



# Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

---

 **PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios**

---

# **INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMOS**

**Dirección General Territorial y Direcciones  
Territoriales**

**Enero – Junio de 2013**

---

Bogotá D.C., Julio de 2013

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



# INFORME ESTADÍSTICO RECLAMACIONES Y TRÁMITES DIRECCIONES TERRITORIALES



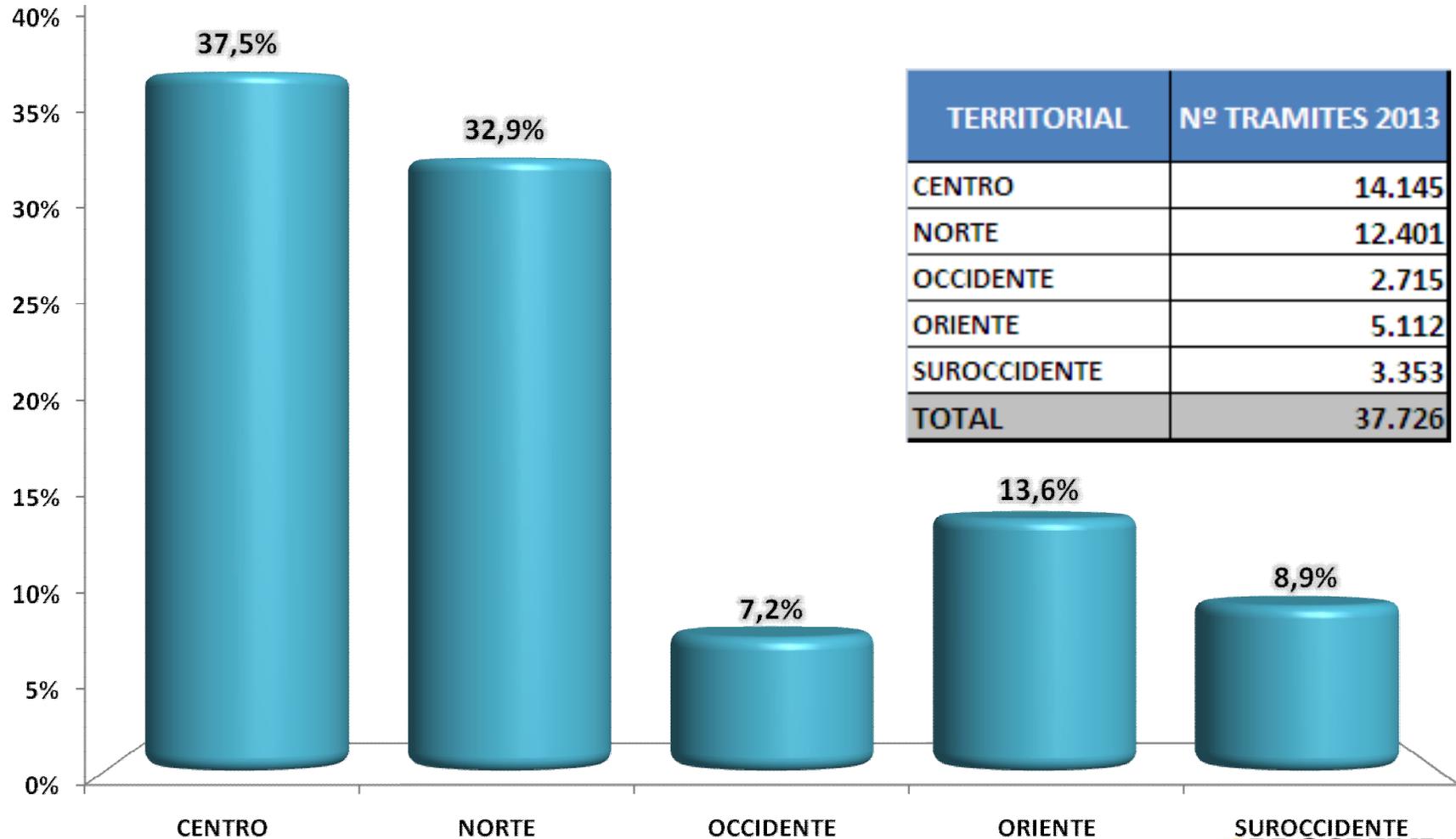
# **CAPÍTULO 1**

# **INFORMACIÓN CONSOLIDADA**

**ENERO – JUNIO DE 2013**

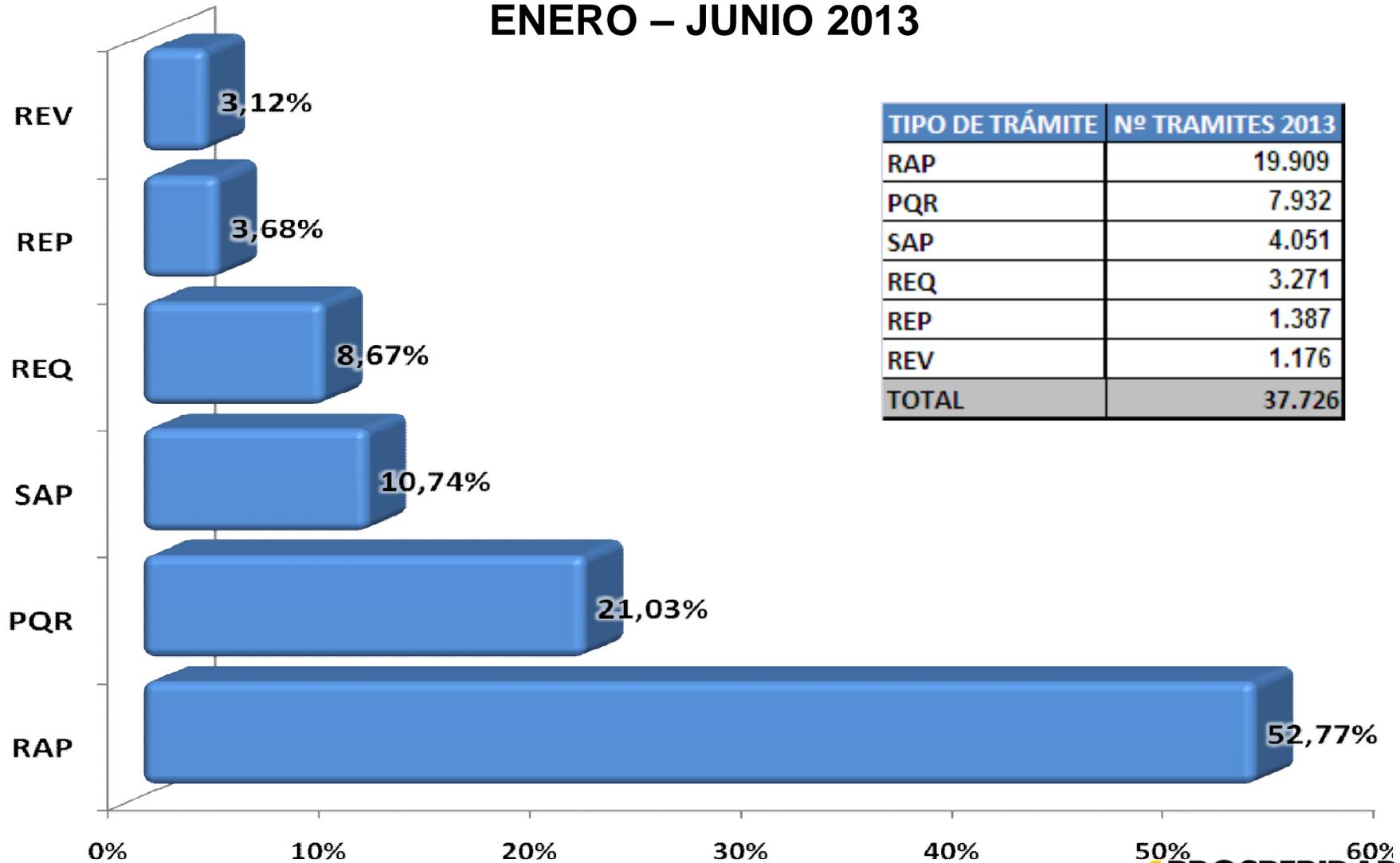


## PARTICIPACIÓN DE LAS DIRECCIONES TERRITORIALES EN EL TOTAL DE RECLAMACIONES INGRESADAS EN EL 2013 ENERO - JUNIO



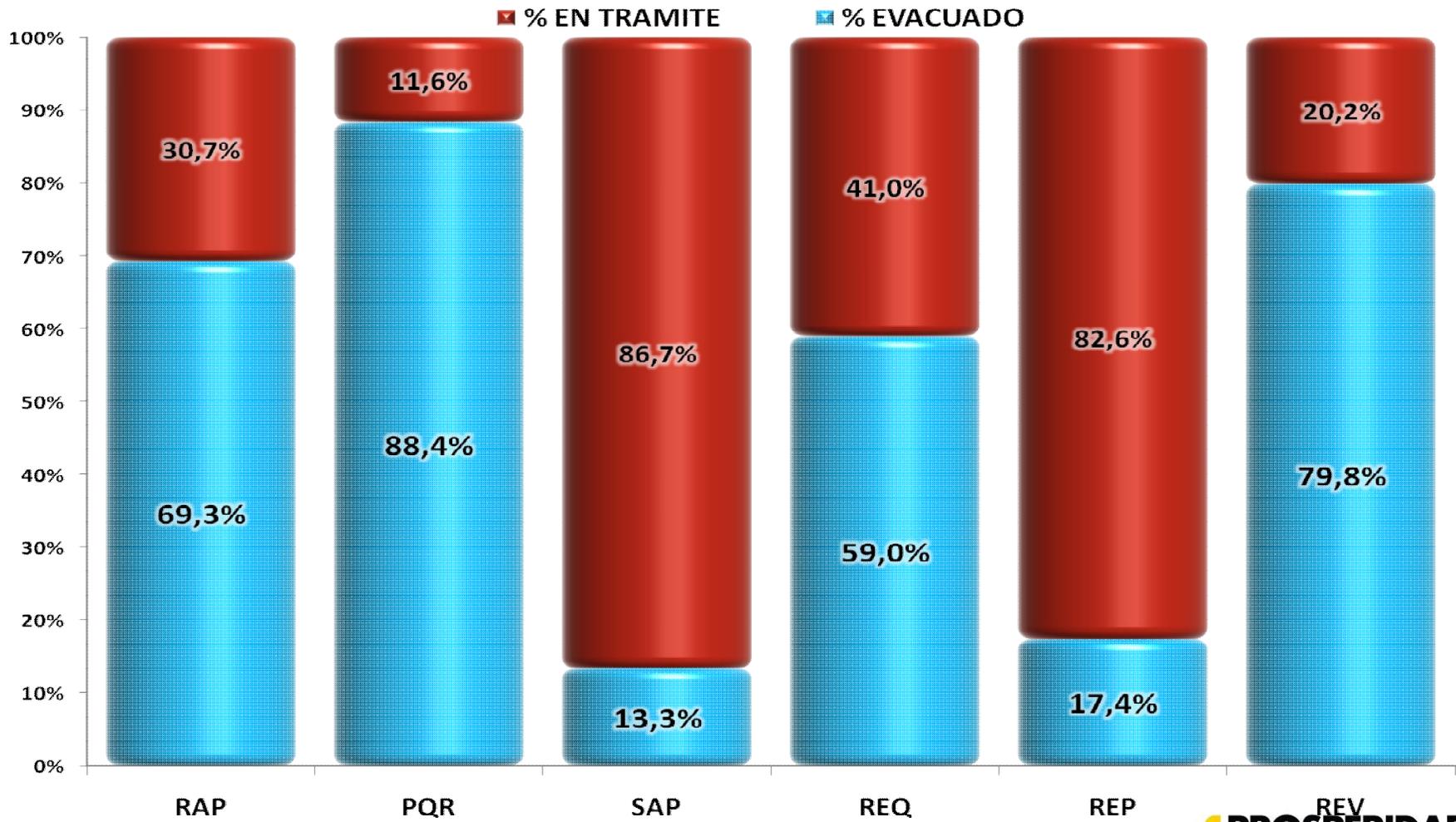


## RECLAMOS RECIBIDOS POR TIPO DE TRÁMITE ENERO – JUNIO 2013





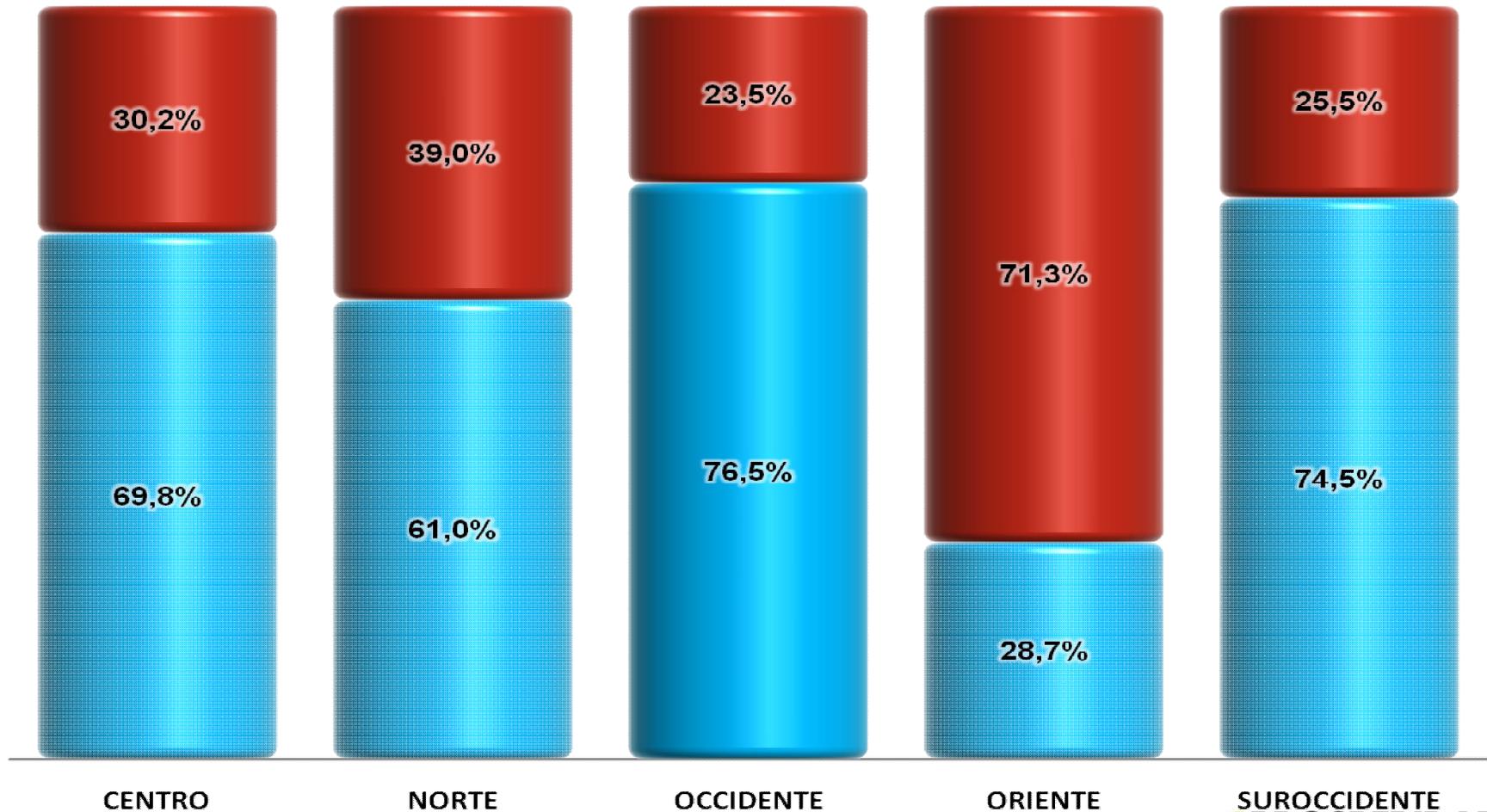
## RECLAMOS EVACUADOS Y EN TRÁMITE SEGÚN EL TIPO DE TRÁMITE ENERO – JUNIO 2013





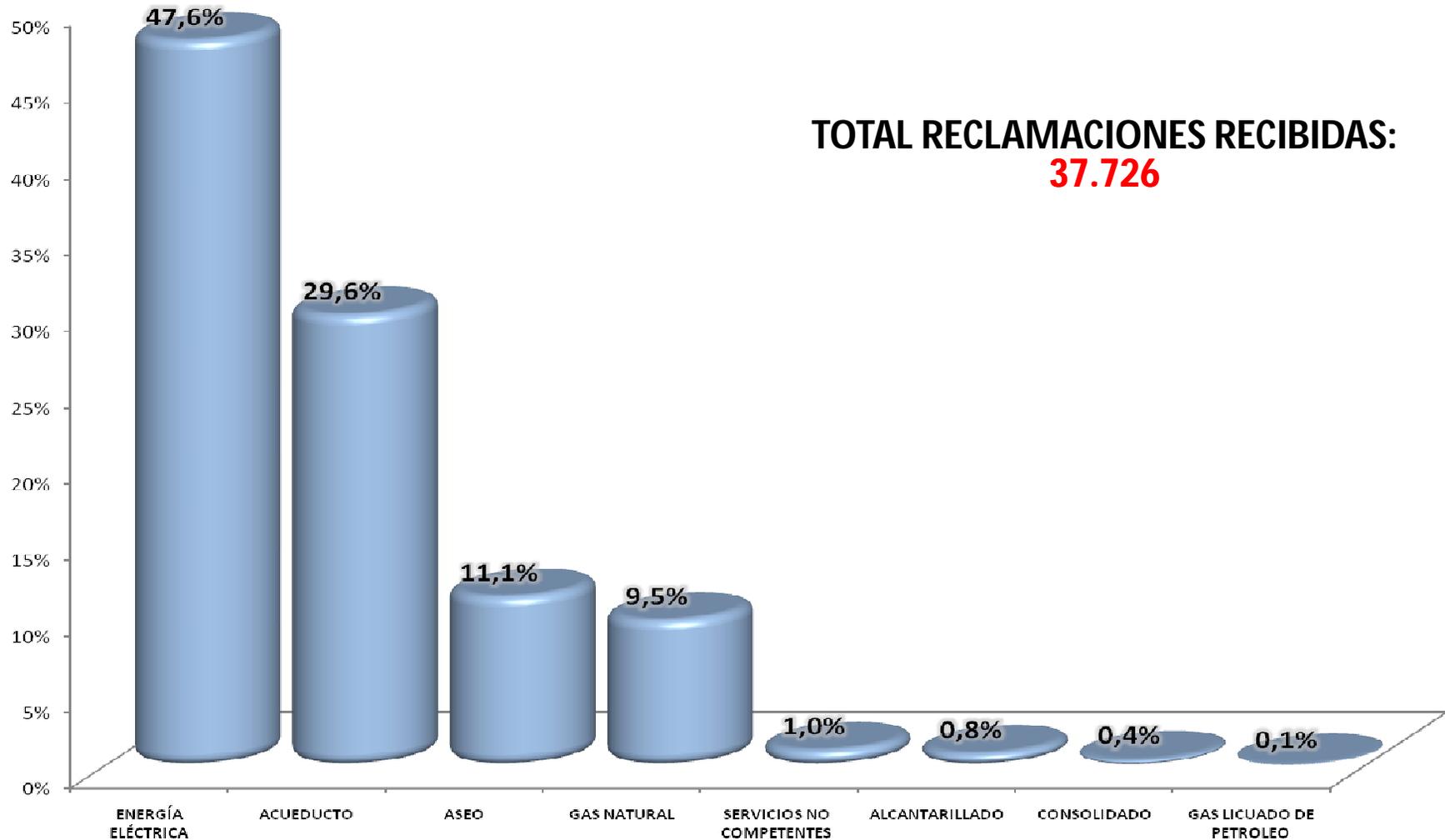
## RECLAMOS EN TRÁMITE Y EVACUADOS EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES ENERO – JUNIO 2013

■ % EVACUADO ■ % EN TRAMITE





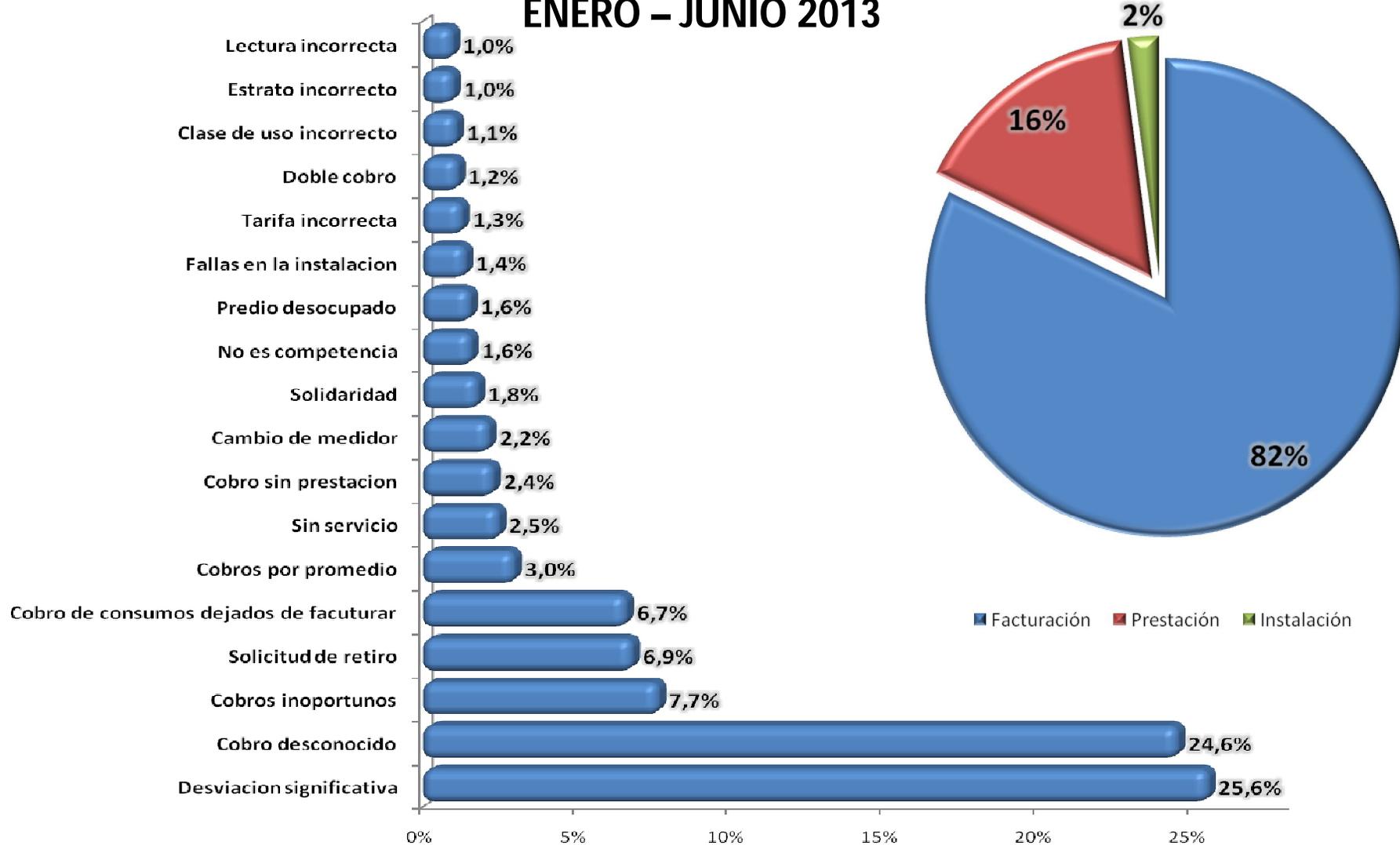
## RECLAMOS RECIBIDOS POR SERVICIO ENERO – JUNIO 2013



TOTAL RECLAMACIONES RECIBIDAS:  
**37.726**



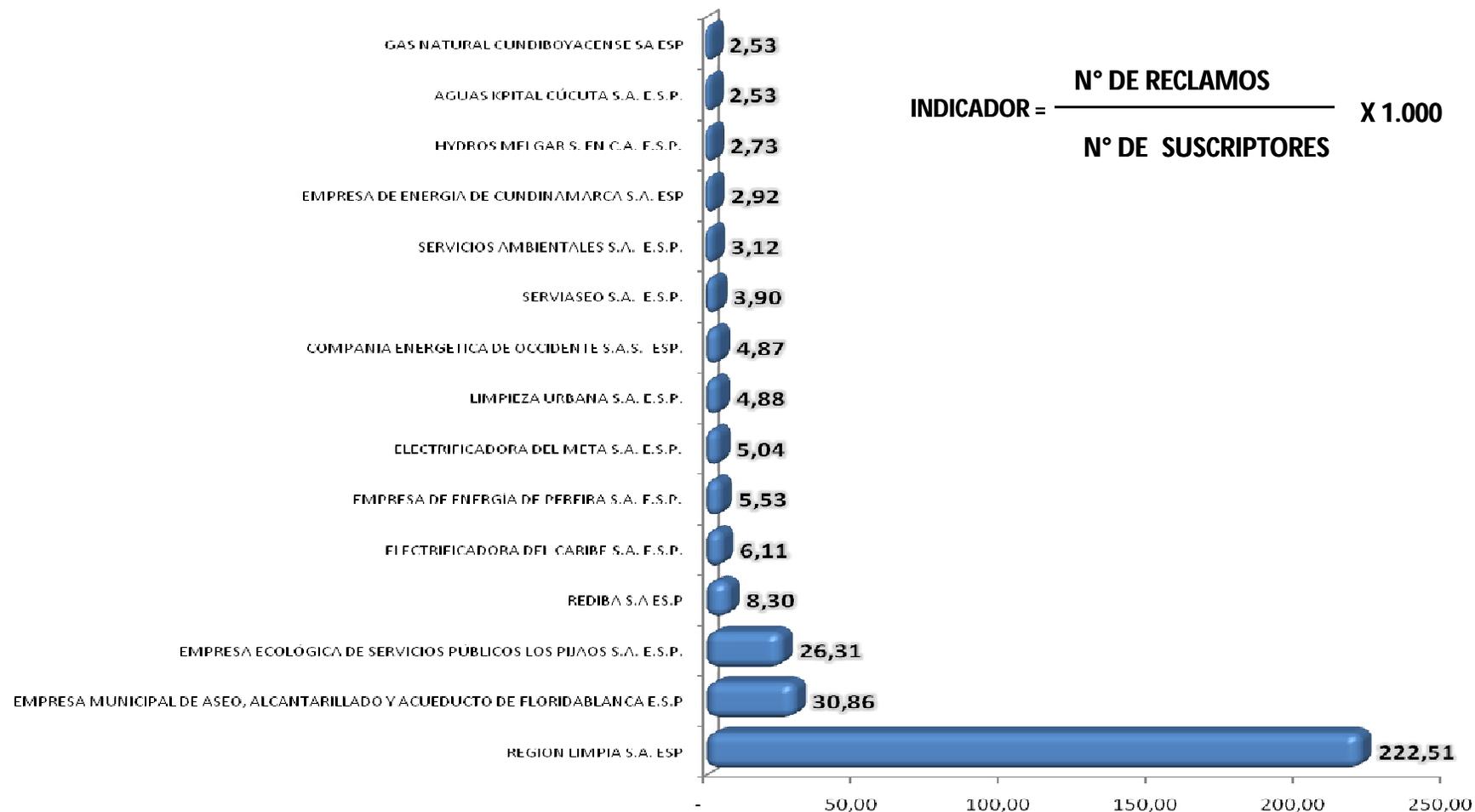
## RECLAMOS RECIBIDOS POR CAUSALES ENERO – JUNIO 2013





Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

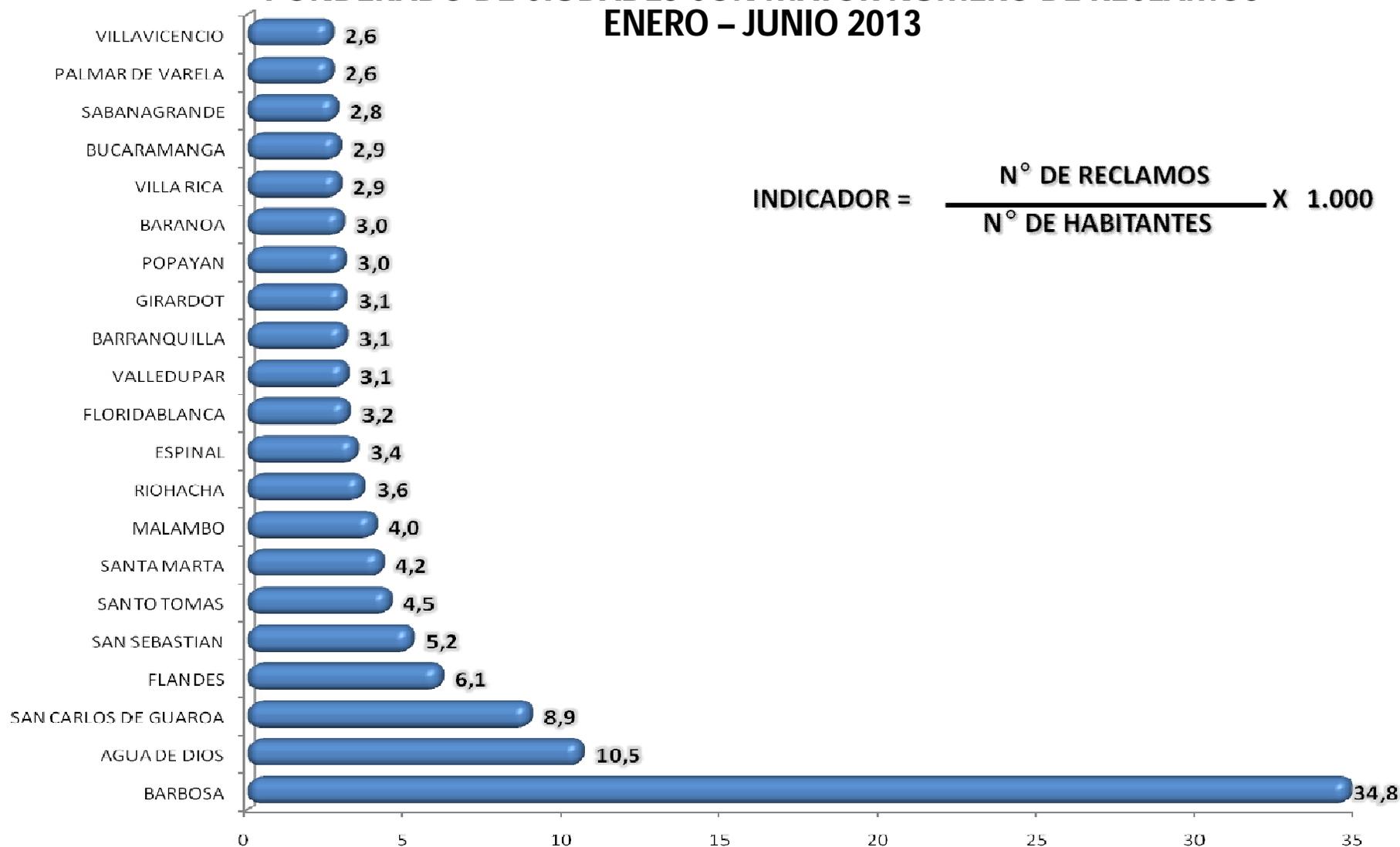
## RECLAMOS RECIBIDOS POR NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE ESP CON MÁS DE 5.000 SUSCRIPTORES ENERO – JUNIO 2013





## Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

### PONDERADO DE CIUDADES CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS ENERO – JUNIO 2013



$$\text{INDICADOR} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE RECLAMOS}}{\text{N}^{\circ} \text{ DE HABITANTES}} \times 1.000$$



Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

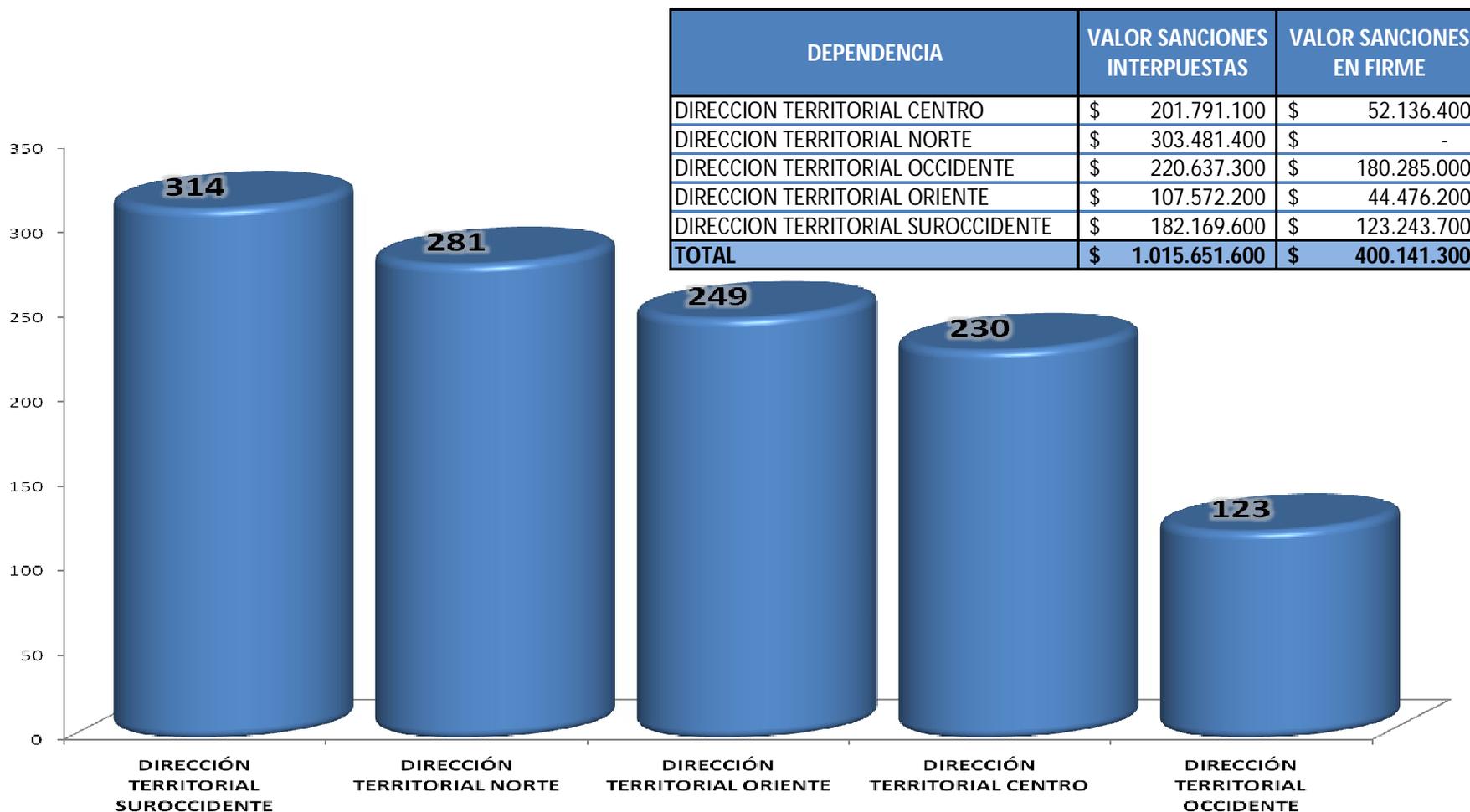
## **CAPÍTULO 2**

# **SANCIONES POR SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO DIRECCIONES TERRITORIALES**

**ENERO – JUNIO 2013**



## NÚMERO DE RESOLUCIONES SANCIÓN Y VALOR DE SANCIONES POR SAP INTERPUESTAS POR LAS DIRECCIONES TERRITORIALES ENERO – JUNIO 2013





Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

## **CAPÍTULO 3**

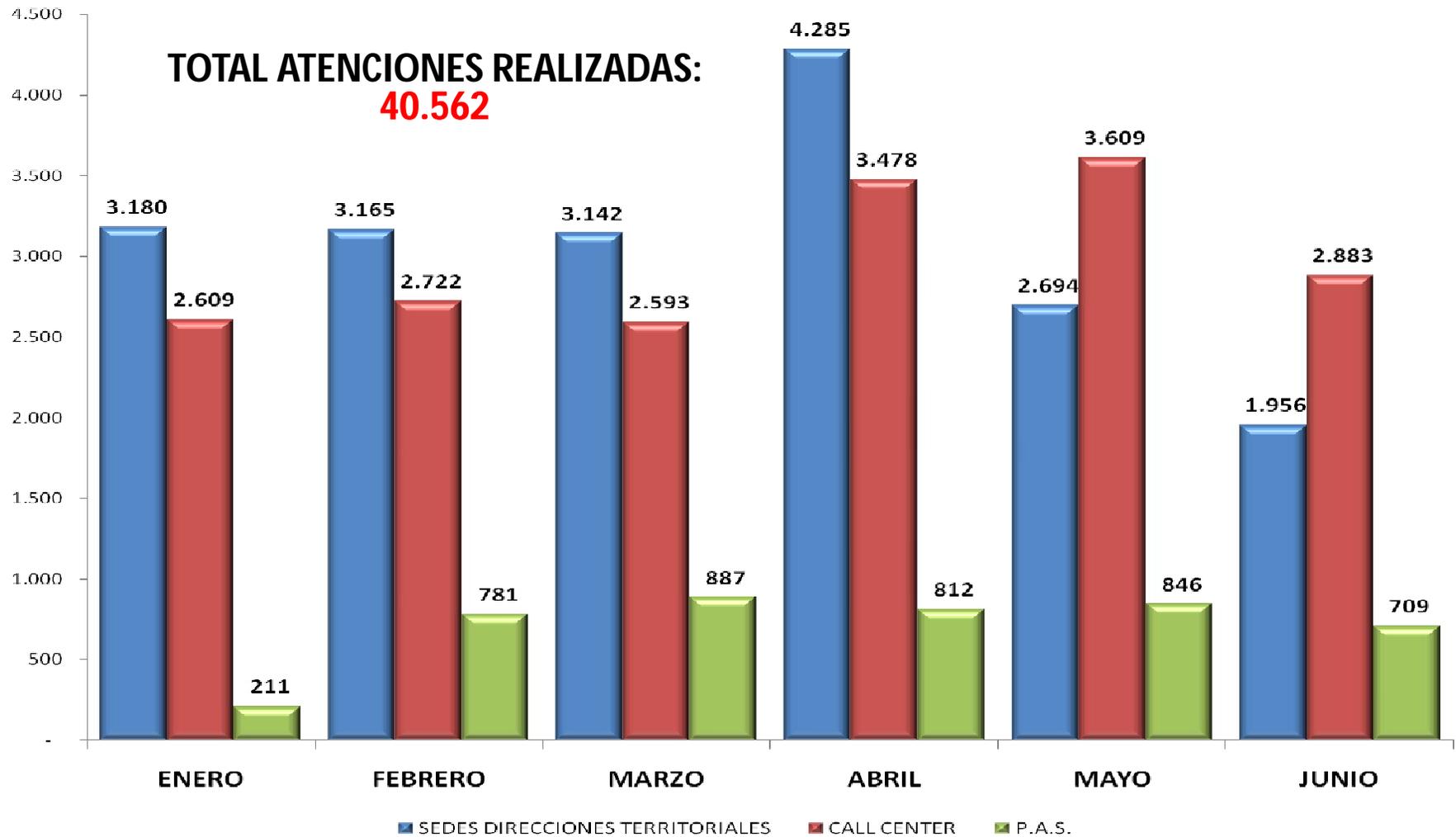
# **ATENCIÓN PERSONALIZADA A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**ENERO – MAYO 2013**



Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**ATENCIÓN PERSONALIZADA A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS  
ENERO – JUNIO DE 2013**





**Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios**

---

## **CAPÍTULO 4**

# **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**ENERO – JUNIO 2013**



## **DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>No. EVENTO</b>	<b>No. ASISTENTES</b>
Semilleros	2	79
Capacitación a Usuarios	5	174
Vigilancia Itinerante Radial	2	76
Vigilancia Itinerante Presencial	1	24
Mesas de Trabajo	4	231
Feria de Servicios Públicos	7	1.219
Superintendencia al Barrio	6	276
Superintendencia a la Universidad	2	450
Capacitación a Vocales y MCDCS	7	214
Encuentros	8	196
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	1	300
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>3.239</b>



## DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE

ACTIVIDAD	No. EVENTO	No. ASISTENTES
Semilleros	1	126
Capacitación a Usuarios	23	672
Mesas de Trabajo	9	838
Feria de Servicios Públicos	2	116
Superintendencia al Barrio	1	56
Encuentros	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>1.817</b>



## DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE

ACTIVIDAD	No. EVENTO	No. ASISTENTES
Semilleros	2	69
Capacitación a Usuarios	12	286
Mesas de Trabajo	2	33
Feria de Servicios Públicos	3	282
Superintendencia al Barrio	1	59
Superintendencia a la Universidad	1	93
Capacitación a Vocales y MCDCS	4	179
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>1.001</b>



## DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE

ACTIVIDAD	No. EVENTO	No. ASISTENTES
Semilleros	2	68
Capacitación a Usuarios	19	1.195
Vigilancia Itinerante Radial	1	24
Vigilancia Itinerante Presencial	1	378
Mesas de Trabajo	11	228
Feria de Servicios Públicos	4	1.300
Superintendencia al Barrio	2	270
Capacitación a Vocales y MCDCS	4	72
Encuentros	6	87
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>3.622</b>



## DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE

ACTIVIDAD	No. EVENTO	No. ASISTENTES
Semilleros	2	79
Capacitación a Usuarios	22	1.167
Vigilancia Itinerante Radial	3	253
Mesas de Trabajo	11	377
Feria de Servicios Públicos	5	669
Superintendencia al Barrio	1	131
Capacitación a Vocales y MCDCS	4	150
Encuentros	3	99
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>2.925</b>



**Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios**

**MUCHAS GRACIAS**

**[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)**

**Carrera 18 N°. 84-35  
PBX: (1) 691 3005  
Bogotá D.C. - Colombia**

---

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**