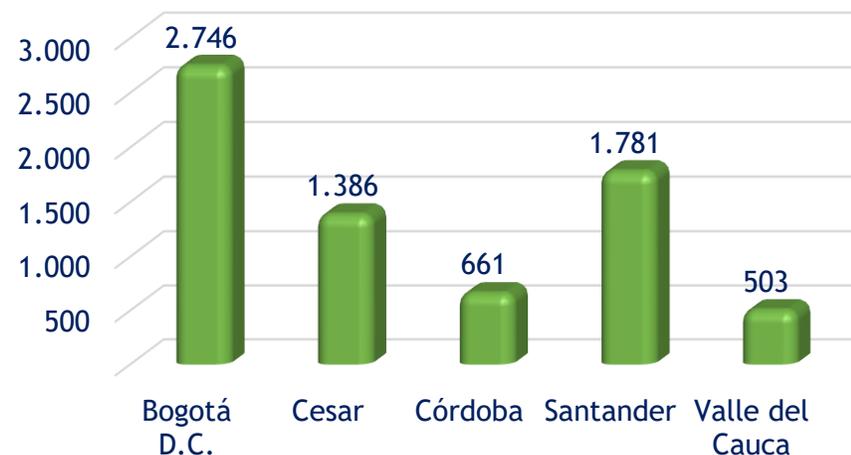
Acueducto



Alcantarillado

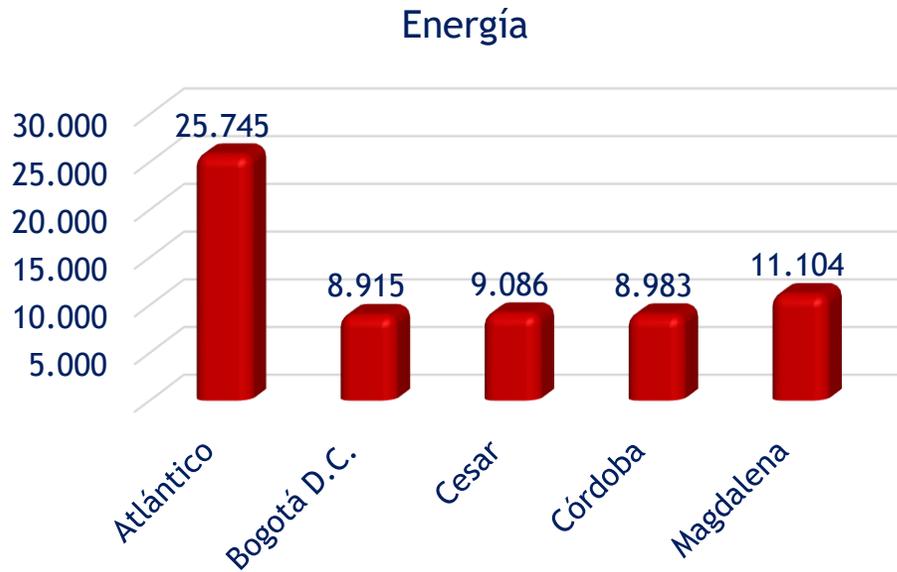


Aseo

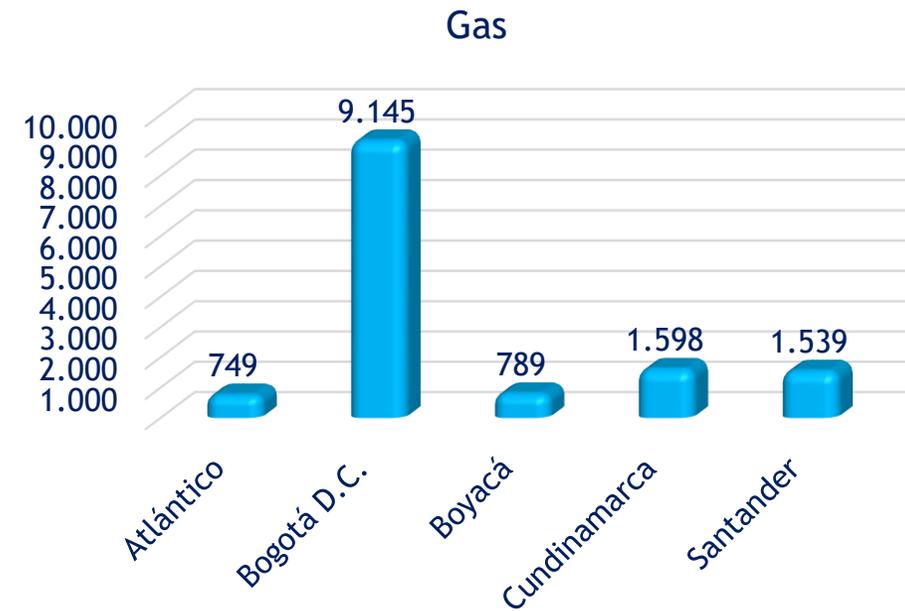


**Total trámites recibidos
entre el 1 de enero y 30
de septiembre de 2019**

Departamentos con mayor índice de trámites - sector energía y gas



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

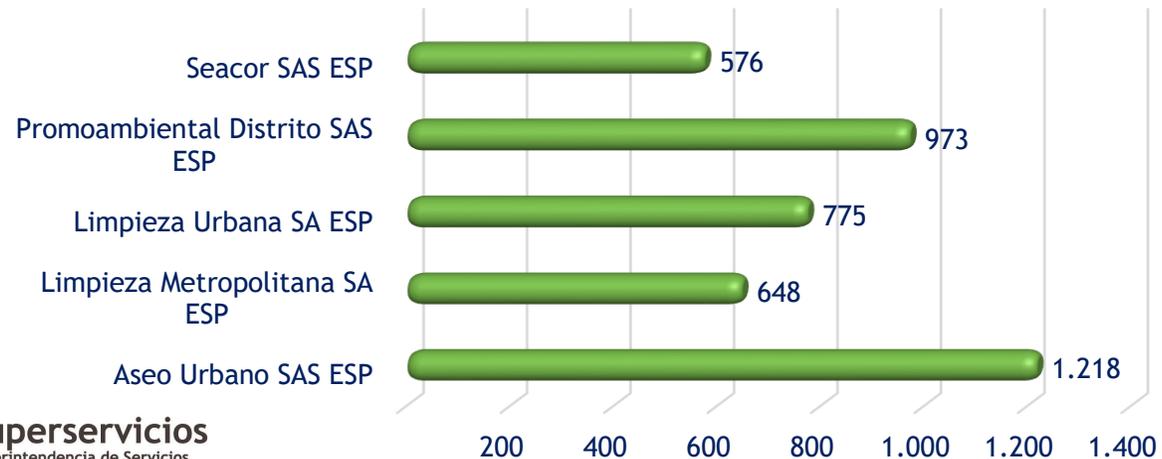


Prestadores con mayor número de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

Acueducto



Aseo



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

Alcantarillado



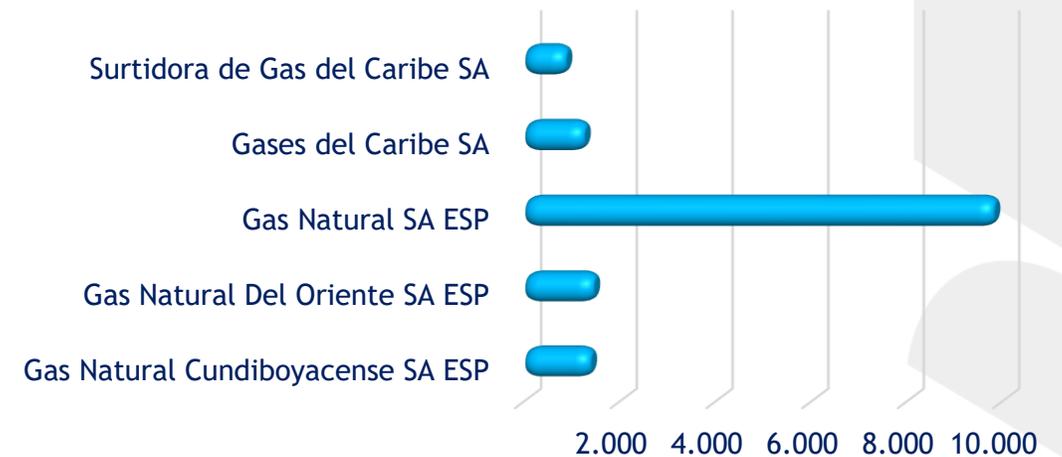
Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

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
www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Bibiana Guerrero Peñarete
bguerrero@superservicios.gov.co