

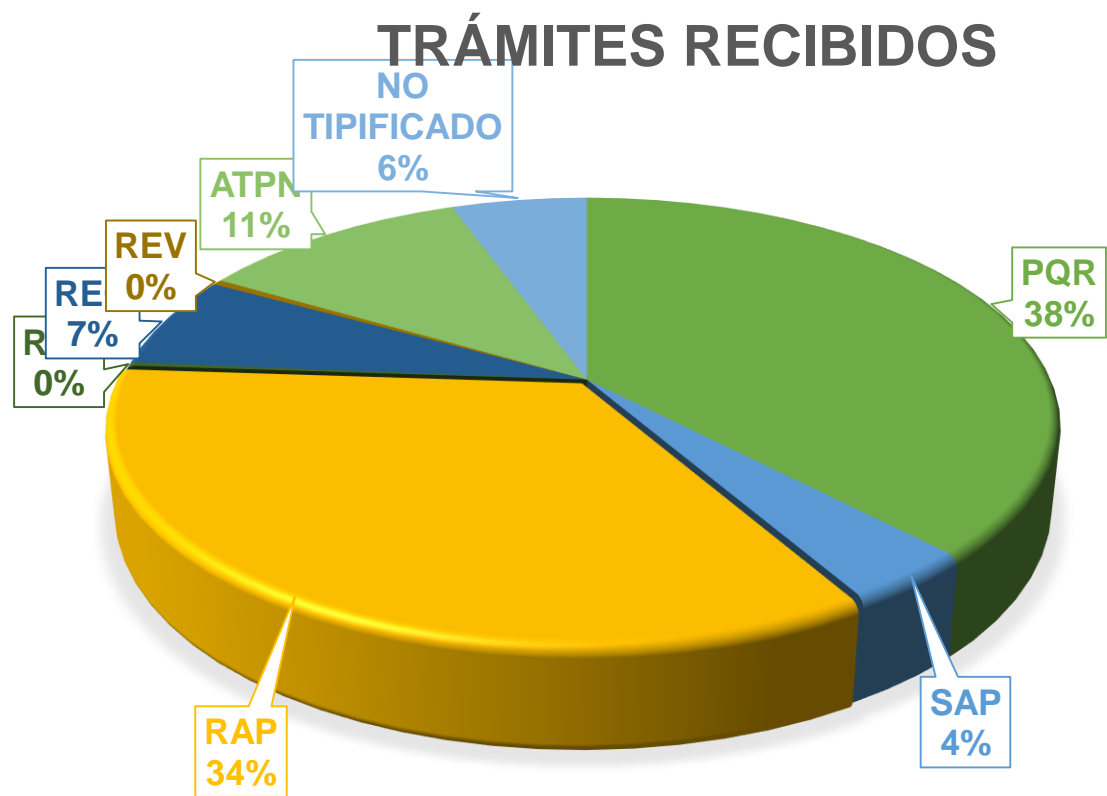
Gestión de Trámites

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

Julio de 2022, Bogotá D.C.



Trámites recibidos



Por tipo de trámite

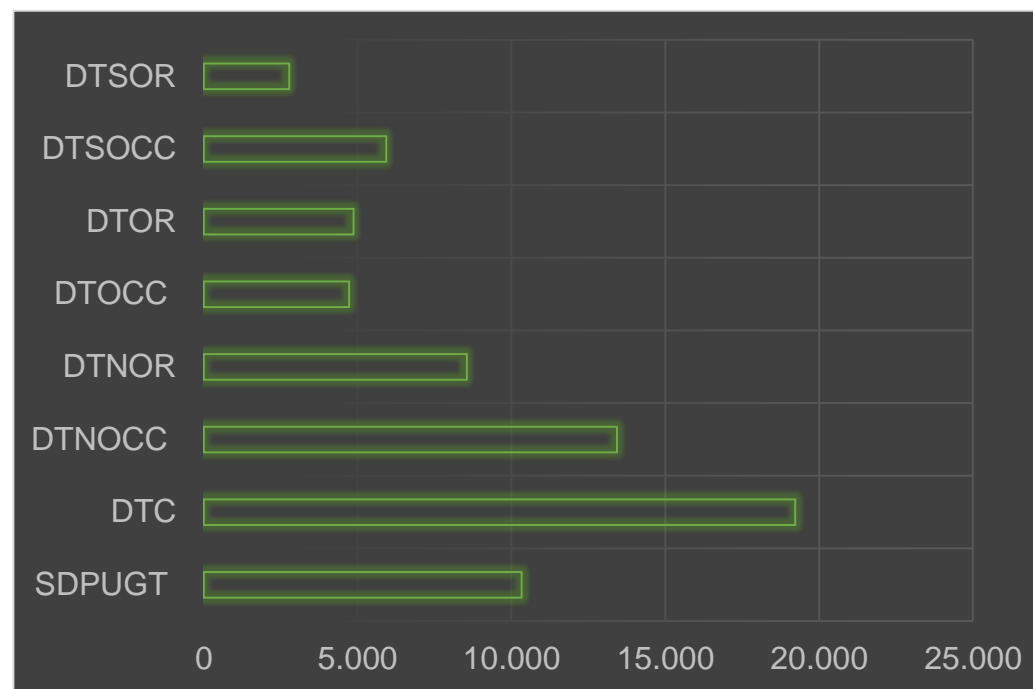
Total trámites recibidos entre el 01 de abril al 30 de junio de 2022: **69.842**

| TRÁMITE | TOTAL |
|--|---------------|
| PQR – Peticiones, Quejas y Reclamaciones | 26.398 |
| SAP – Silencio Administrativo Positivo | 2.652 |
| RAP – Recurso de Apelación | 24.066 |
| REP – Recurso de Reposición | 181 |
| REQ – Recurso de Queja | 4.703 |
| REV - Revocatoria | 268 |
| ATPN - Atención Personalizada | 7.721 |
| NO TIPIFICADO | 3.853 |
| TOTAL | 69.842 |

Generalidades de la Entidad

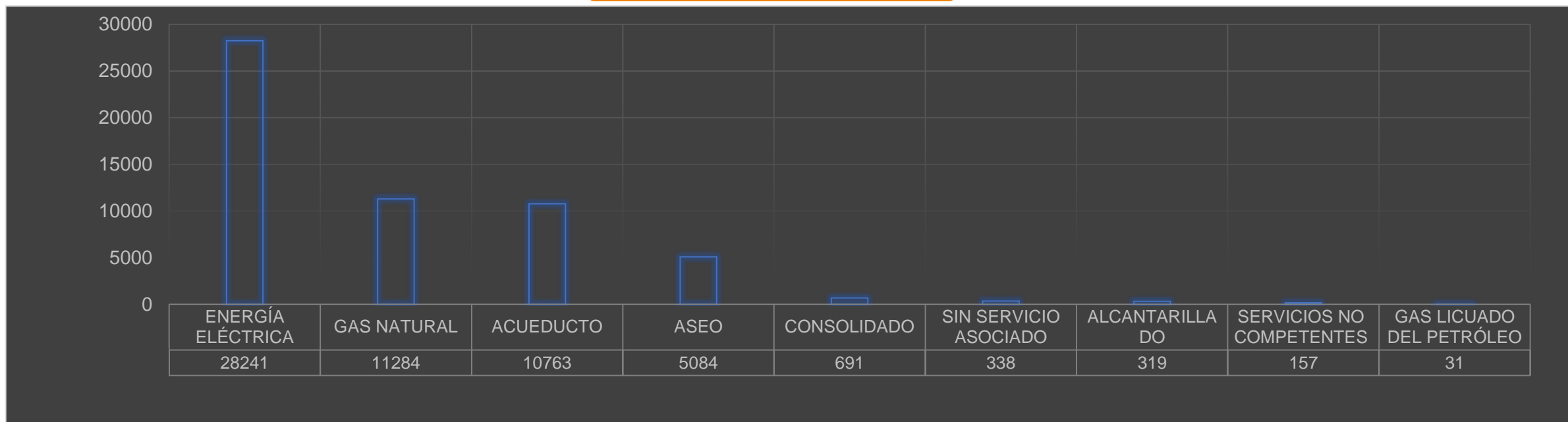
Por Dirección Territorial

| TRÁMITE | TOTAL |
|---|---------------|
| SDPUGT - Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio | 10.330 |
| DTC - Dirección Territorial Centro | 19.224 |
| DTNOCC - Dirección Territorial Noroccidente | 13.428 |
| DTNOR - Dirección Territorial Nororiente | 8.550 |
| DTOCC - Dirección Territorial Occidente | 4.723 |
| DTOR - Dirección Territorial Oriente | 4.874 |
| DTSOCC - Dirección Territorial Suroccidente | 5.933 |
| DTSOR - Dirección Territorial Suroriente | 2.780 |
| TOTAL | 69.842 |



Generalidades de la Entidad

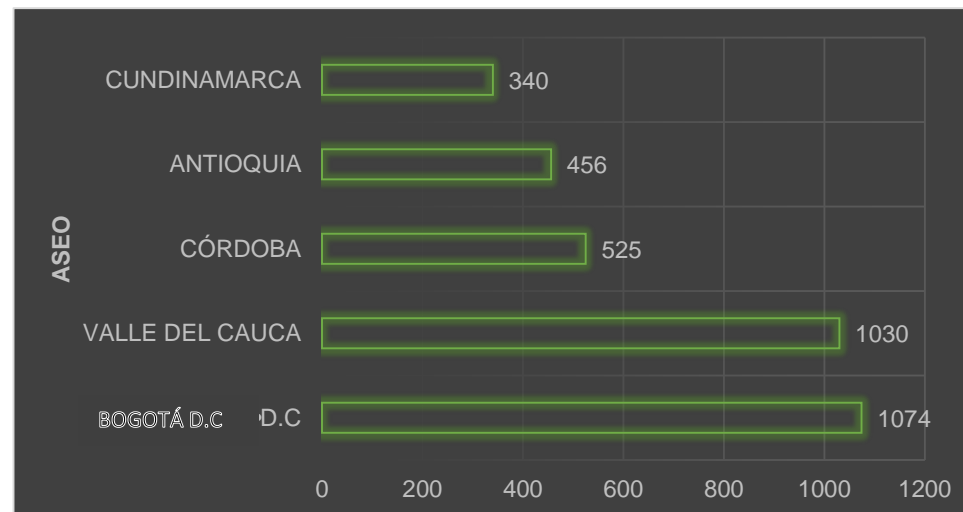
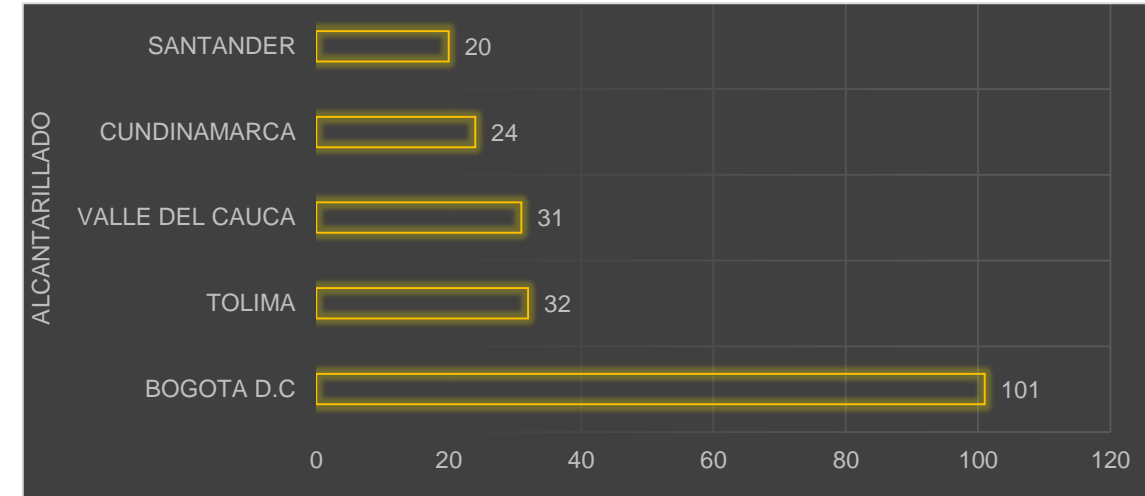
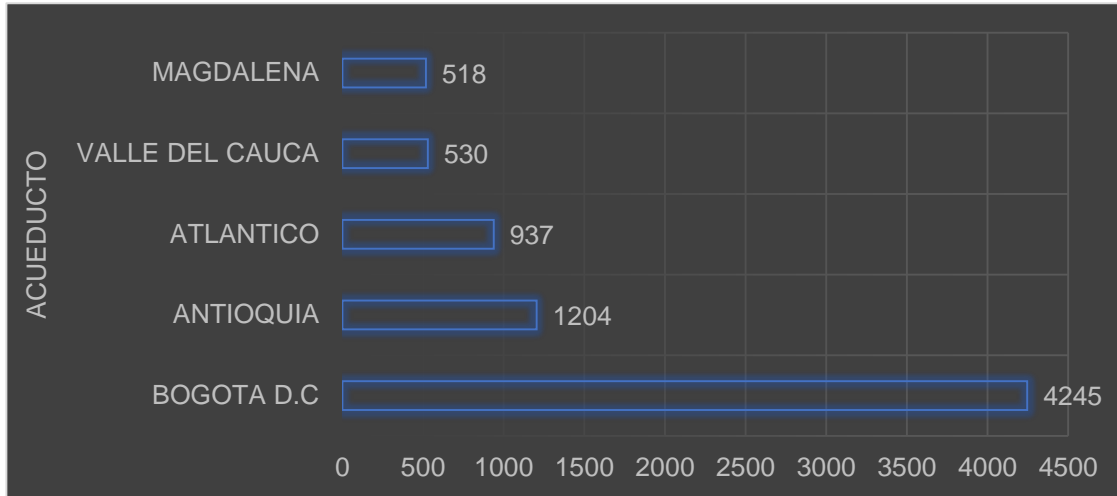
Por servicio público



Aclaraciones:

- Servicios no competentes: telefonía fija, telefonía móvil, televisión, internet, 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, como interponer una queja, solicitudes de información general, entre otros
- 12934 sin clasificar

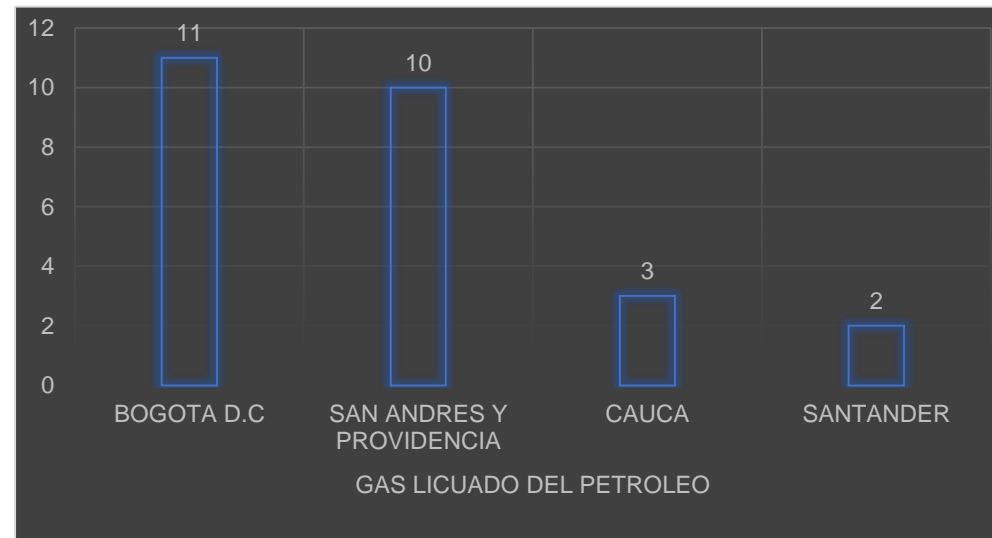
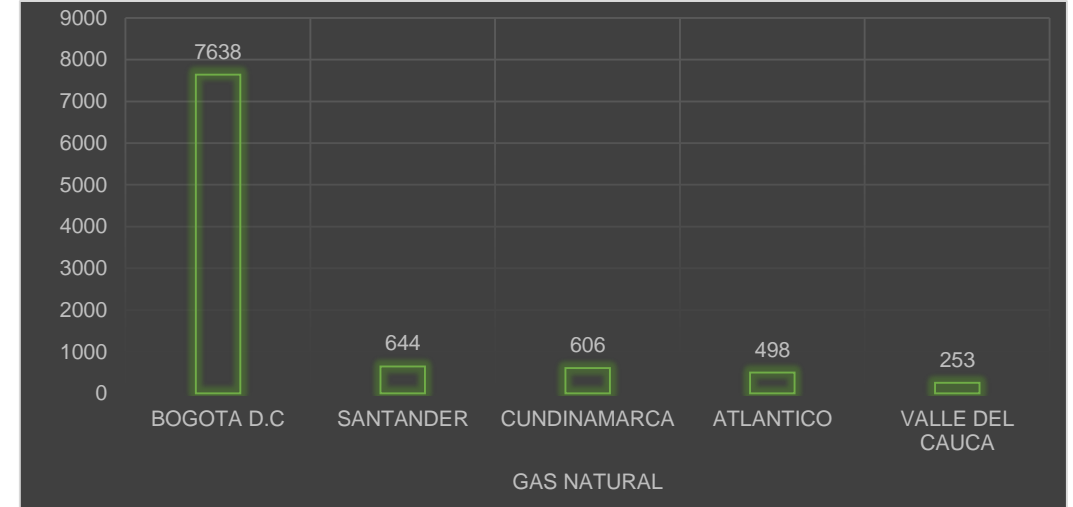
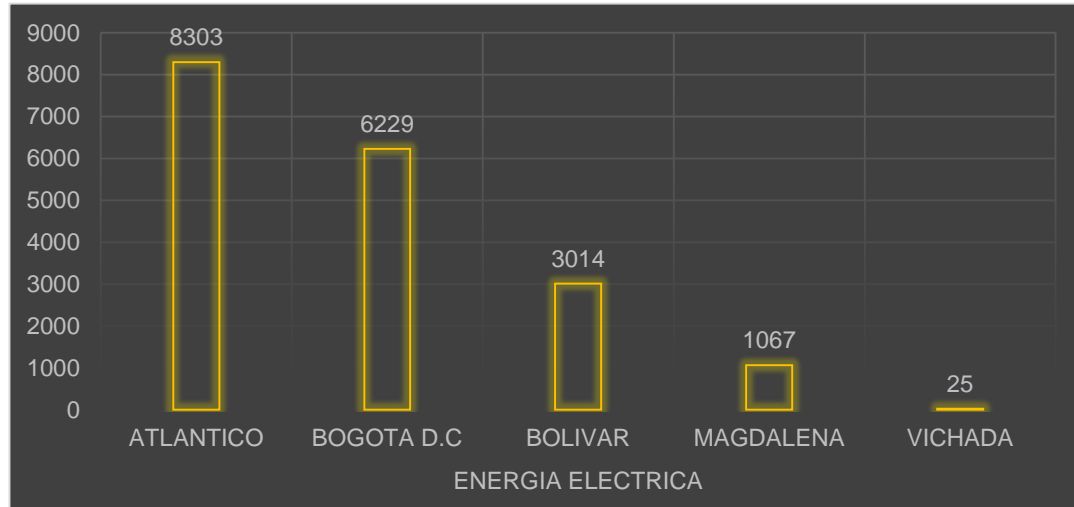
Departamentos con mayor índice de trámites Sector acueducto, alcantarillado y aseo



Total Trámites en el Sector de AAA: 16.166

Departamentos con mayor índice de trámites

Sector energía y gas

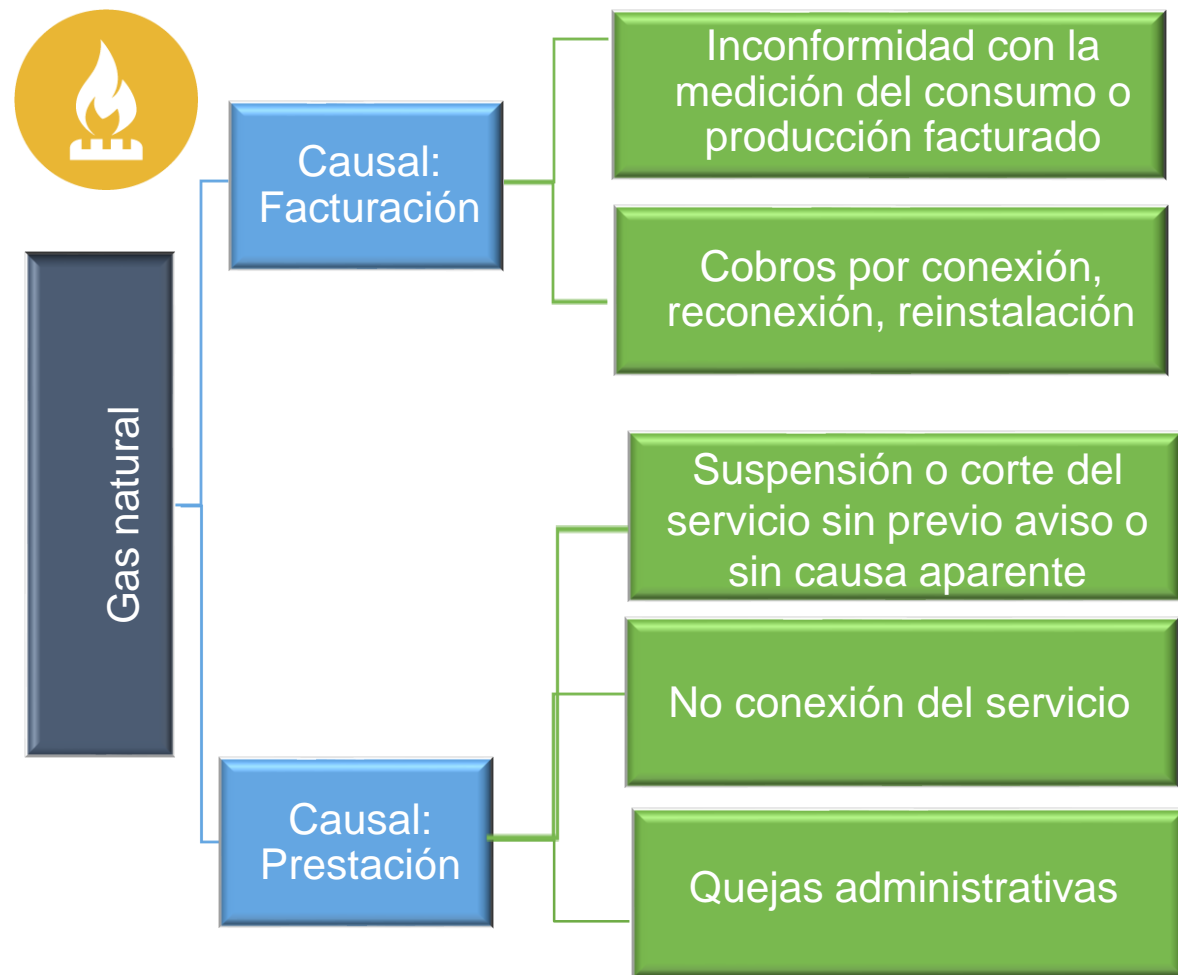
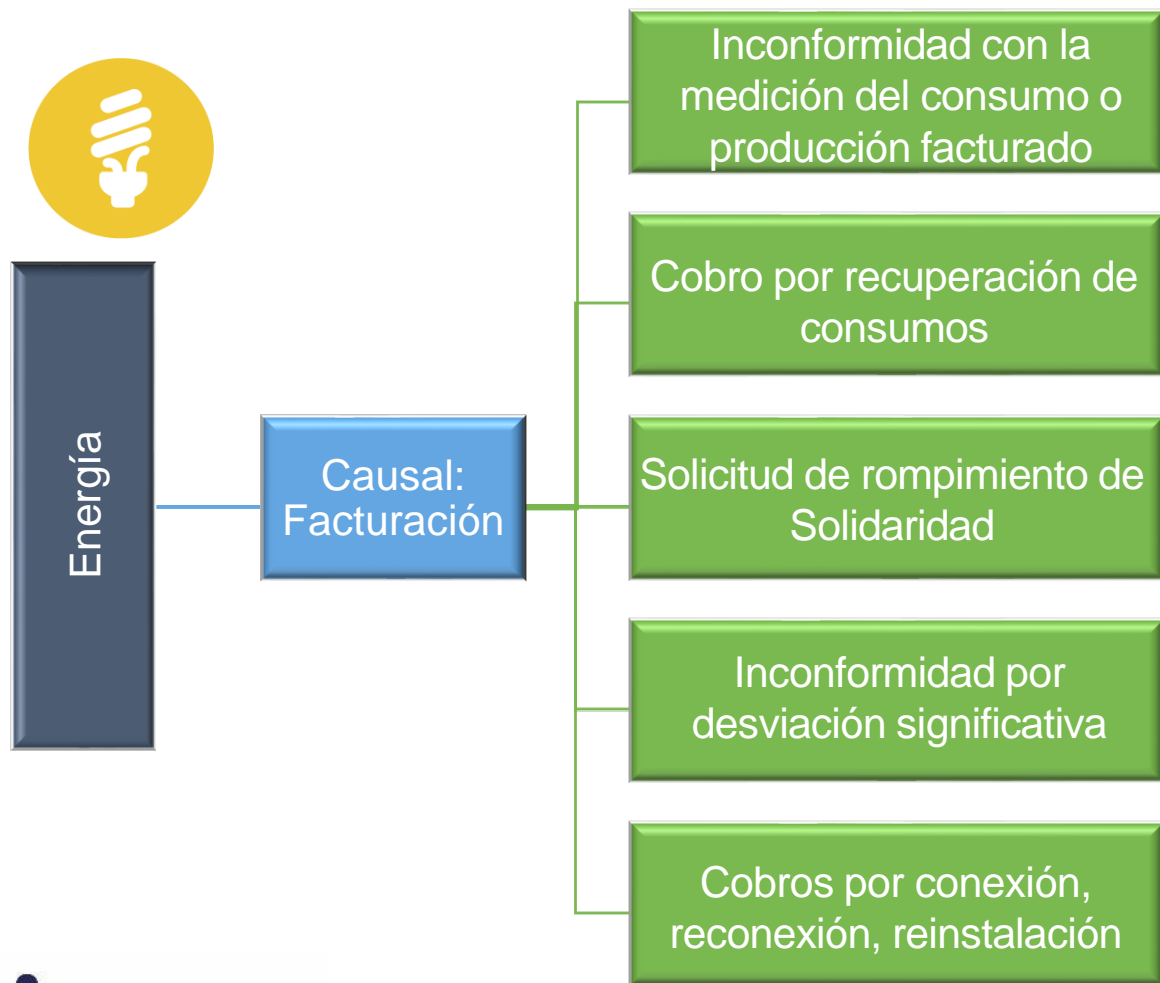


Total Trámites en el Sector de Energía y Gas: 39.556

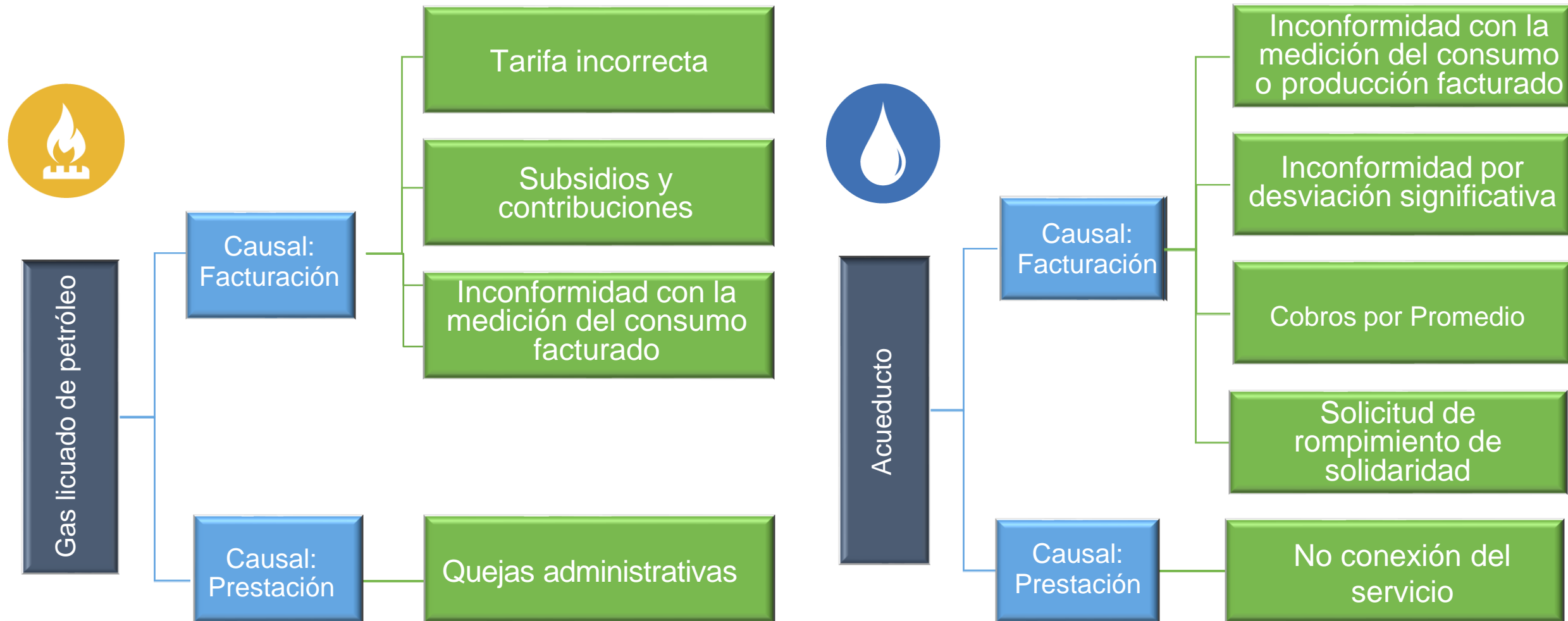
10 empresas con mayor número de reclamaciones

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

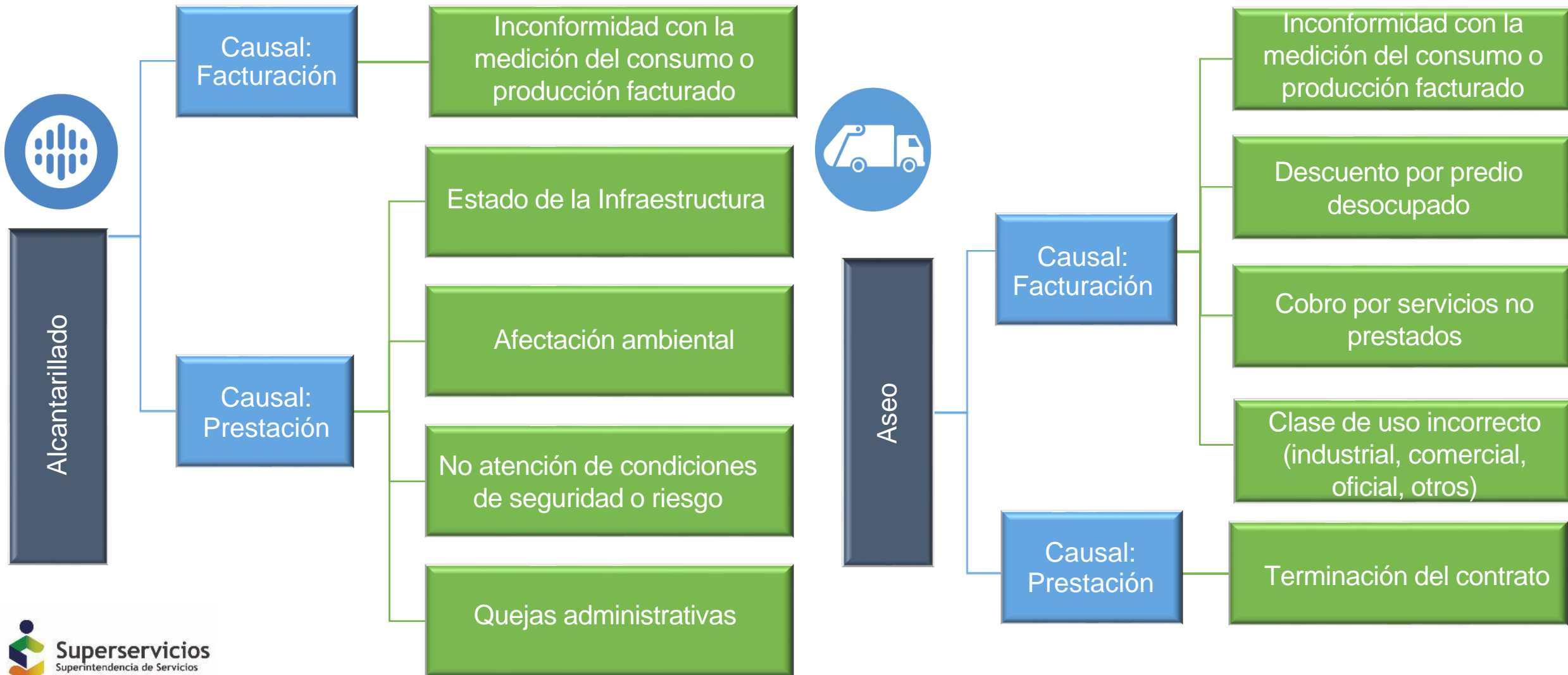
Causales de reclamación mas recurrentes



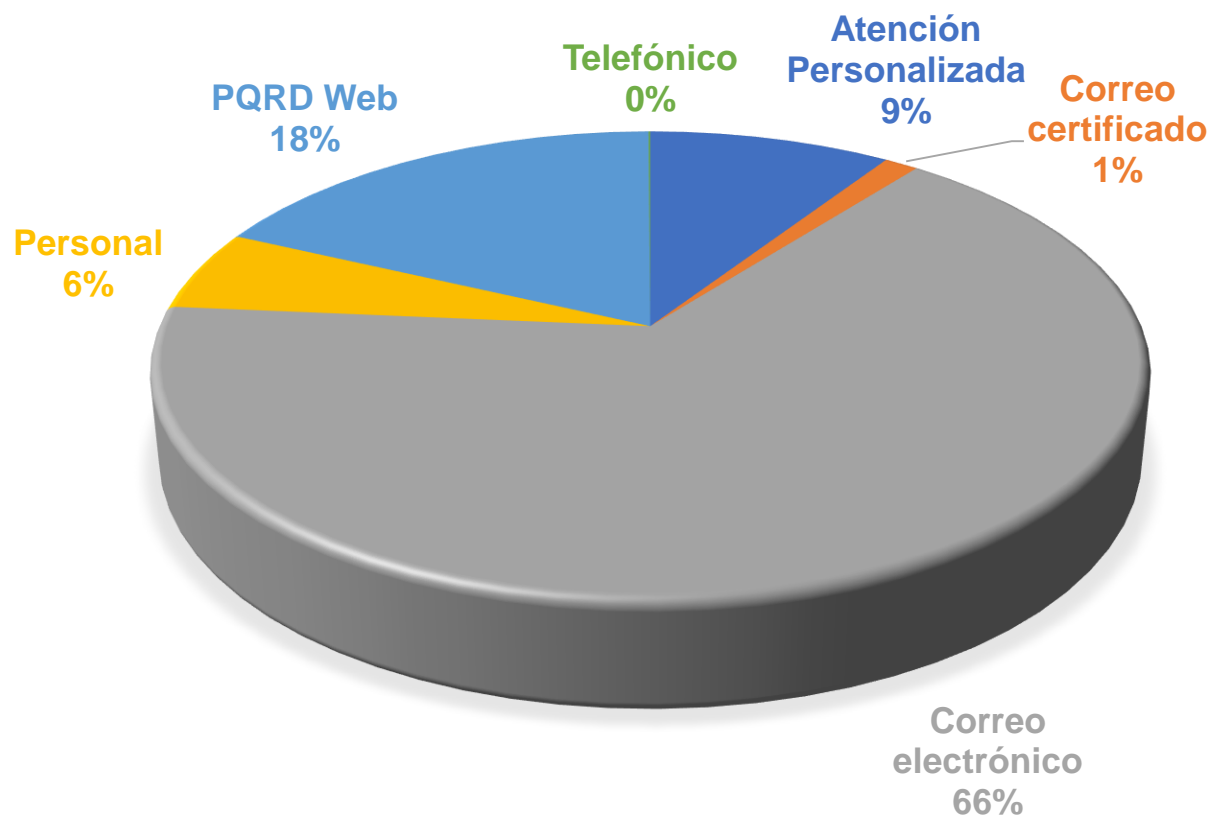
Causales de reclamación mas recurrentes



Causales de reclamación mas recurrentes



Medio de recepción



Medio de recepción

Total trámites recibidos entre el 01 de abril al 30 de junio de 2022: **69.842**

| MEDIO | TOTAL |
|------------------------|---------------|
| Atención Personalizada | 6.478 |
| Correo certificado | 913 |
| Correo electrónico | 45.960 |
| Personal | 3.887 |
| PQRD Web | 12.559 |
| Telefónico | 45 |
| Total General | 69.842 |

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



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios