

# Gestión de Trámites

Bibiana Guerrero Peñarete

Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

31 de diciembre de 2021, Bogotá D.C.



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

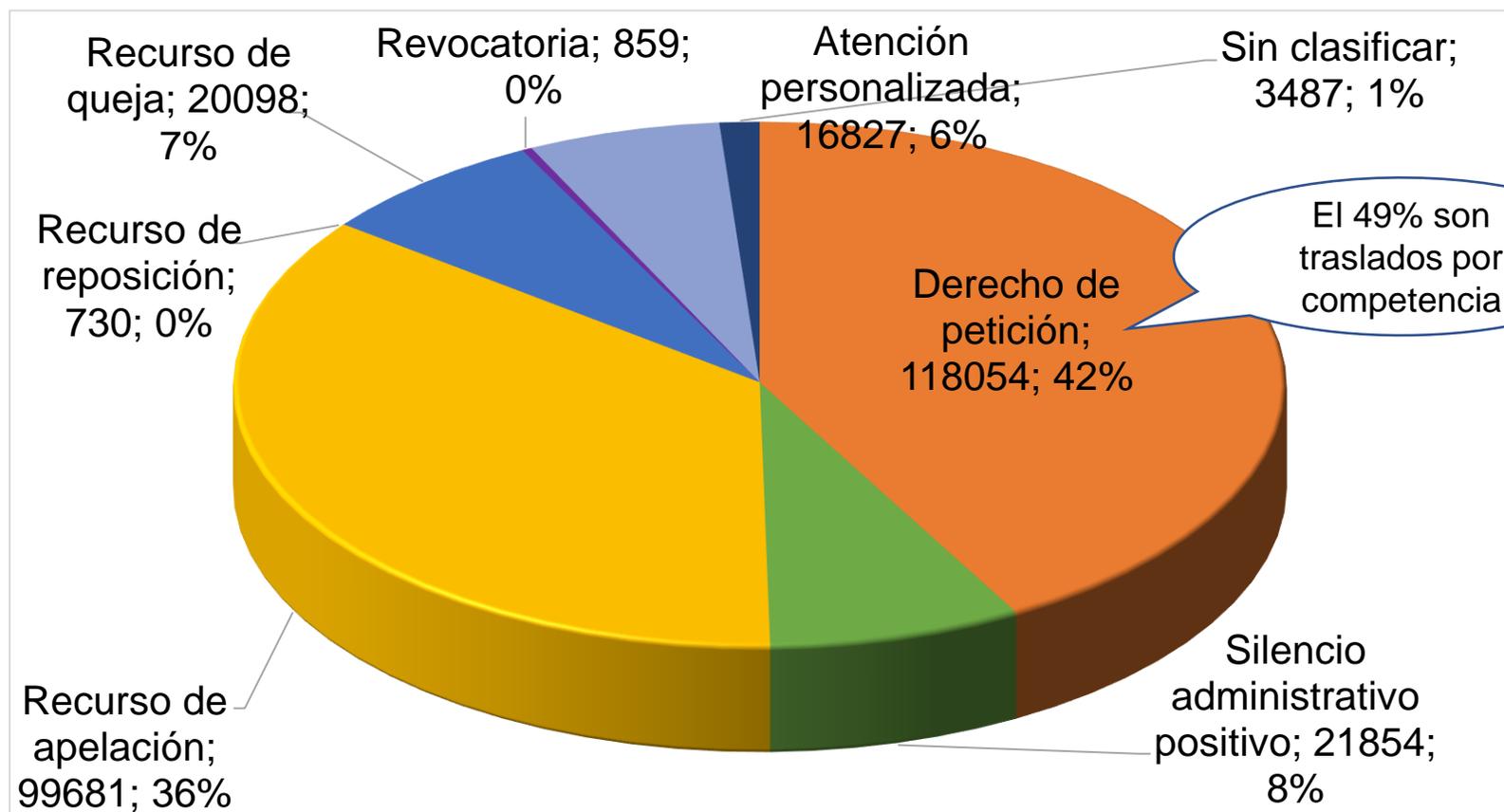


**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



CO-F-006 v8

# Trámites recibidos por tipo



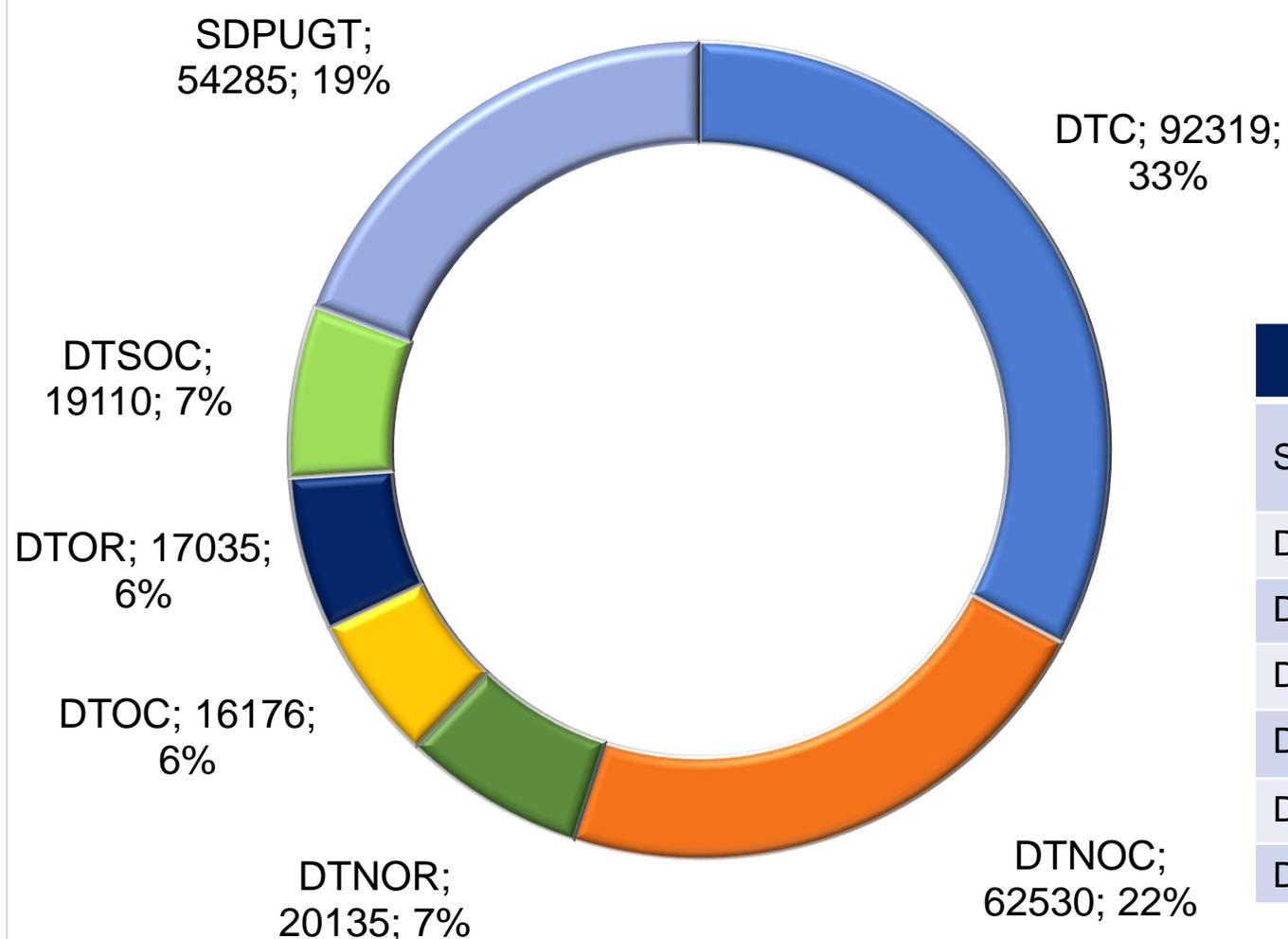
El 49% son trasladados por competencia

Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021: 281.590

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

**Negación de información**  
0, cero

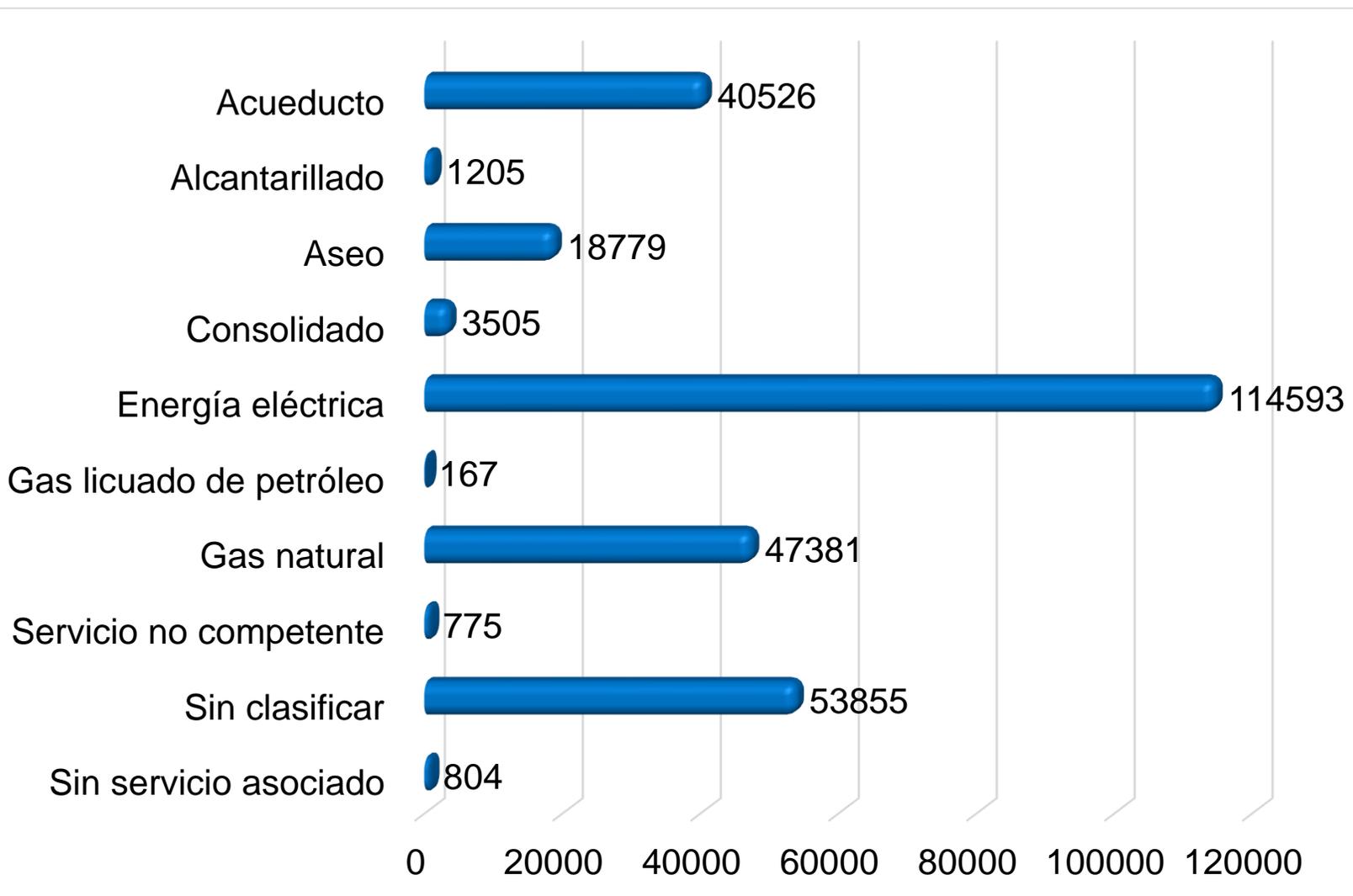
# Trámites recibidos por dependencia



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021: 281.590

SIGLA	TRÁMITE
SDPUGT	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
DTC	Dirección Territorial Centro
DTNOC	Dirección Territorial Noroccidente
DTNOR	Dirección Territorial Nororiente
DTOC	Dirección Territorial Occidente
DTOR	Dirección Territorial Oriente
DTSO	Dirección Territorial Suroccidente

# Trámites recibidos por servicio público



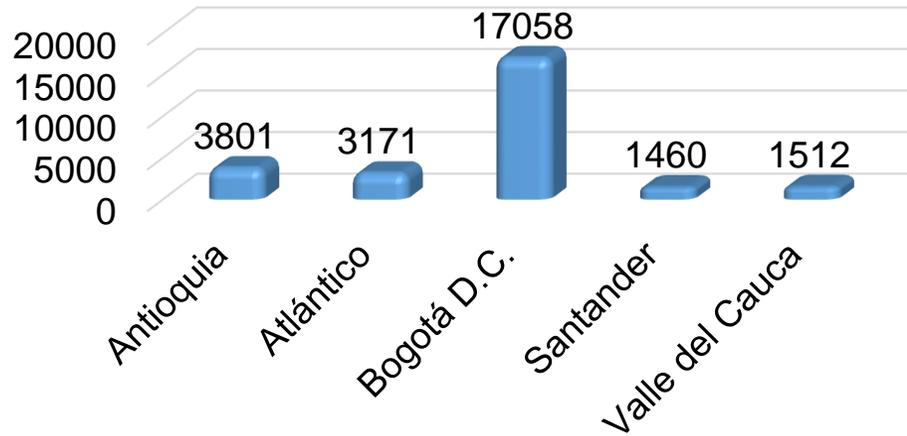
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021: 281.590

## Aclaraciones:

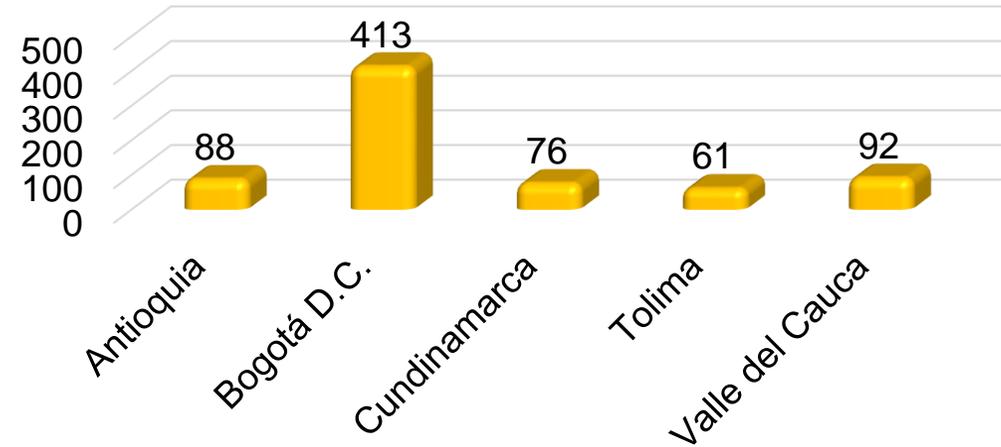
- Servicios no competentes: telefonía fija, telefonía móvil, televisión, transporte, ventas, servicios de salud, entre otros
- Consolidado: trámite asociado a más de un servicio público.
- Sin servicio asociado: consulta sobre el estado de trámite, cómo interponer una queja, solicitudes de información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

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

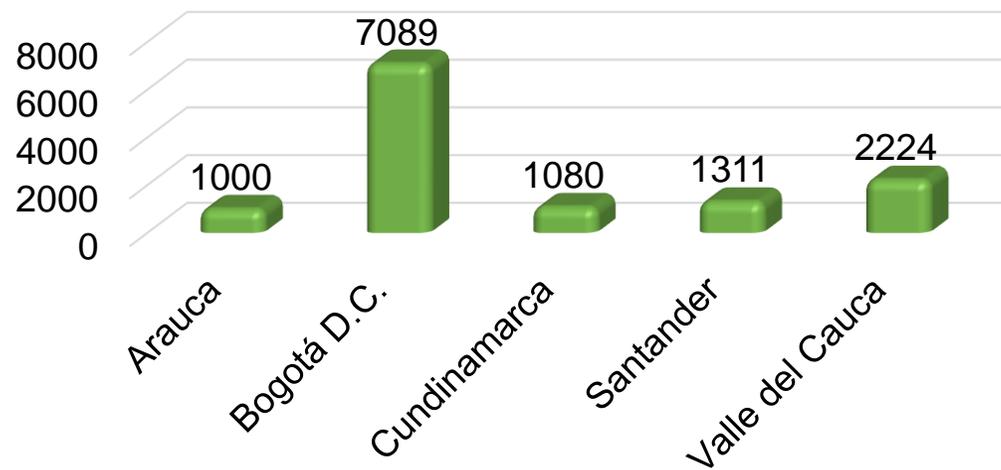
### Acueducto



### Alcantarillado



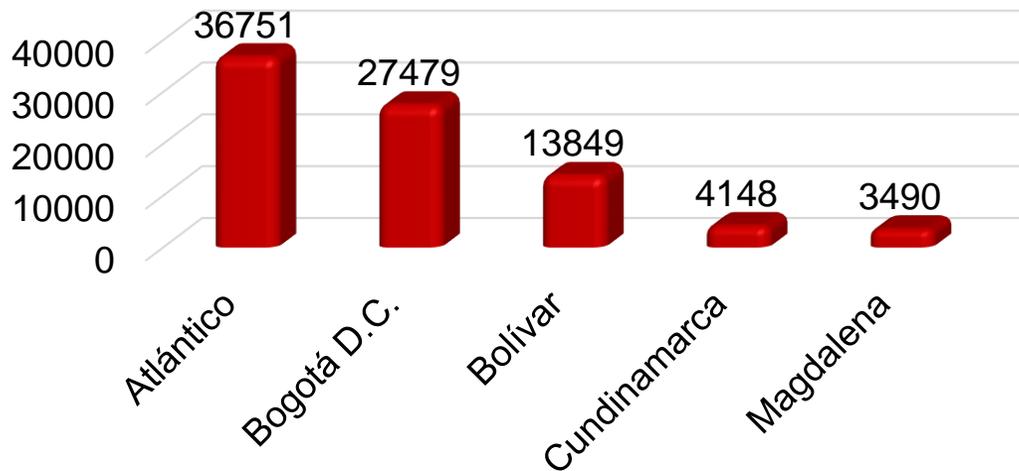
### Aseo



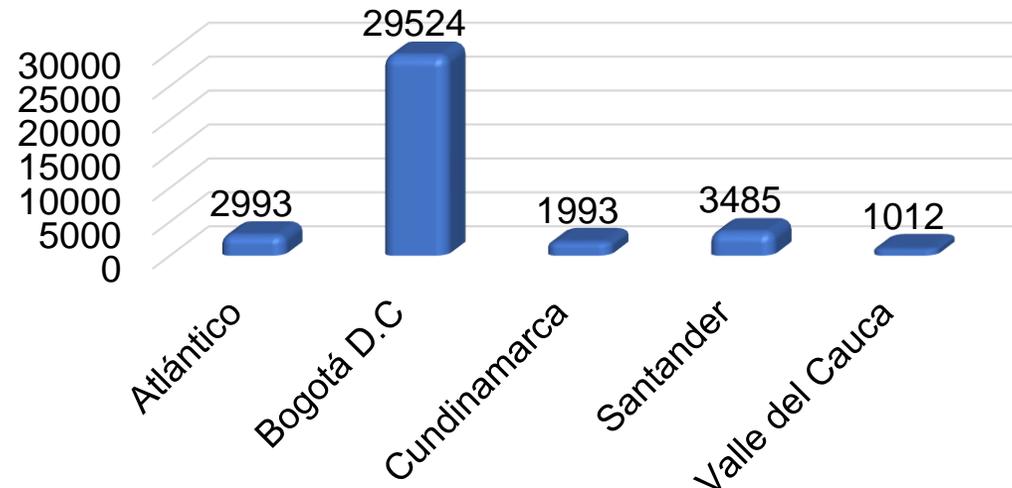
Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021: 281.590

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

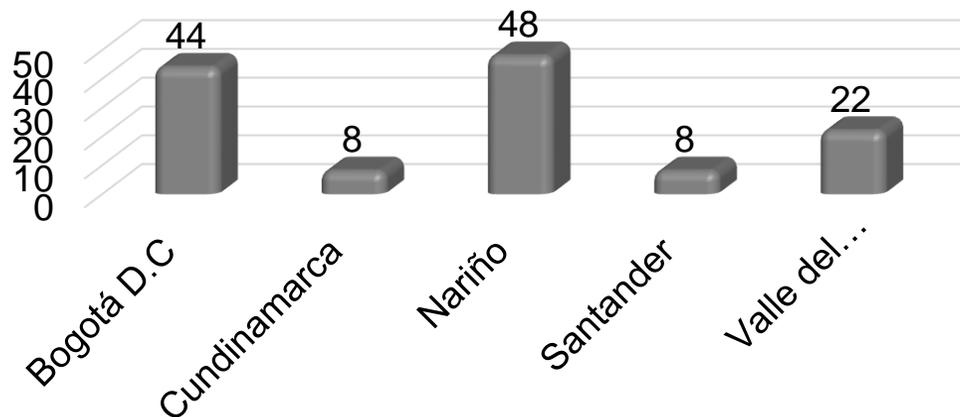
## Energía



## Gas natural



## Gas licuado de petróleo



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021: 281.590

# Las 10 empresas con mayores reclamaciones

AIR-E S.A.S. E.S.P.

CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.

CODENSA S.A. ESP

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.

VANTI S.A. ESP

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.

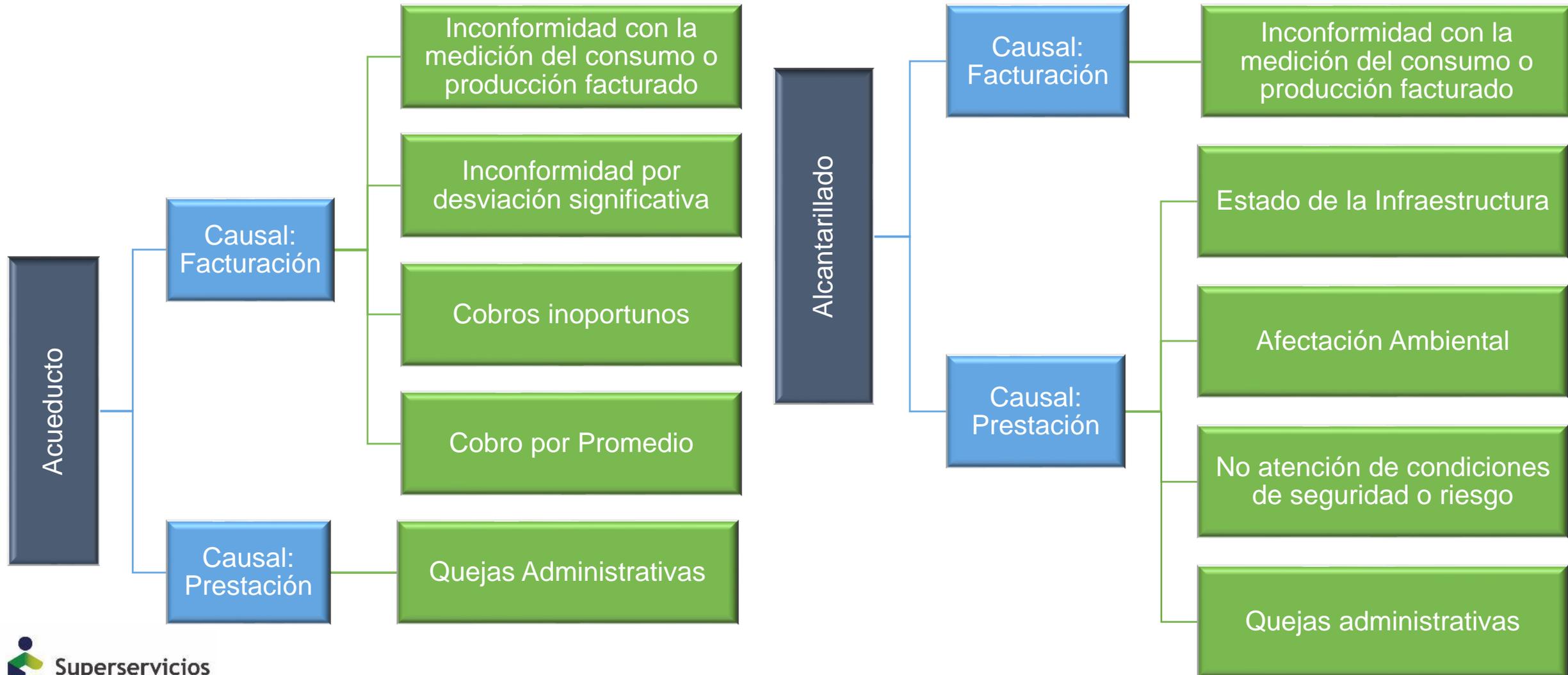
URBASER COLOMBIA S A E.S.P URBASER YUMBO

EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P

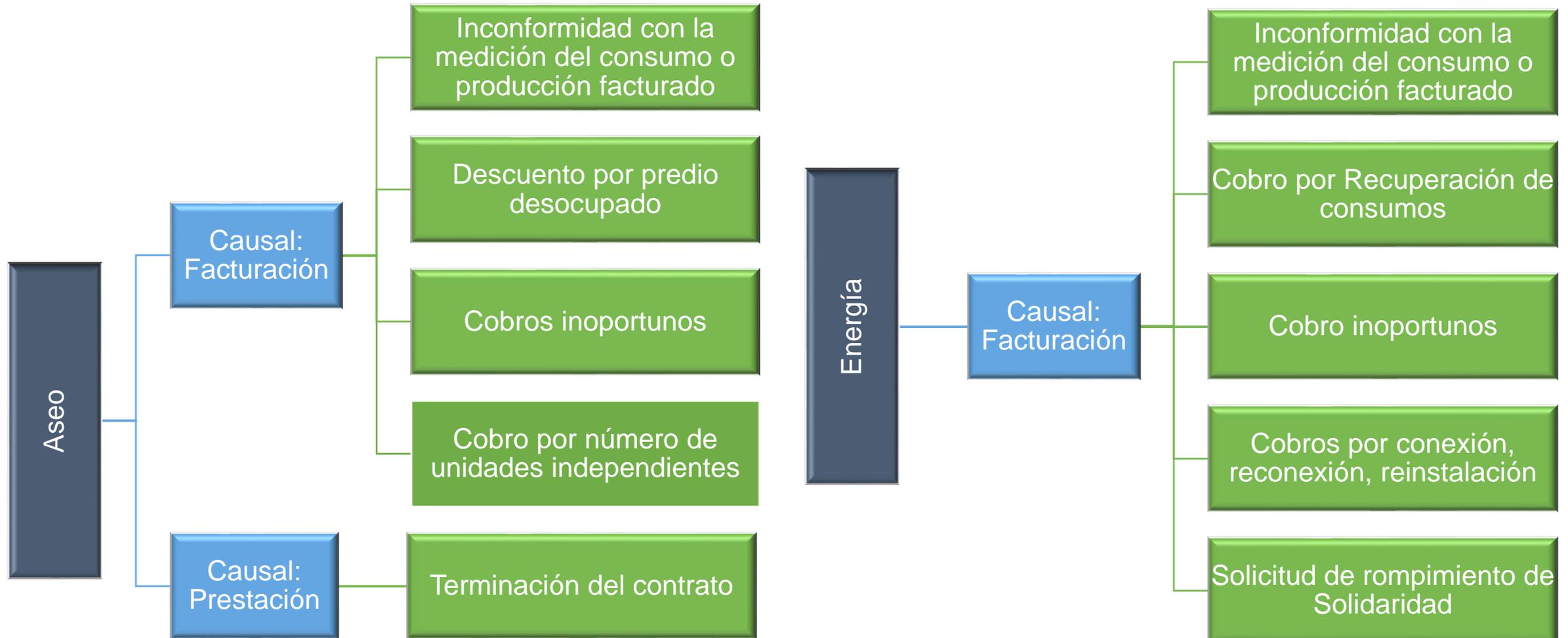
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

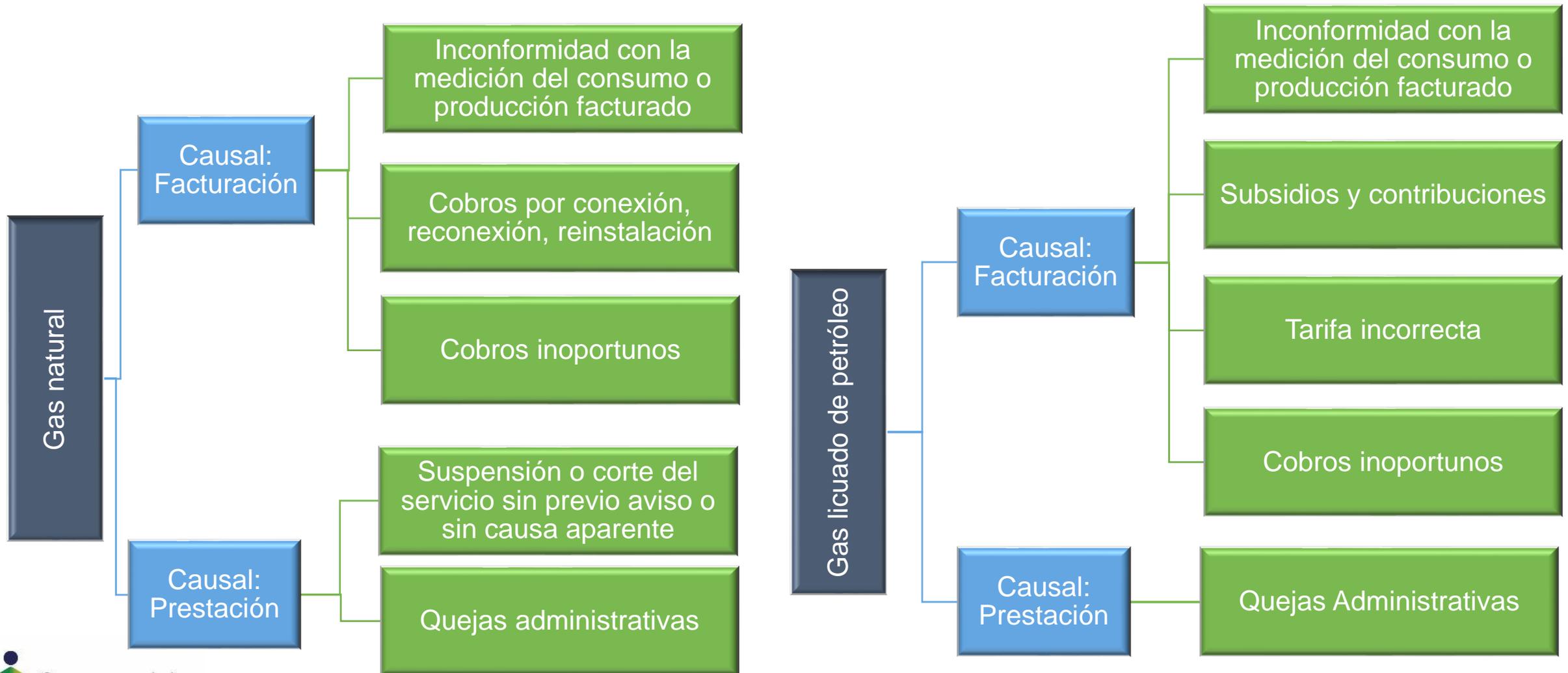
# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



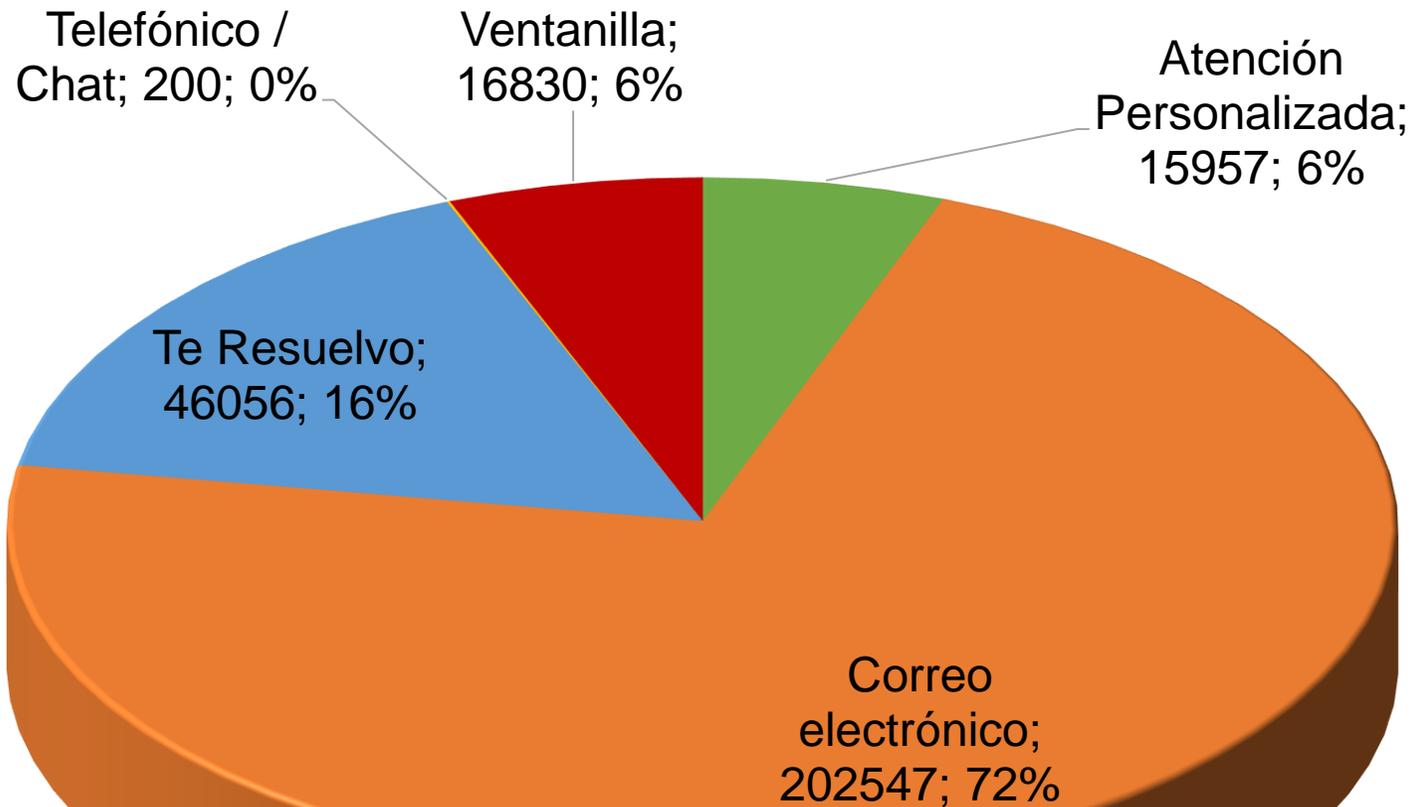
# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



# Causal y detalle por el que más reclaman los usuarios



# Medio de recepción



Total trámites recibidos entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021: 281.590

# Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

República de Colombia

[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios