



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Informe estadístico de trámites y servicios de competencia de la DGT y de las Direcciones Territoriales Vigencia 2013



Cesar Eduardo Camargo Ramírez
Director General Territorial
Bogotá, D.C., Enero de 2014



GP 086-1



SC 5945-1



Trámites y Servicios

Trámites:

- Derechos de Petición (PQR)
- Recursos de Apelación (RAP)
- Recursos de Reposición (REP)
- Recursos de Queja (REQ)
- Revocatoria (REV)

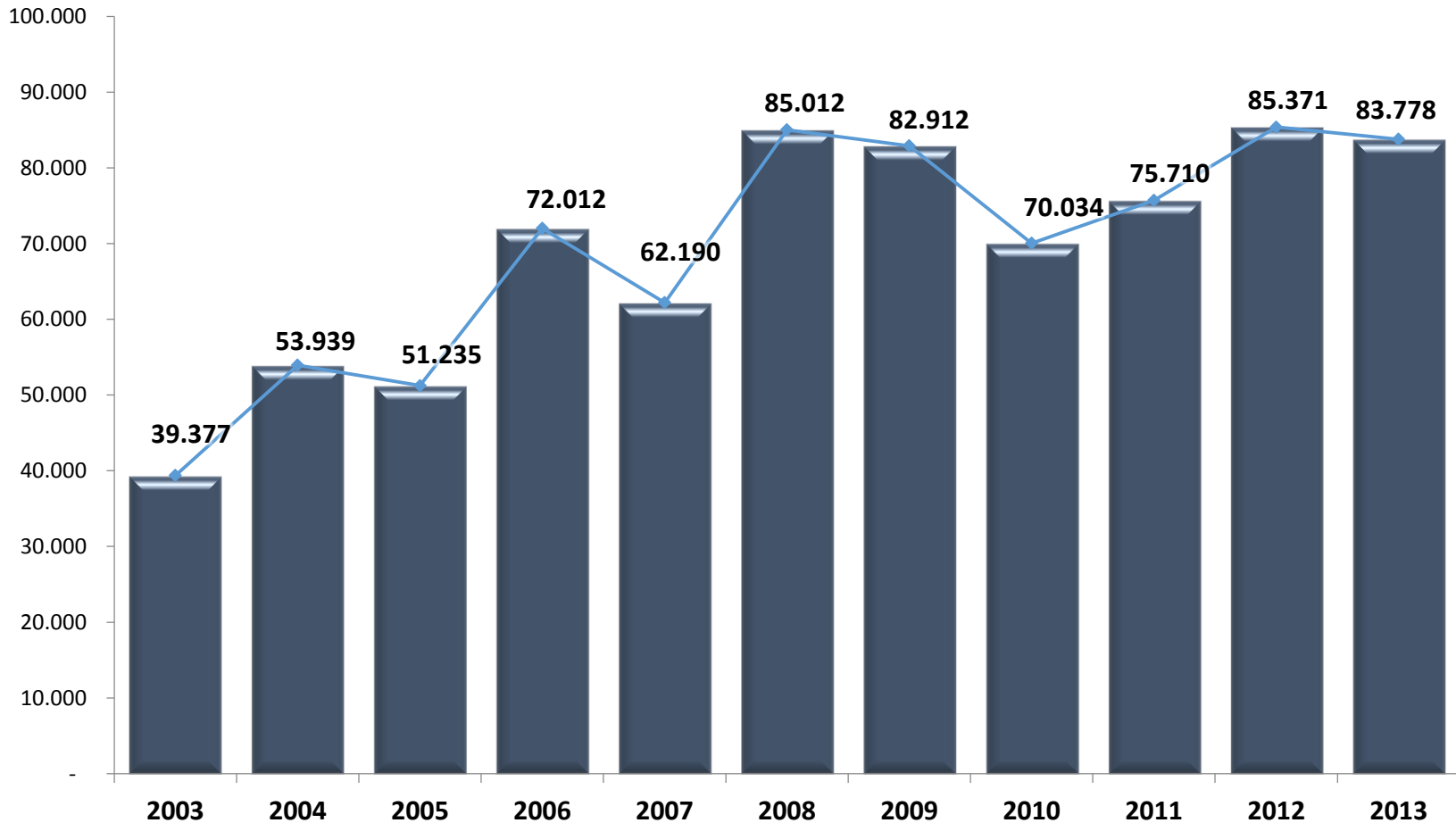
Servicios:

- Atención personalizada: Atenciones prestadas a los usuarios a través de los diferentes canales de atención de la SSPD (Sedes territoriales, Puntos de Atención Superservicios – PAS-, Chat y Telefónico)

Contenido

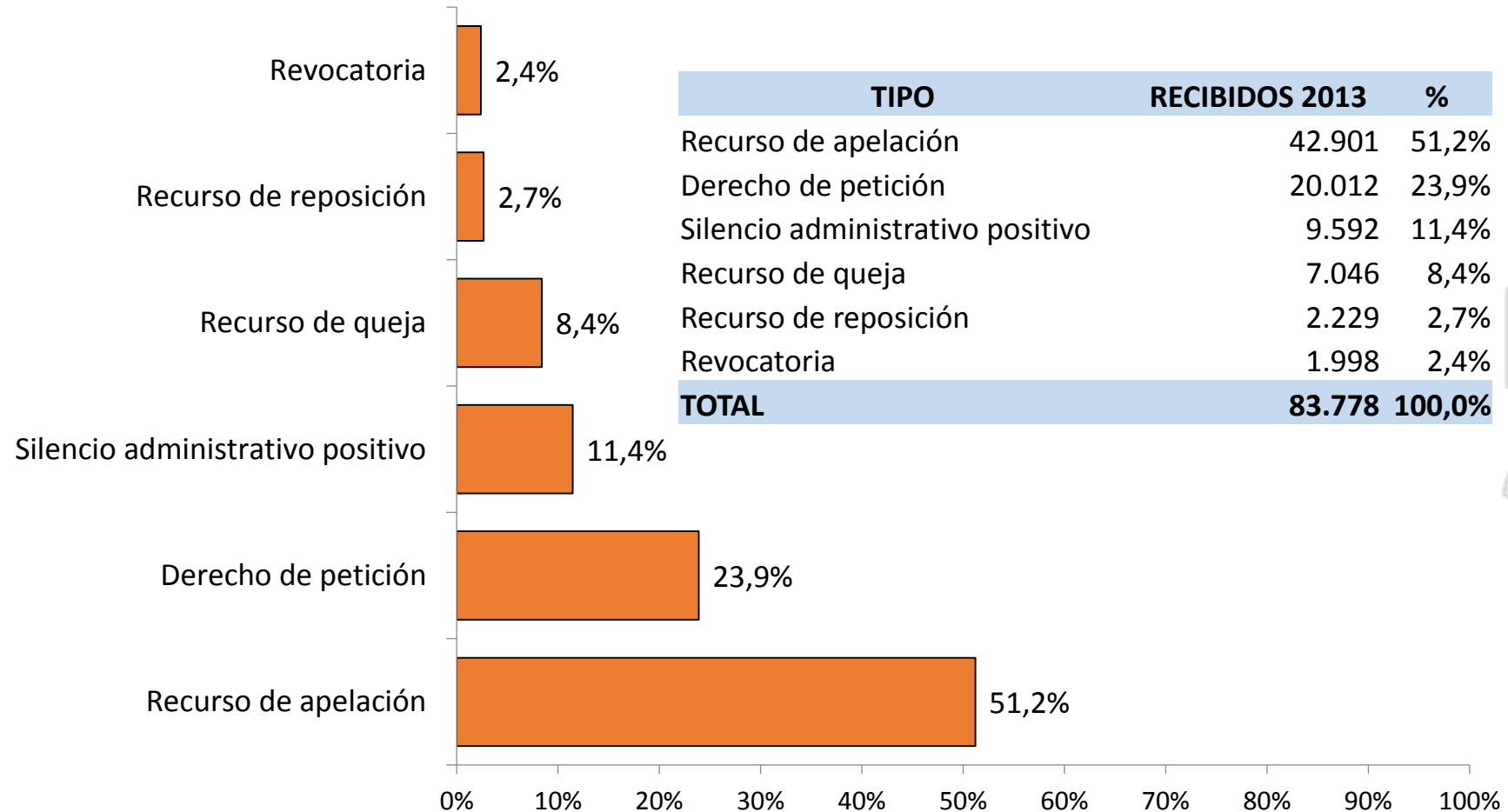
- Histórico de trámites recibidos.
- Trámites recibidos discriminados por tipo.
- Trámites recibidos por servicio público domiciliario.
- Principales causales de reclamación por sector.
- Municipios con mayores índices de reclamación.
- Prestadores con mayores índices de reclamación.
- Atenciones personalizadas.

Histórico de trámites recibidos

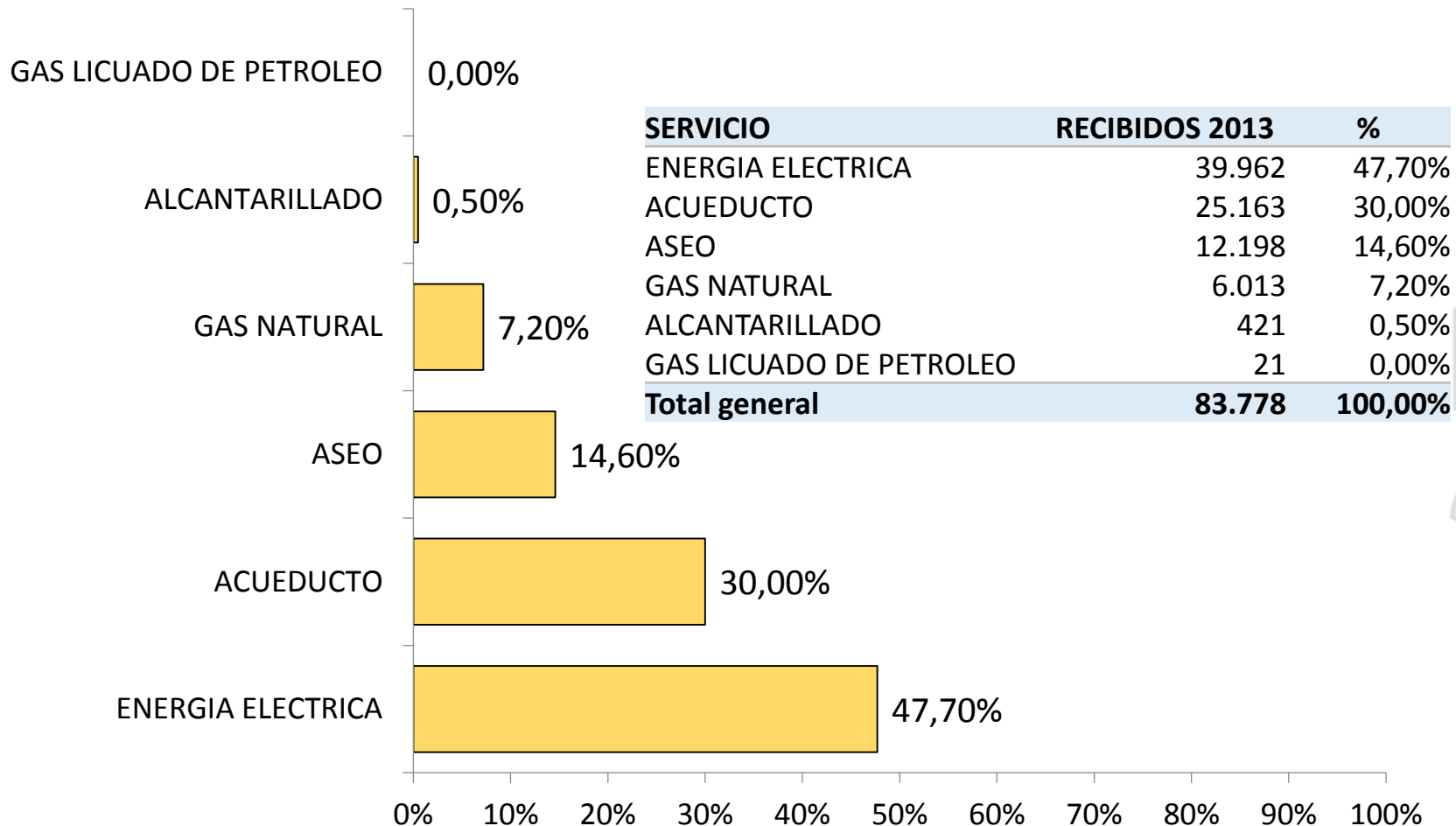


Fuente: Cuadros de reclamos, Dirección General Territorial

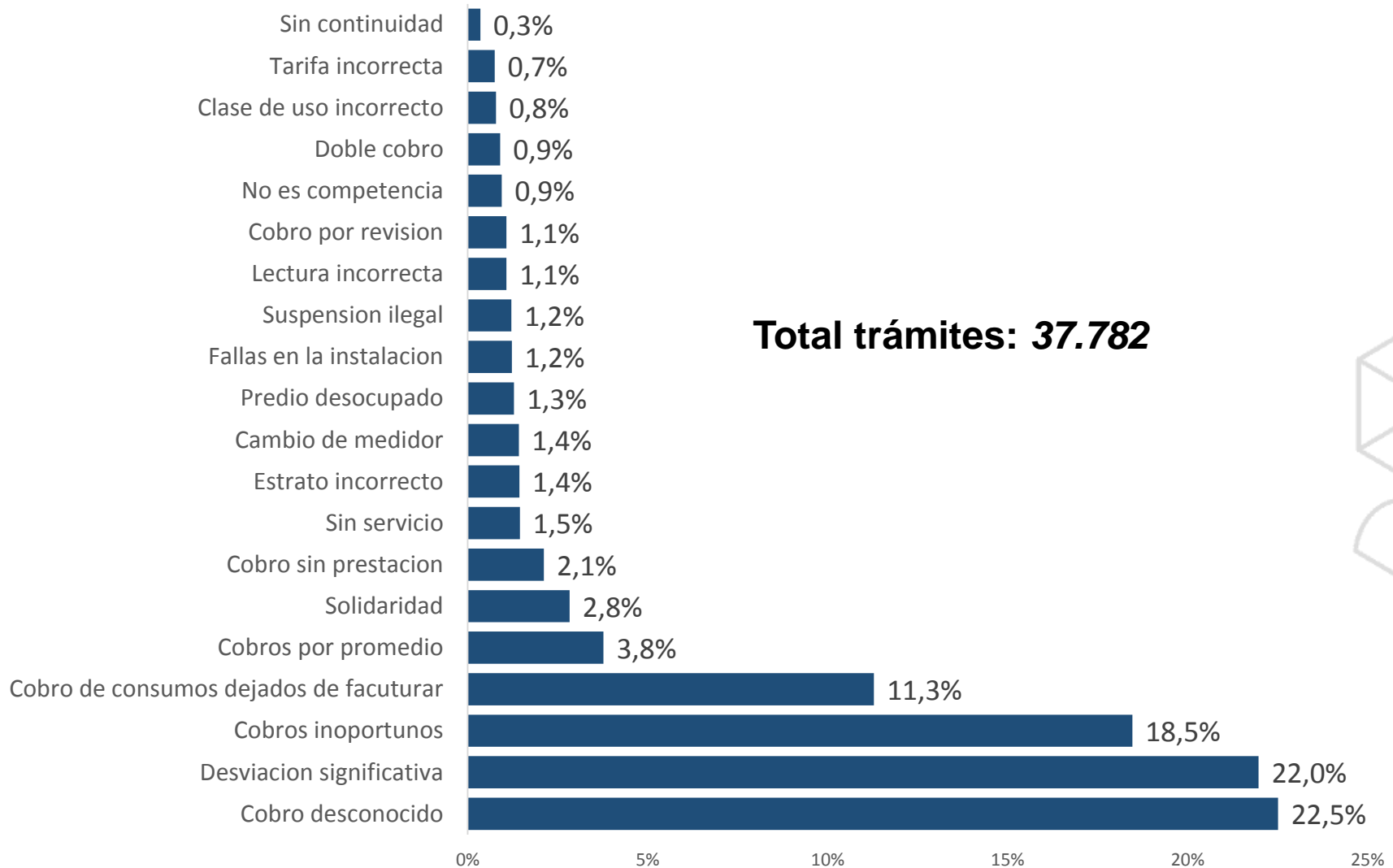
Trámites recibidos por tipo



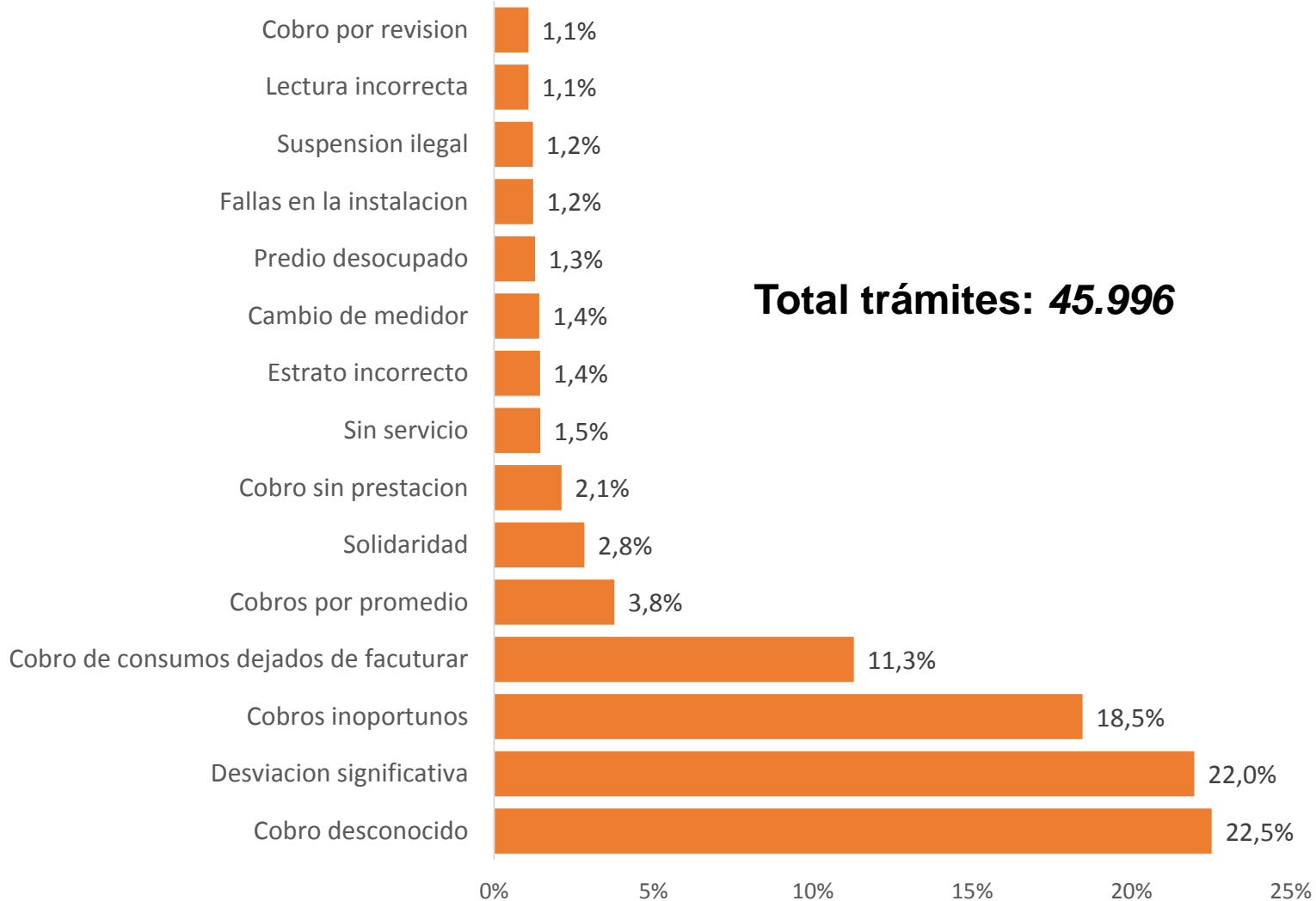
Trámites recibidos por servicio



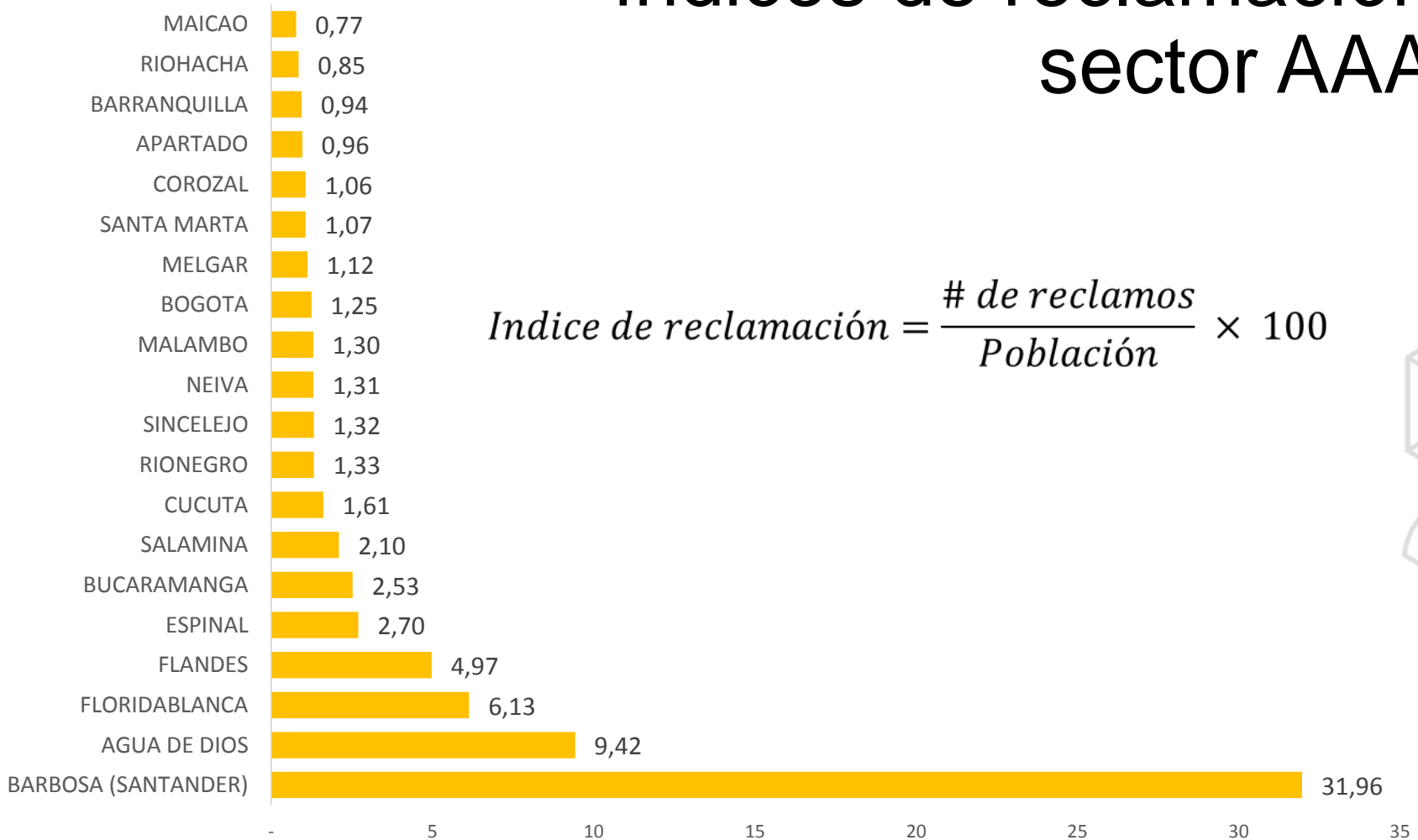
Principales causales de reclamación sector AAA



Principales causales de reclamación sector Energía y Gas

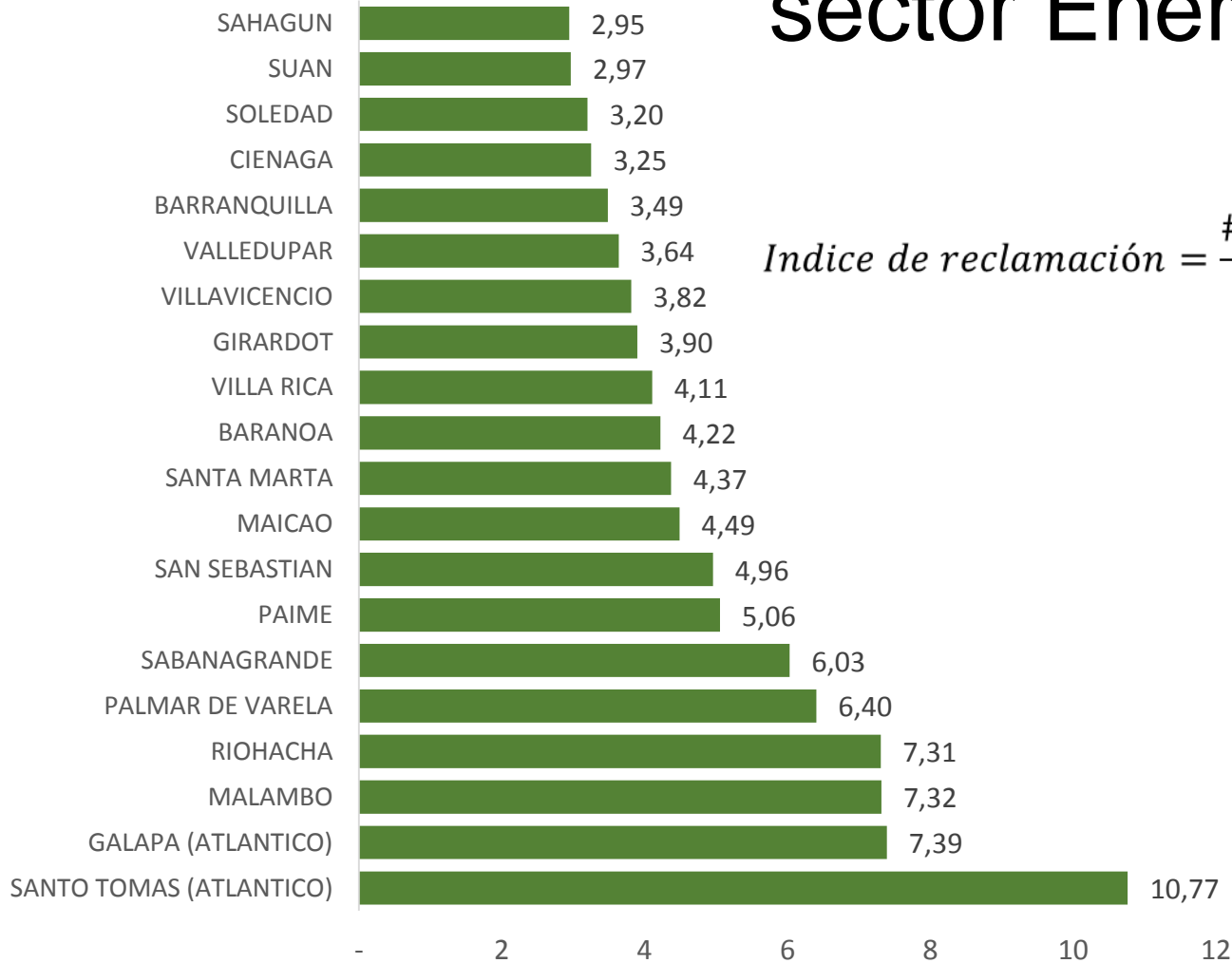


Municipios con mayores índices de reclamación sector AAA



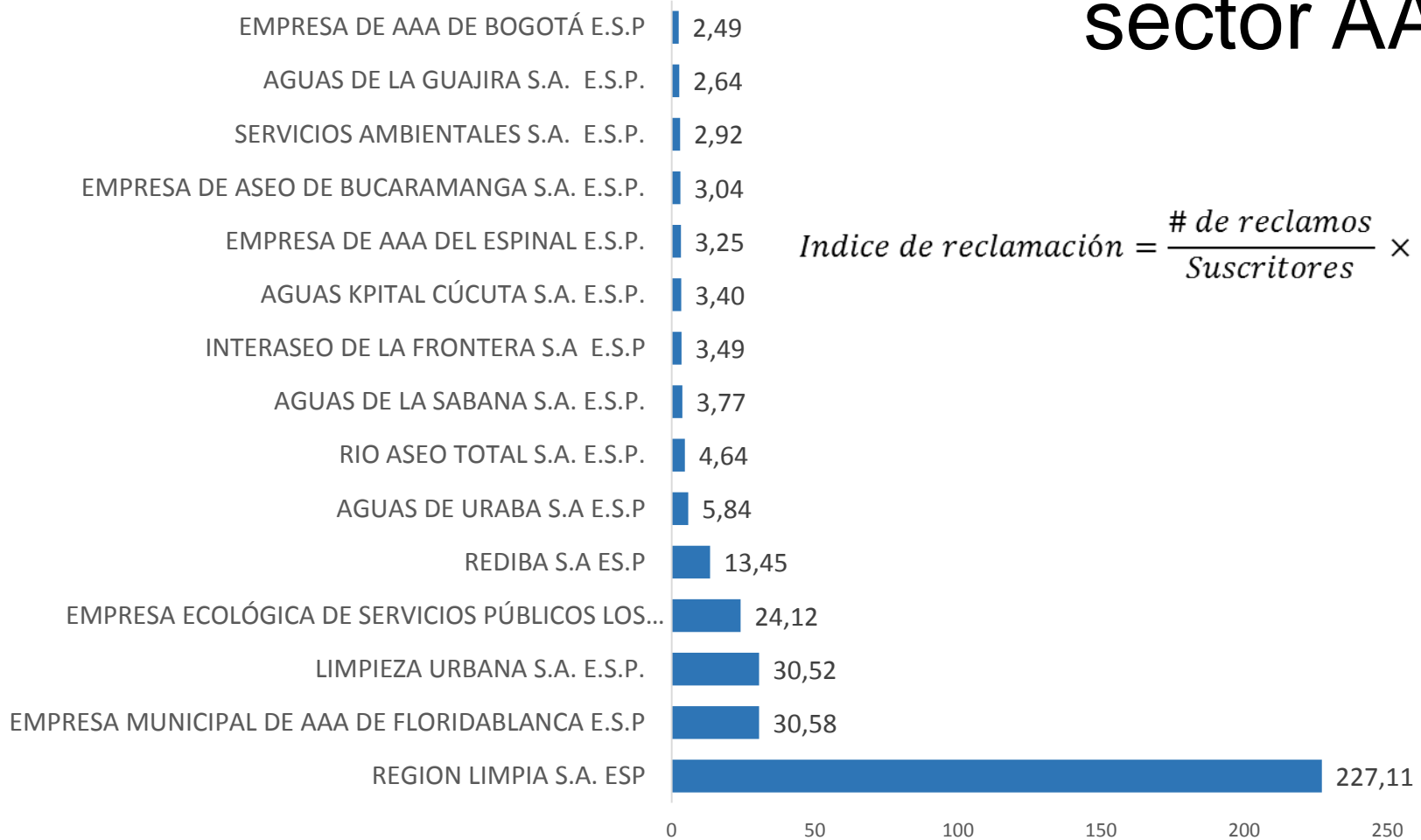
$$\text{Índice de reclamación} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{Población}} \times 100$$

Municipios con mayores índices de reclamación sector Energía y Gas



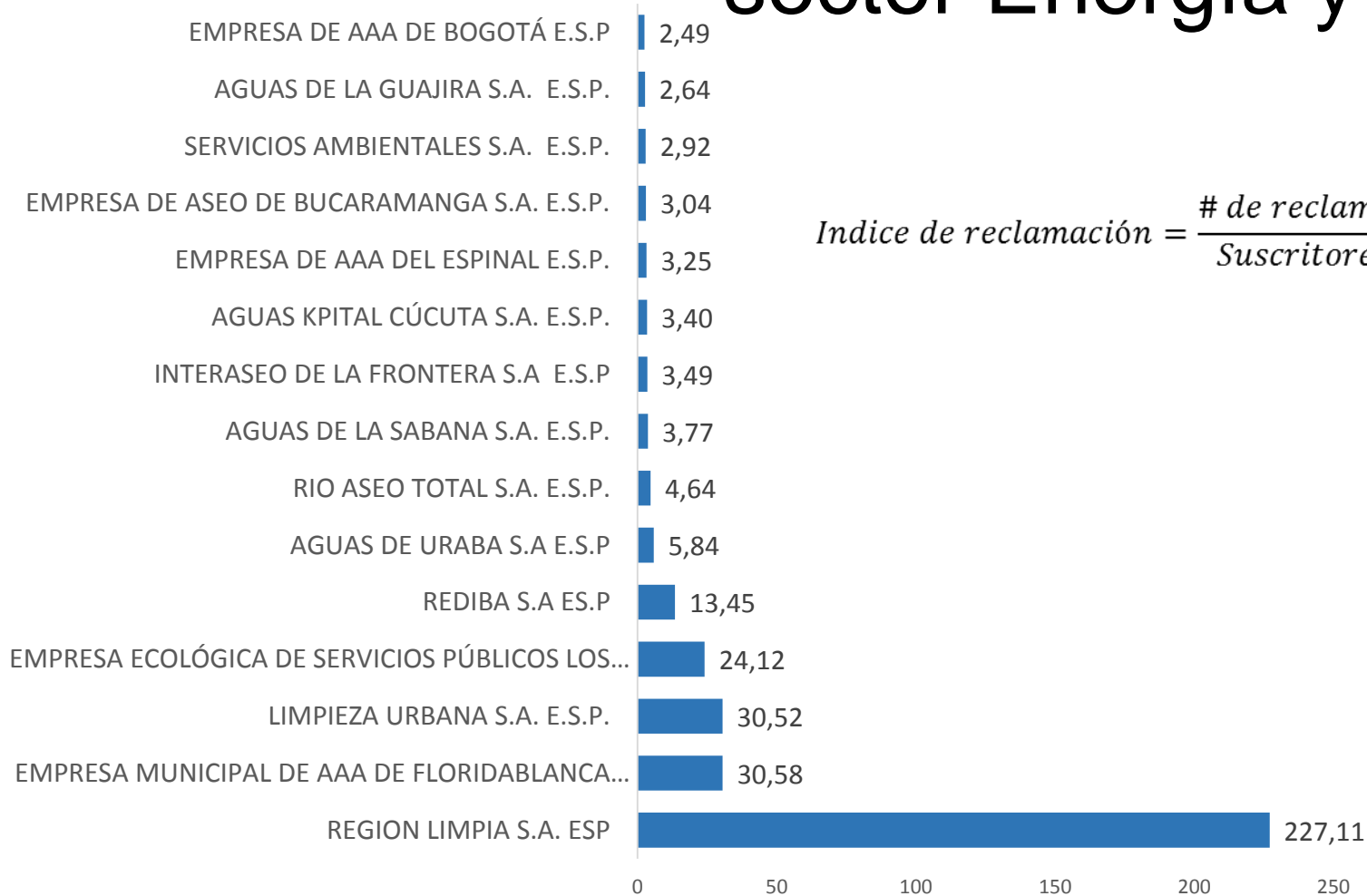
$$\text{Índice de reclamación} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{Población}} \times 100$$

Prestadoras con mayores índices de reclamación sector AAA



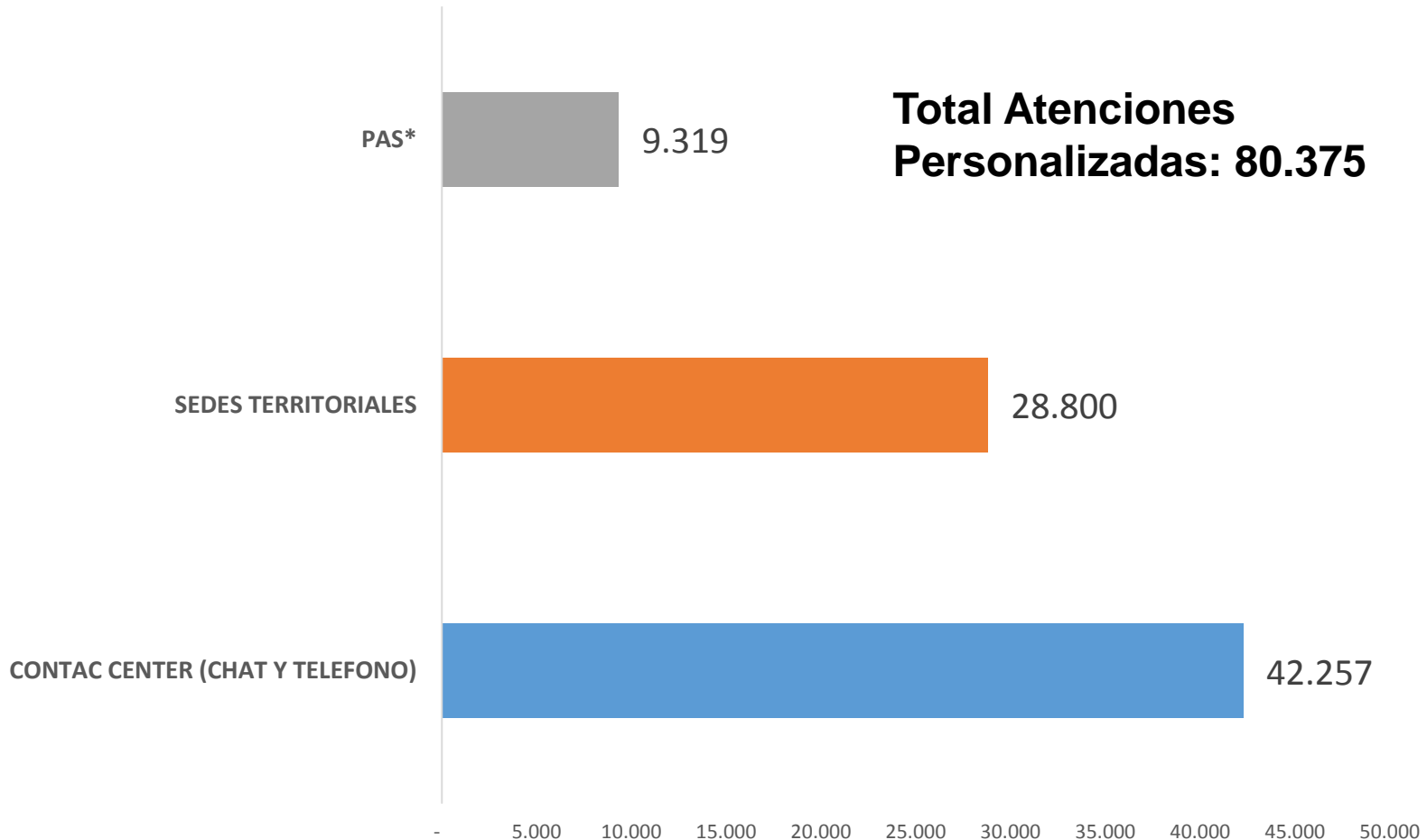
$$\text{Índice de reclamación} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{Suscriptores}} \times 100$$

Prestadoras con mayores índices de reclamación sector Energía y Gas



$$\text{Índice de reclamación} = \frac{\# \text{ de reclamos}}{\text{Suscriptores}} \times 100$$

Atenciones personalizadas



Muchas gracias

Carrera 18 N°. 84-35

PBX: (1) 691 3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C.