

GESTIÓN DE TRÁMITES

Marina Montes Álvarez
Directora General Territorial (e)
31 de diciembre de 2018, Bogotá D.C.

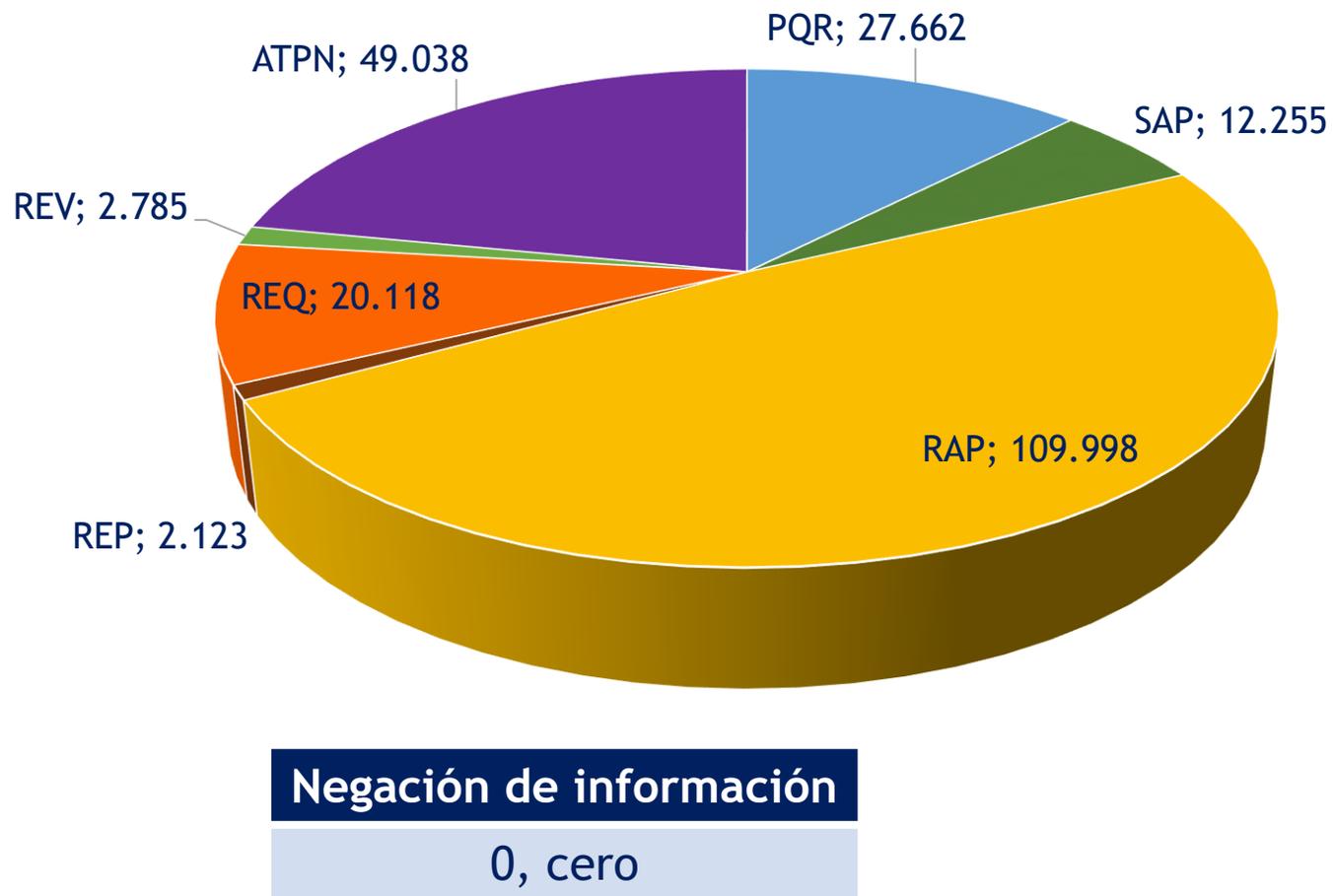


El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



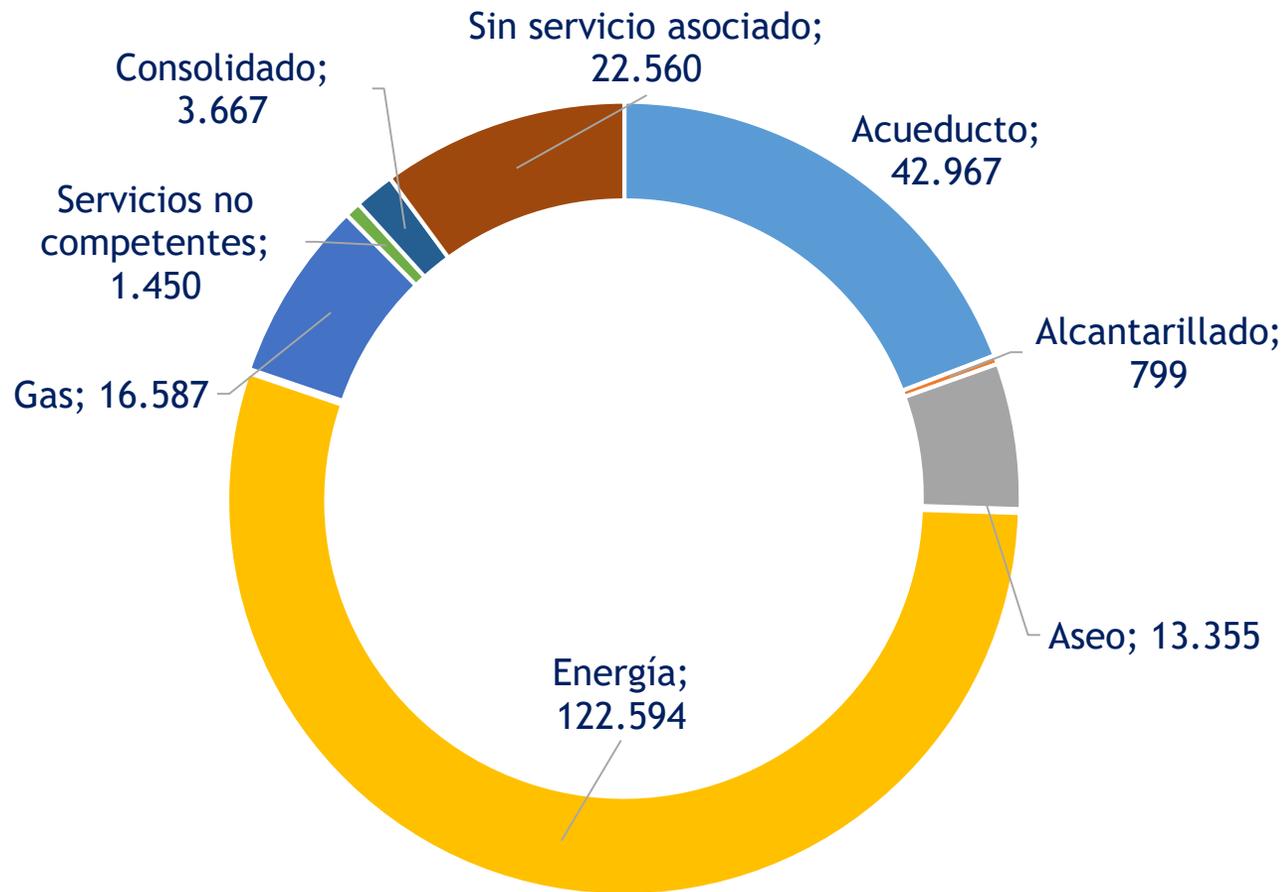
Trámites recibidos por tipo



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018: 223.979

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

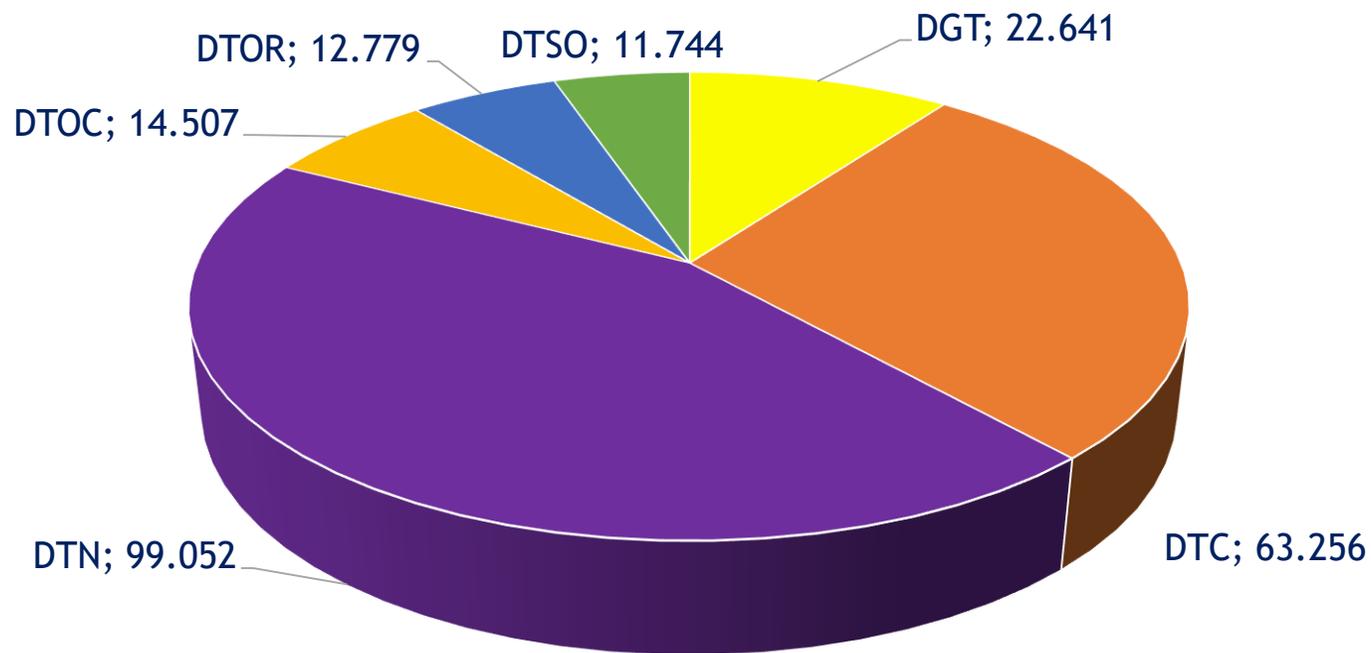


Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018: 223.979

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 31 de diciembre de 2018: 223.979

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)
10 días hábiles

Recursos de apelación (RAP)
51 días

Recursos de reposición (REP)
82 días

Recursos de queja (REQ)
53 días

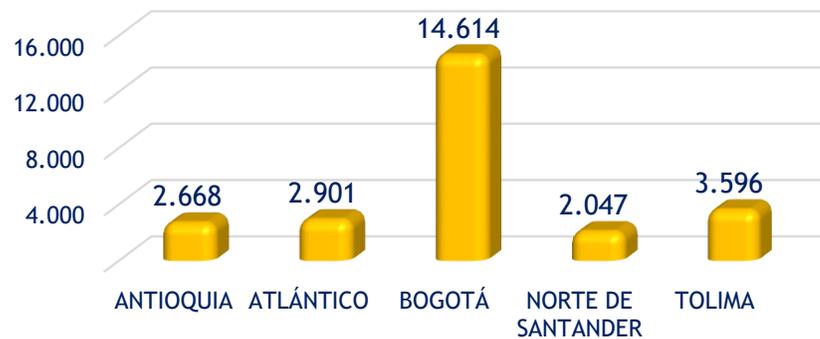
Recursos de revocatoria (REV)
63 días

Silencio administrativo positivo (SAP)
79 días

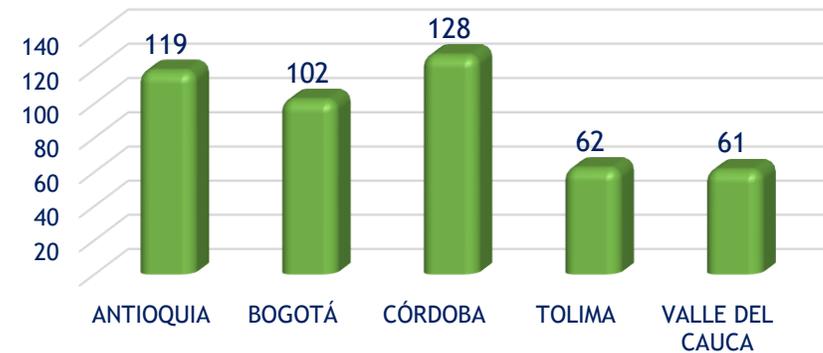
Atención personalizada
1 día

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

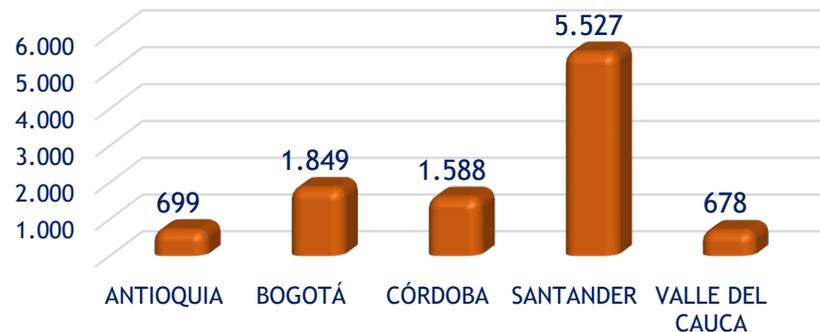
ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



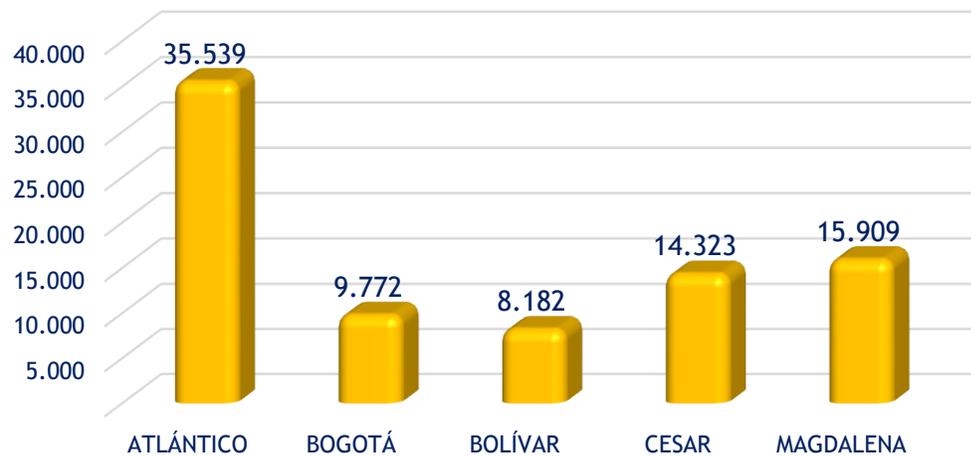
ASEO



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018

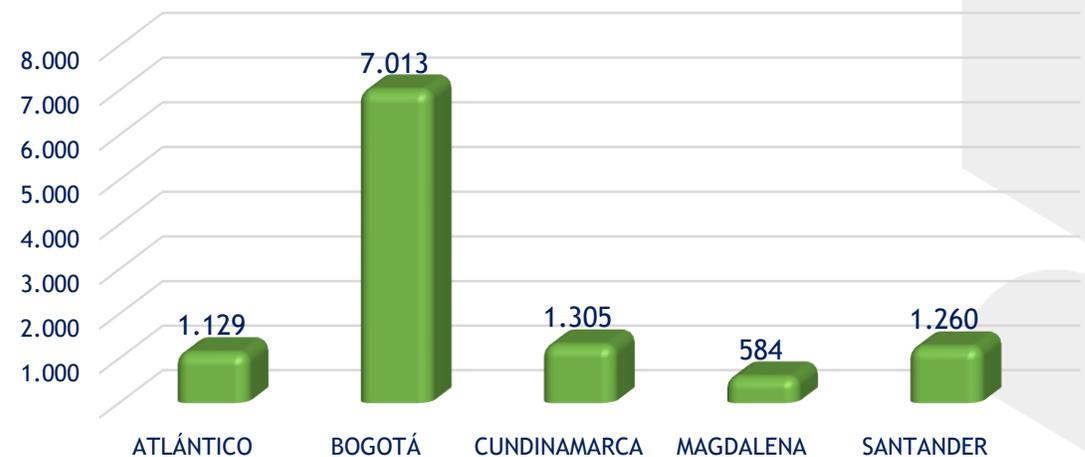
Municipios con mayor índice de trámites - sector energía y gas

ENERGÍA ELÉCTRICA



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018

GAS NATURAL



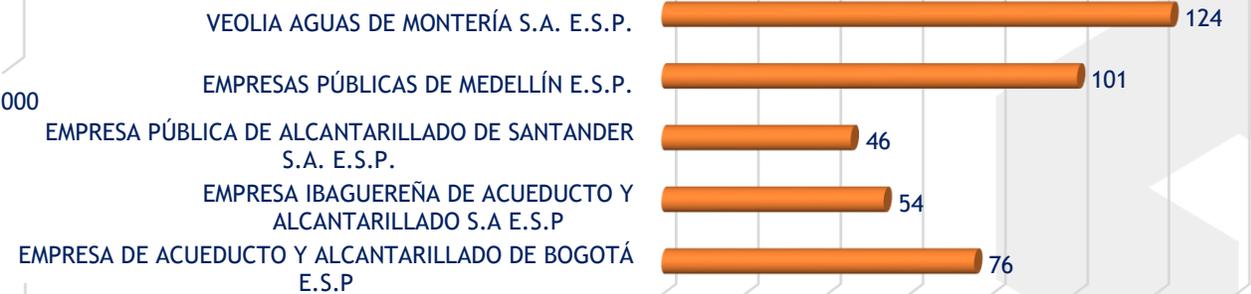
Prestadores con mayor número de trámites - sector acueducto, alcantarillado y aseo

ACUEDUCTO



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018

ALCANTARILLADO



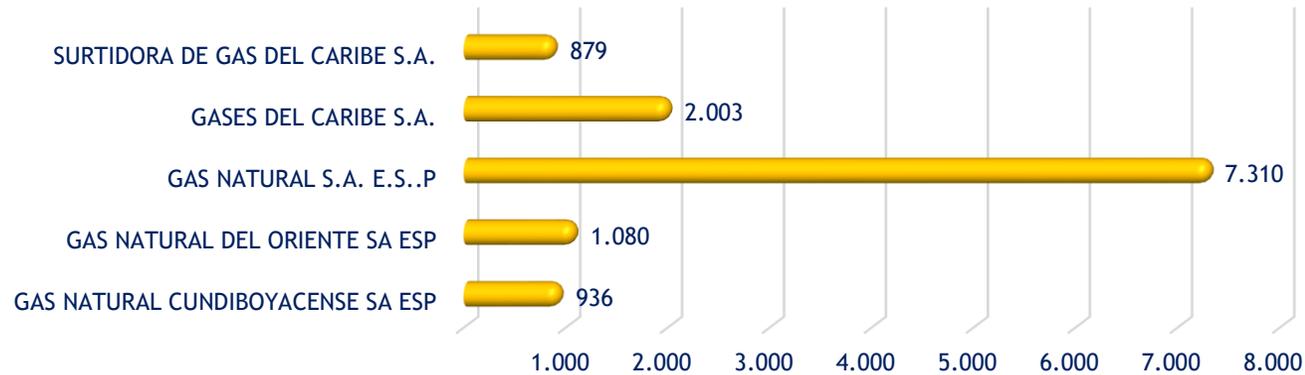
ASEO



Fuente: O3 - DGT, con corte al 31 de diciembre de 2018

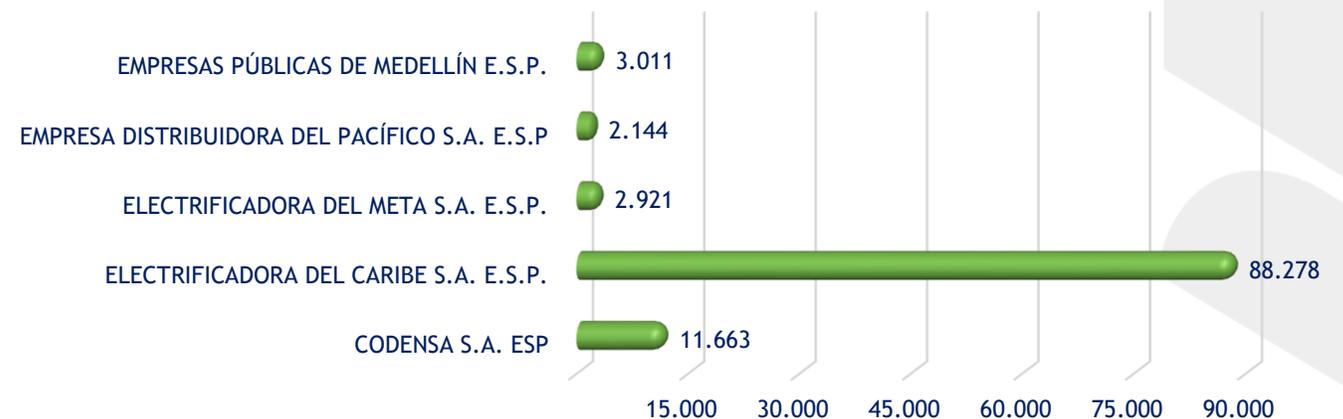
Prestadores con mayor número de trámites - sector energía y gas

GAS



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2018

ENERGÍA ELÉCTRICA



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

Marina Montes Álvarez
mmontes@superservicios.gov.co