

# Gestión de Trámites

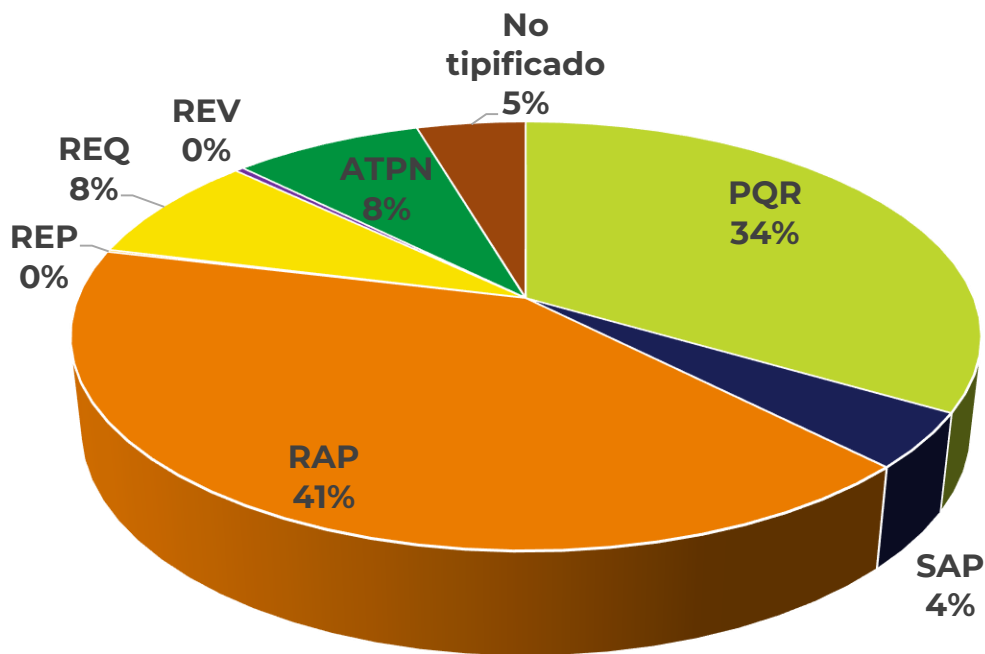
Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la  
Gestión en Territorio

**Marzo de 2022, Bogotá D.C.**



# Trámites recibidos

## Trámites recibidos



### Por tipo de trámite

Total trámites recibidos entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2022: **71.493**

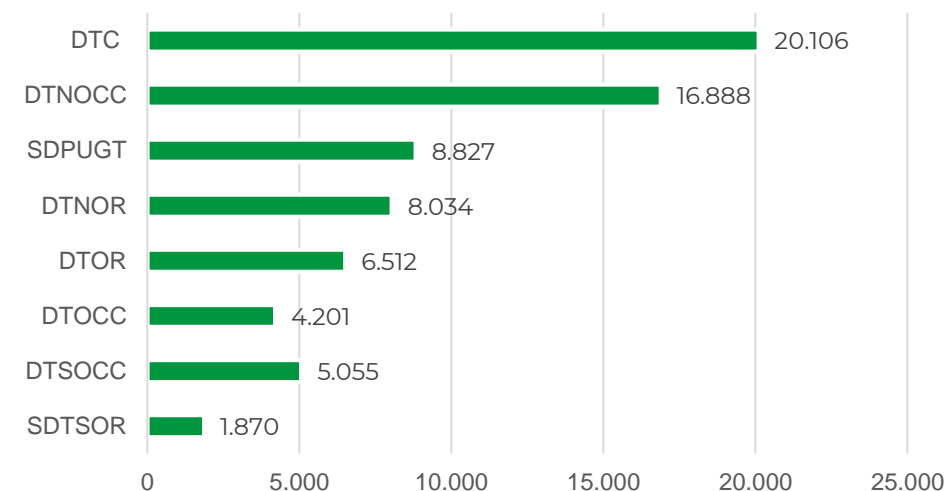
TRÁMITE	TOTAL
PQR – Peticiones, Quejas y Reclamaciones	23.884
SAP – Silencio Administrativo Positivo	2.992
RAP – Recurso de Apelación	29.405
REP – Recurso de Reposición	118
REQ – Recurso de Queja	5.846
REV - Revocatoria	257
ATPN - Atenciones Personalizadas	5.709
No tipificado	3.282
<b>TOTAL</b>	<b>71.493</b>

# Generalidades de la Entidad

## Por Dirección Territorial

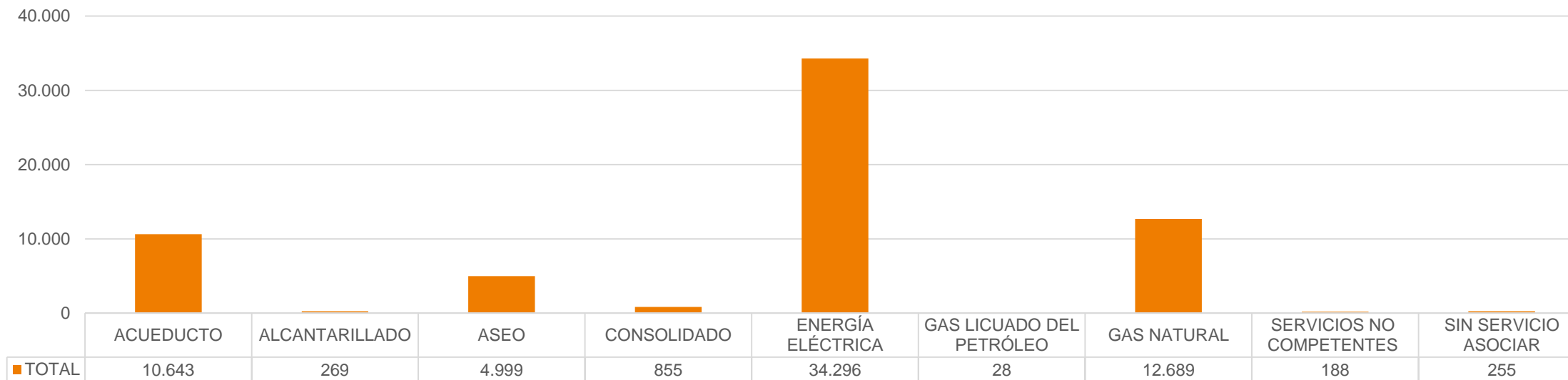
TRÁMITE	TOTAL
SDPUGT - Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	8.827
DTC - Dirección Territorial Centro	20.106
DTNOCC - Dirección Territorial Noroccidente	16.888
DTNOR - Dirección Territorial Nororiente	8.034
DTOCC - Dirección Territorial Occidente	4.201
DTOR - Dirección Territorial Oriente	6.512
DTSOCC - Dirección Territorial Suroccidente	5.055
DTSOR - Dirección Territorial Suroriente	1.870
<b>TOTAL</b>	<b>71.493</b>

## Por Dirección Territorial



# Generalidades de la Entidad

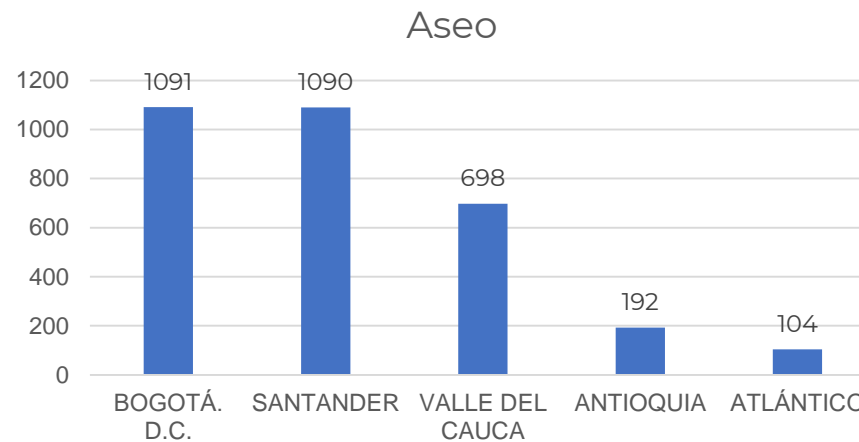
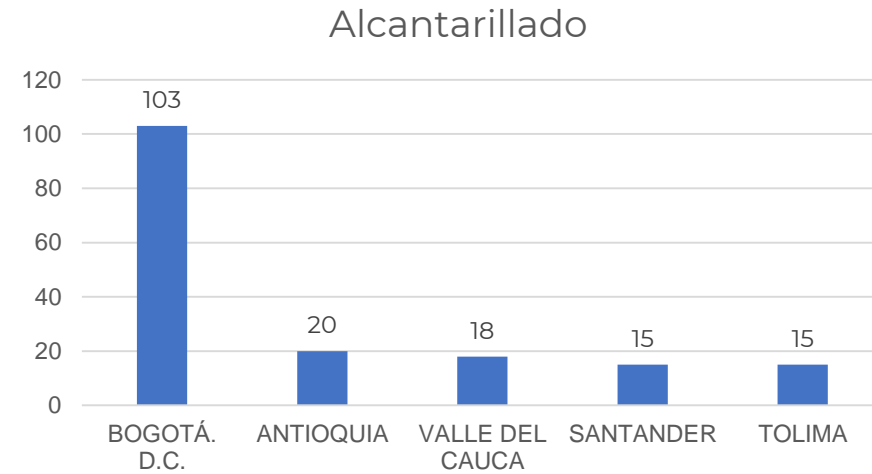
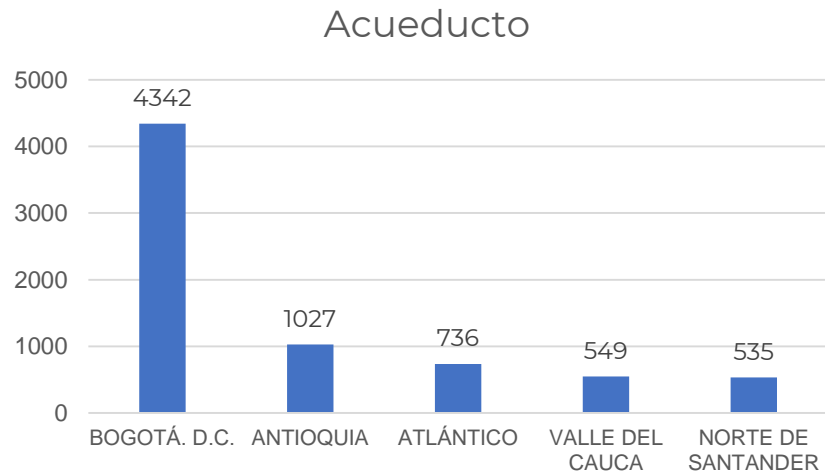
## Por servicio público



### Aclaraciones:

- Servicios no competentes: telefonía fija, telefonía móvil, televisión, transporte, ventas, servicios de salud, entre otros
- Consolidado: trámite asociado a mas de un servicio público
- Sin servicio asociado: Consulta sobre el estado de trámite, como interponer una queja, solicitudes de información general, entre otros
- 7.271 sin clasificar

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



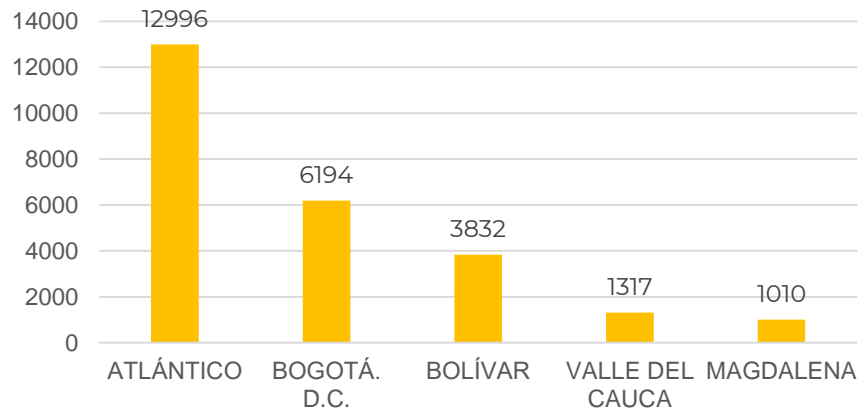
Total trámites recibidos entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2022: **71.493**

Fuente: O3 – SDPUGT, corte 31 de Marzo de 2022

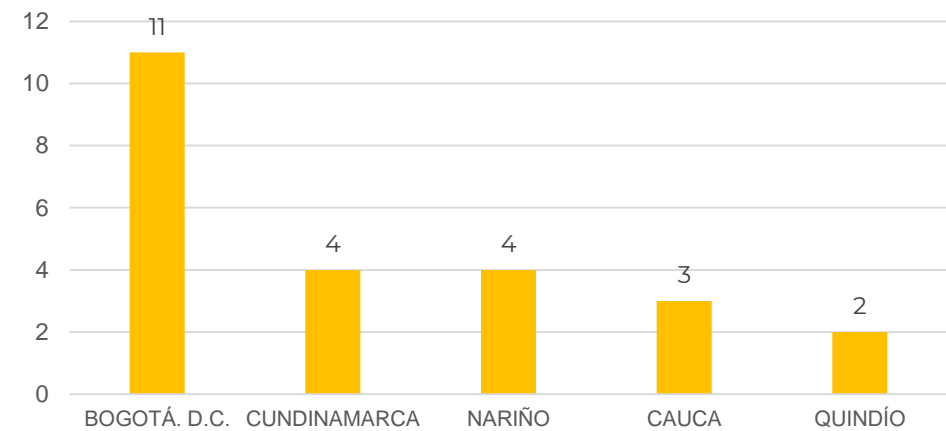
# Departamentos con mayor índice de trámites

## -Sector energía y gas

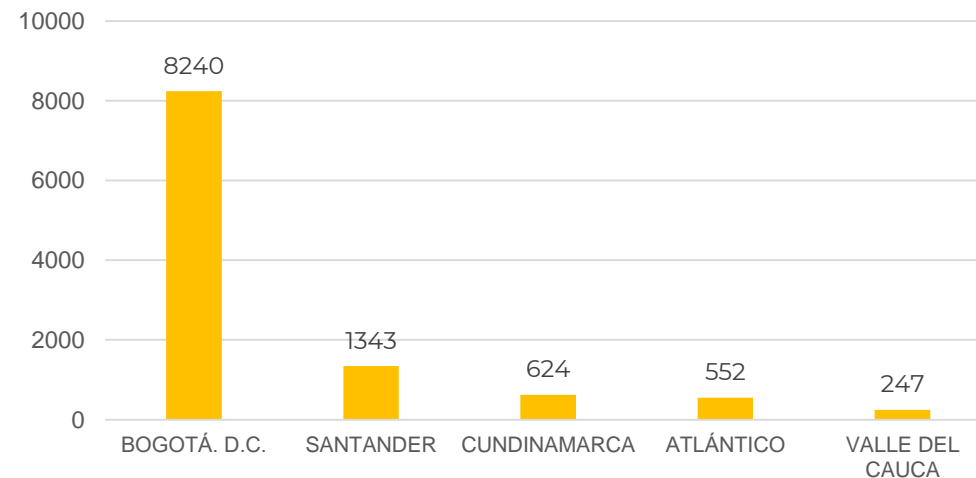
### Energía Eléctrica



### Gas licuado del petróleo



### Gas natural

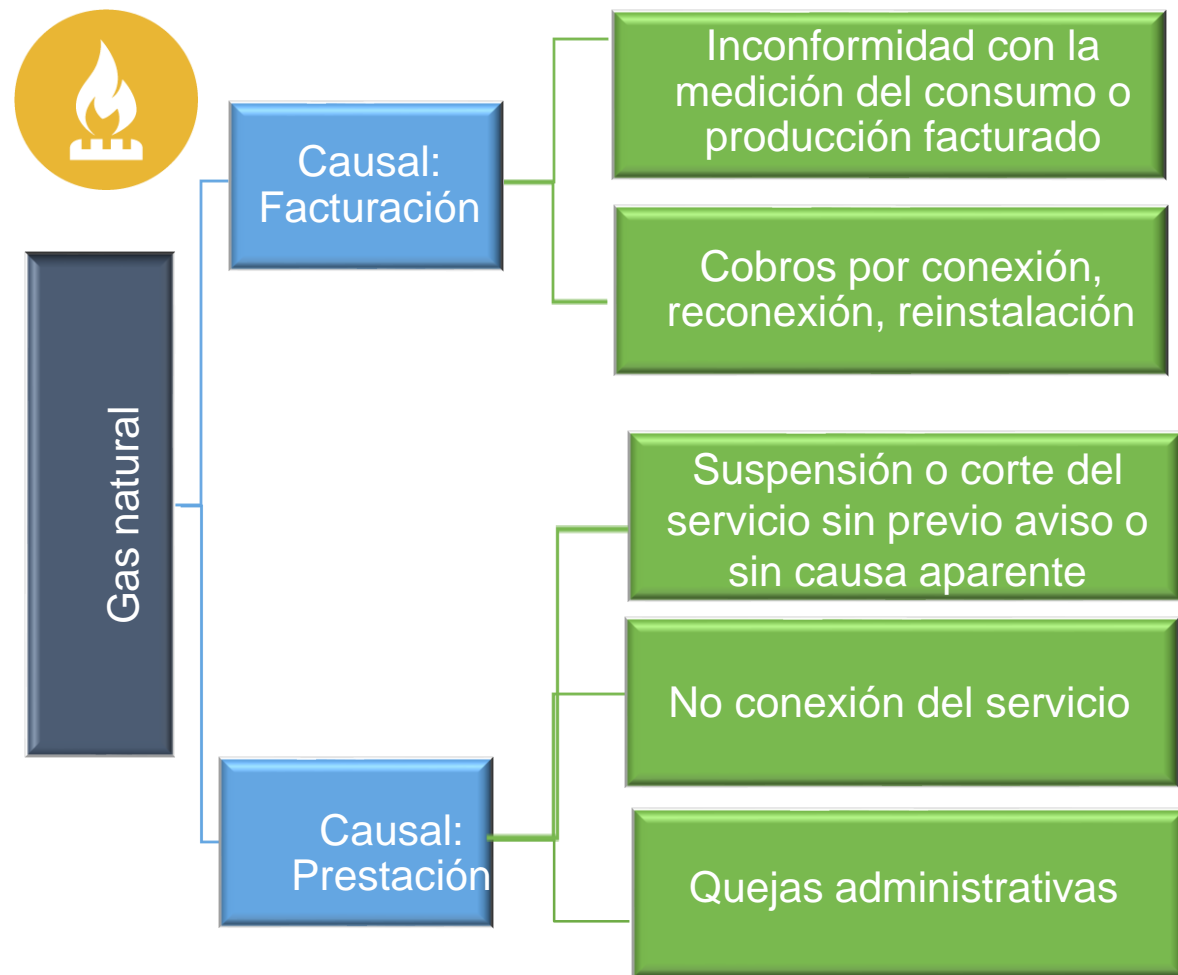
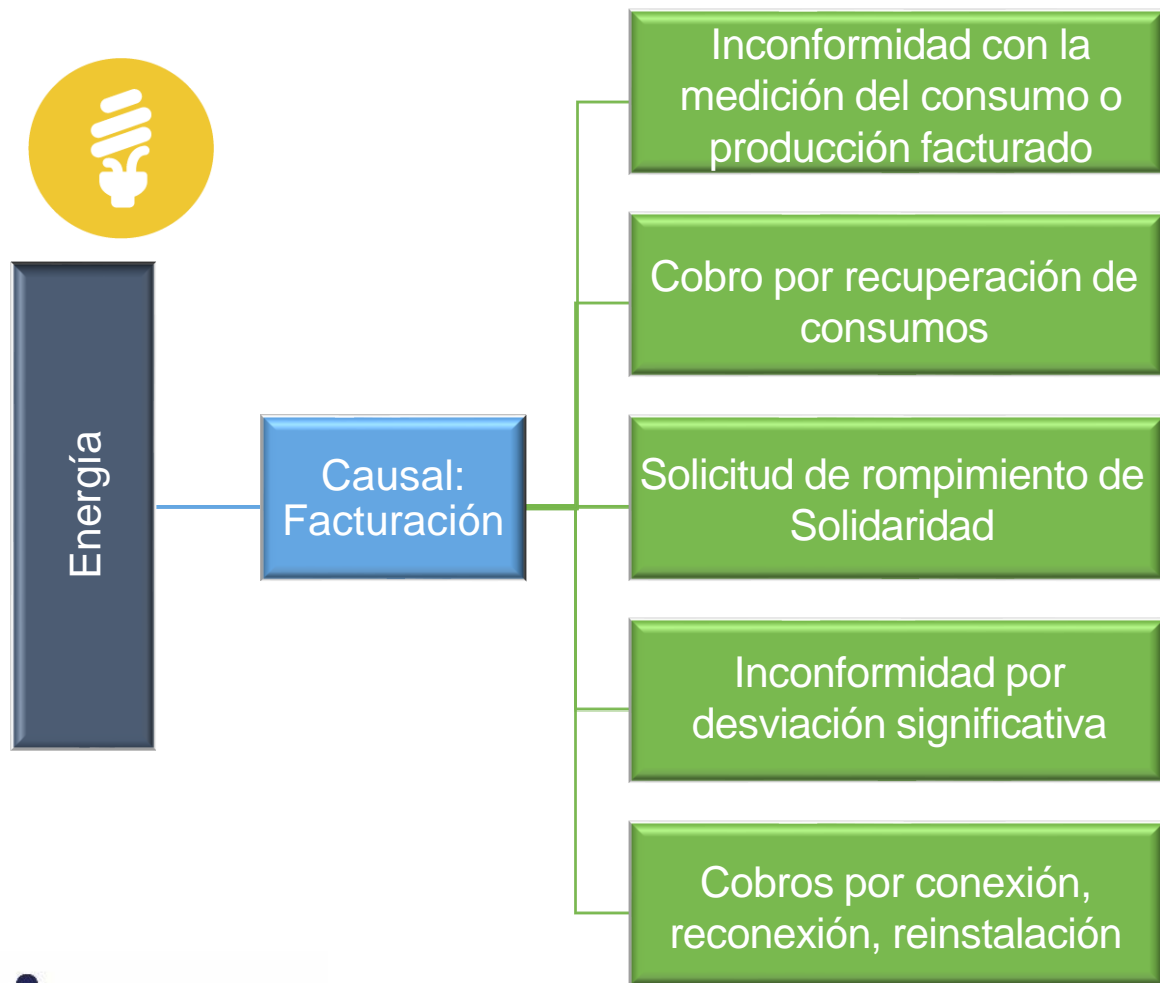


Total trámites recibidos entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2022: **71.493**

# 10 empresas con mayores reclamaciones

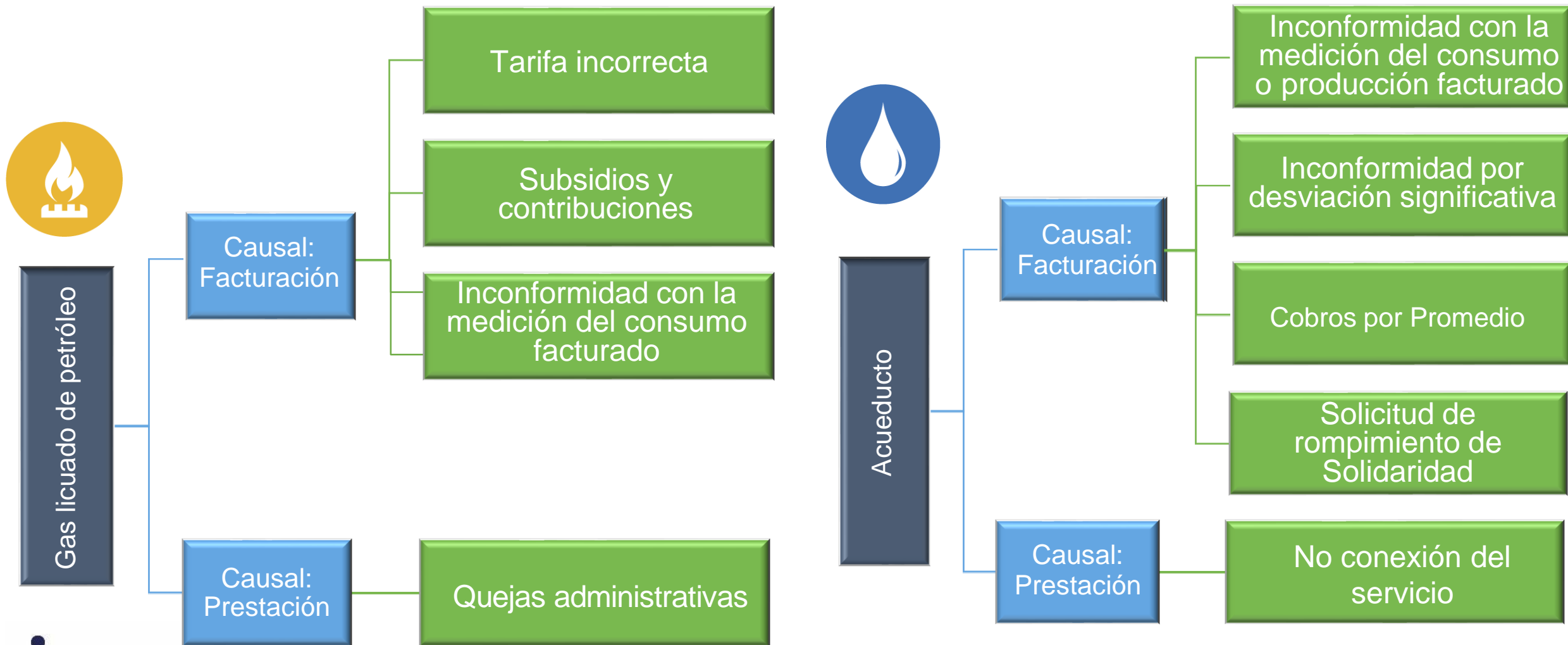
- Air-e – Caribesol de la Costa
- Enel – Colombia
- Vanti
- Afinia – Caribemar de la Costa
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
- Empresas Publicas de Medellín – EPM
- Empresas Municipales de Cali – Emcali
- Gases Del Caribe
- Celsia Colombia
- Centrales Eléctricas de Nariño - Cedenar

# Causal y detalle por el que mas reclaman los usuarios

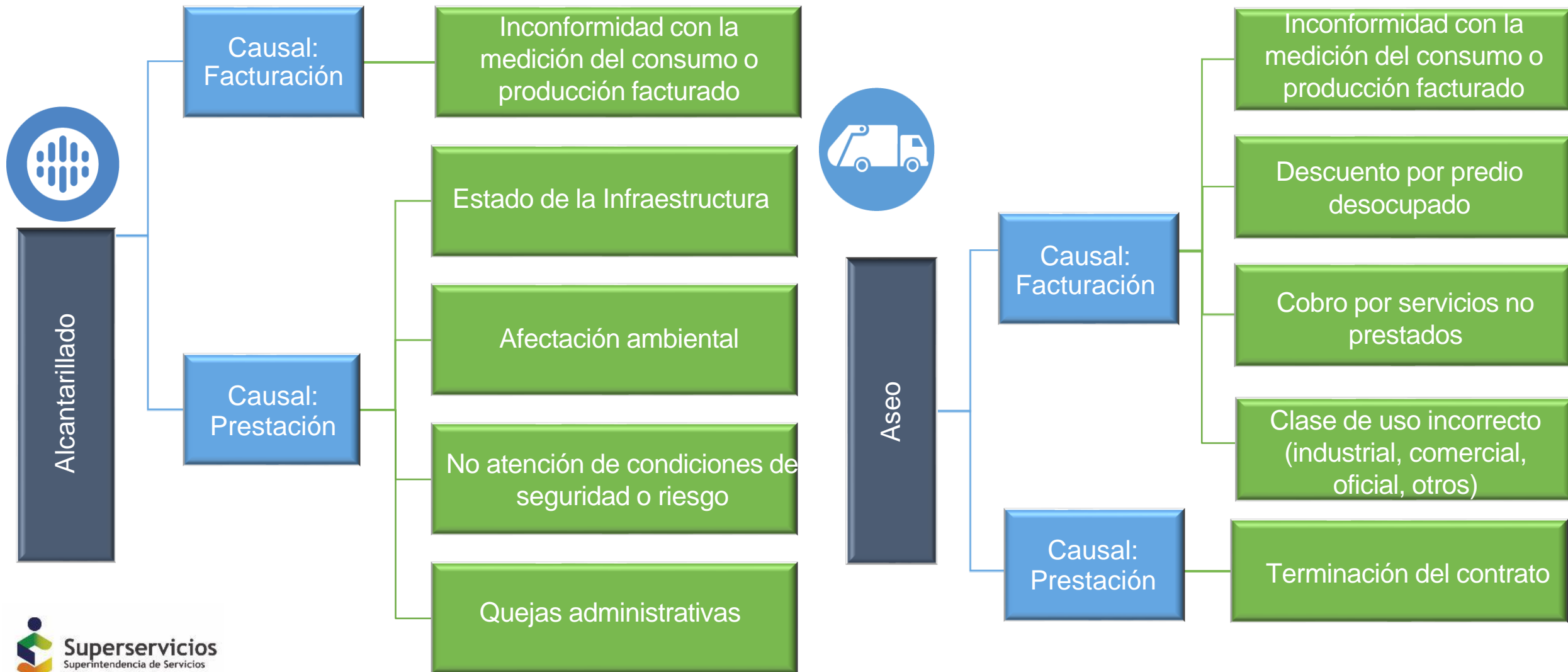




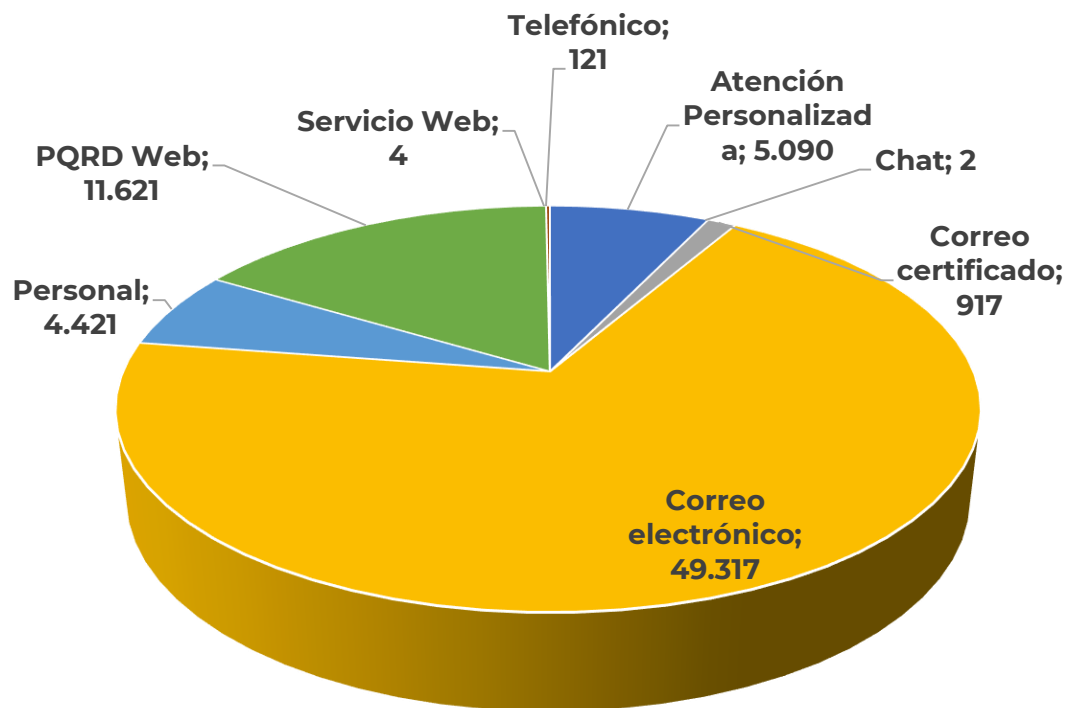
# Causal y detalle por el que mas reclaman los usuarios



# Causal y detalle por el que mas reclaman los usuarios



# Medio de recepción



## Medio de recepción

Total trámites recibidos entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2022: **71.493**

MEDIO	TOTAL
Atención Personalizada	5.090
Chat	2
Correo certificado	917
Correo electrónico	49.317
Personal	4.421
PQRD Web	11.621
Servicio Web	4
Telefónico	121
<b>TOTAL</b>	<b>71.493</b>

# 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



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios