



## **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
CO-F-006 V14

# Protección de datos personales

"En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios le informa que durante esta jornada podrá hacer registro fotográfico y de video para conservar como memoria institucional y, eventualmente, para su divulgación en los canales de comunicación de la entidad.

Solicitamos su autorización para este registro, la cual se entenderá otorgada con su presencia en este evento. En caso contrario, agradecemos informarnos".

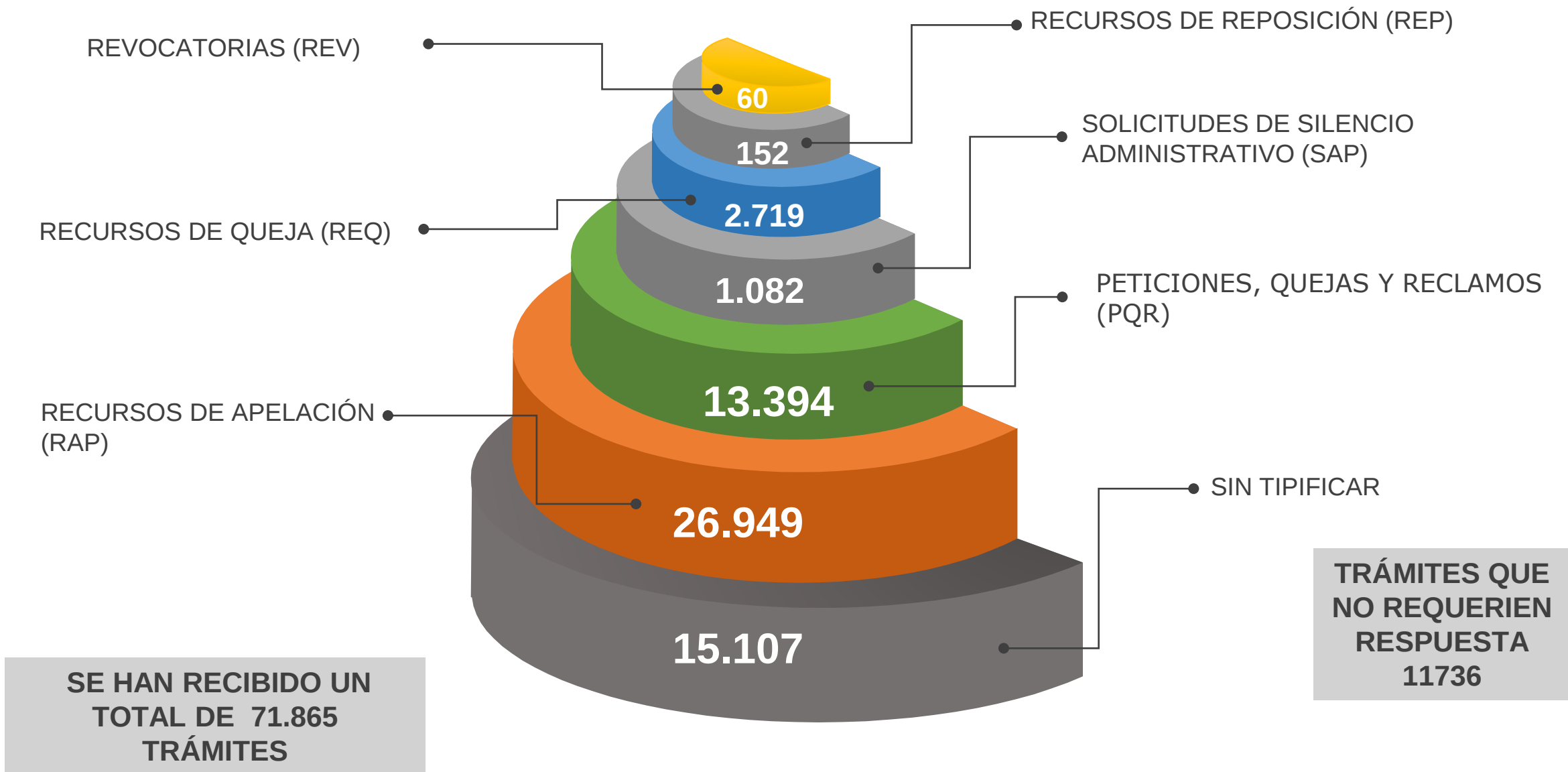
# Gestión de trámites

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN  
AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO.**

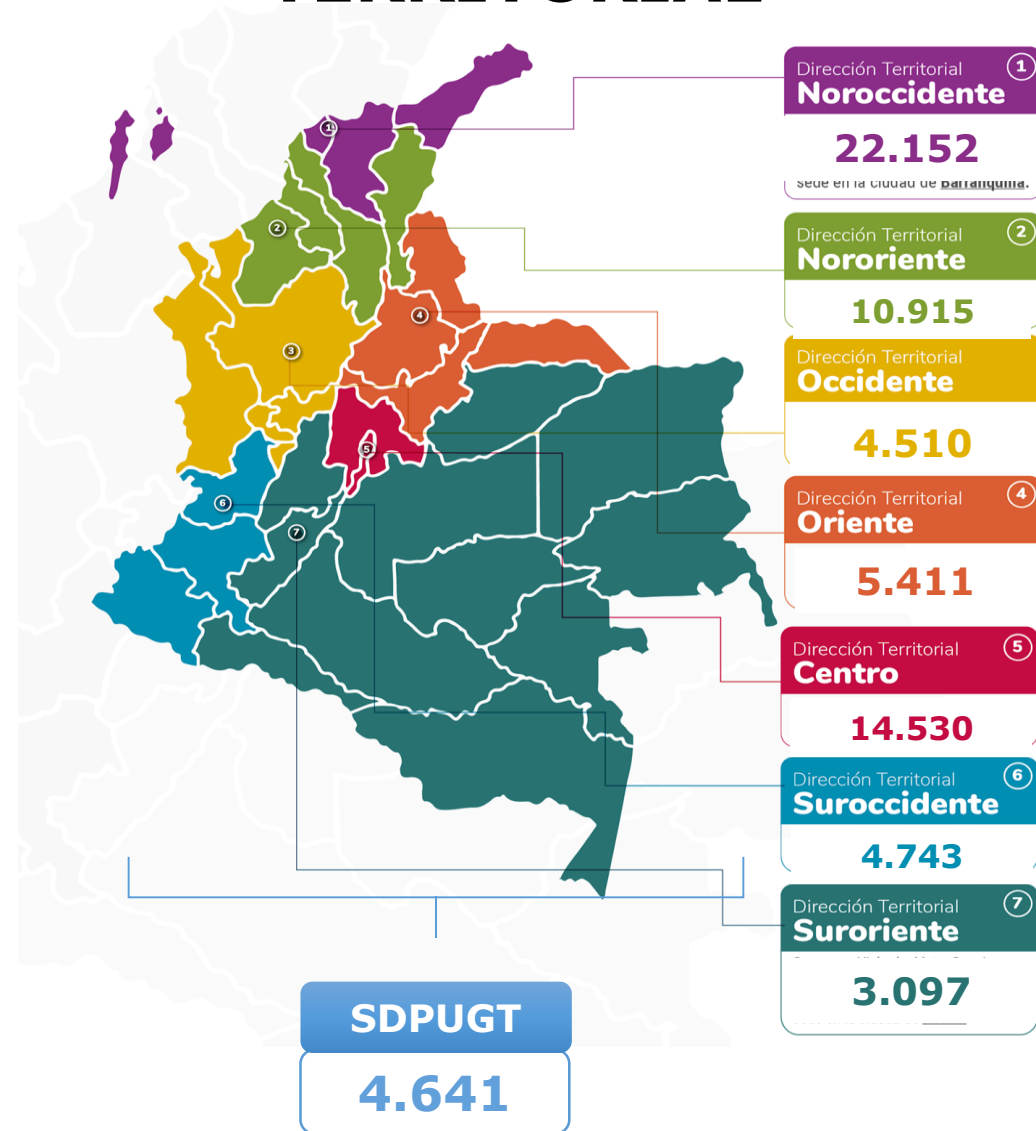


El presente informe se publica con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” y de informar a la ciudadanía sobre los trámites que se recibieron durante el primer semestre del año 2025

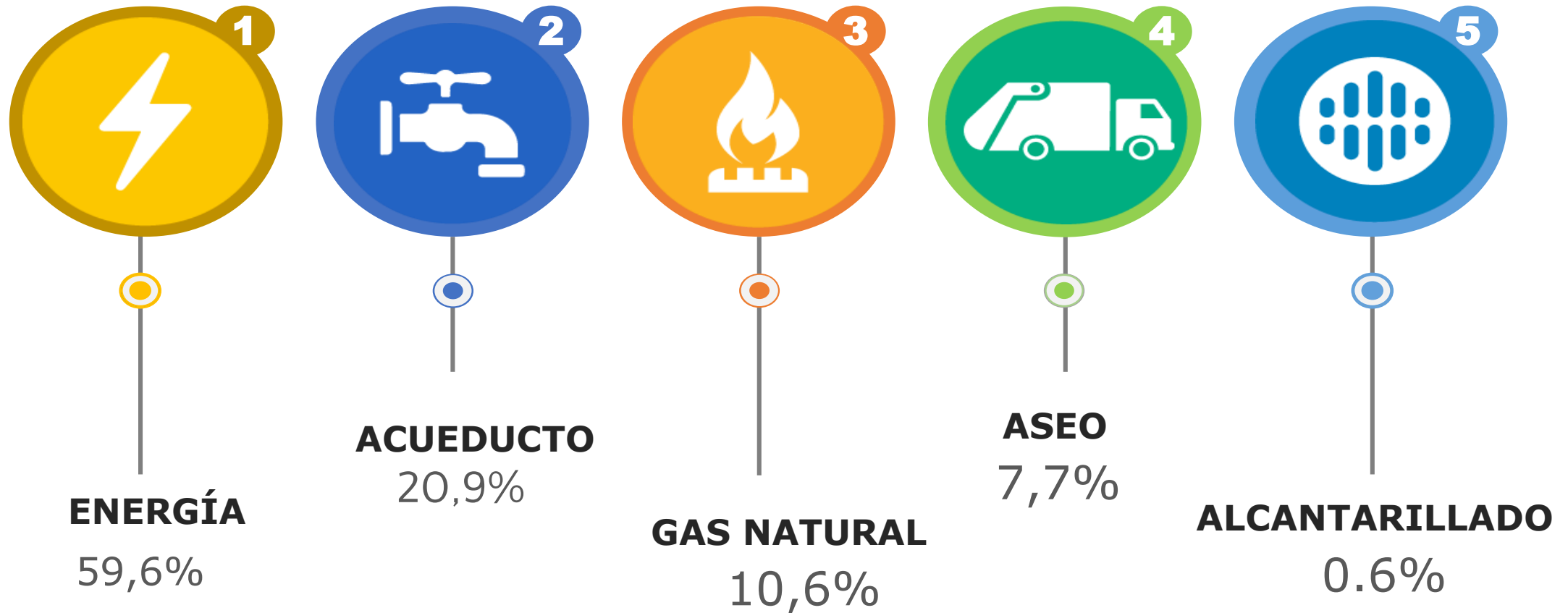
# TRÁMITES RECIBIDOS SEGUNDO TRIMESTRE 2025



# TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL

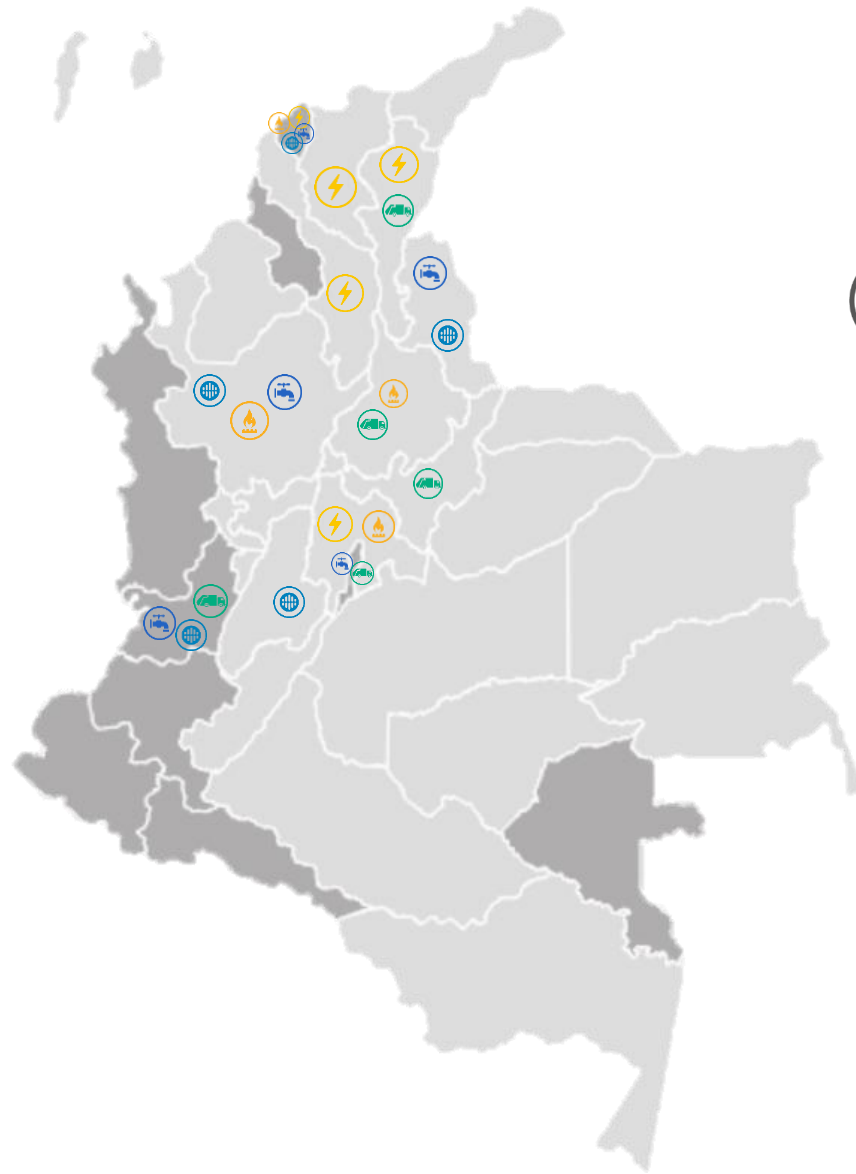


# RECLAMACIONES POR SERVICIO PÚBLICO



El 1,3% restante corresponde a los servicios no competentes (Telefonía fija, móvil, internet, televisión, salud, etc.), consolidados (tramites asociados a más de un servicio público), sin servicio asociado (consultas sobre estado de trámite, información general, como interponer una queja, entre otros)

# DEPARTAMENTOS MAS RECLAMADOS POR TIPO DE SERVICIO PÚBLICO



Atlántico, Bogotá, Cundinamarca, Magdalena, Cesar, Bolívar



Bogotá, Antioquia, Atlántico, Norte de Santander, Huila, Cundinamarca



Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, Santander, Magdalena



Bogotá, Valle del Cauca, Tolima, Boyacá, Atlántico, Santander,



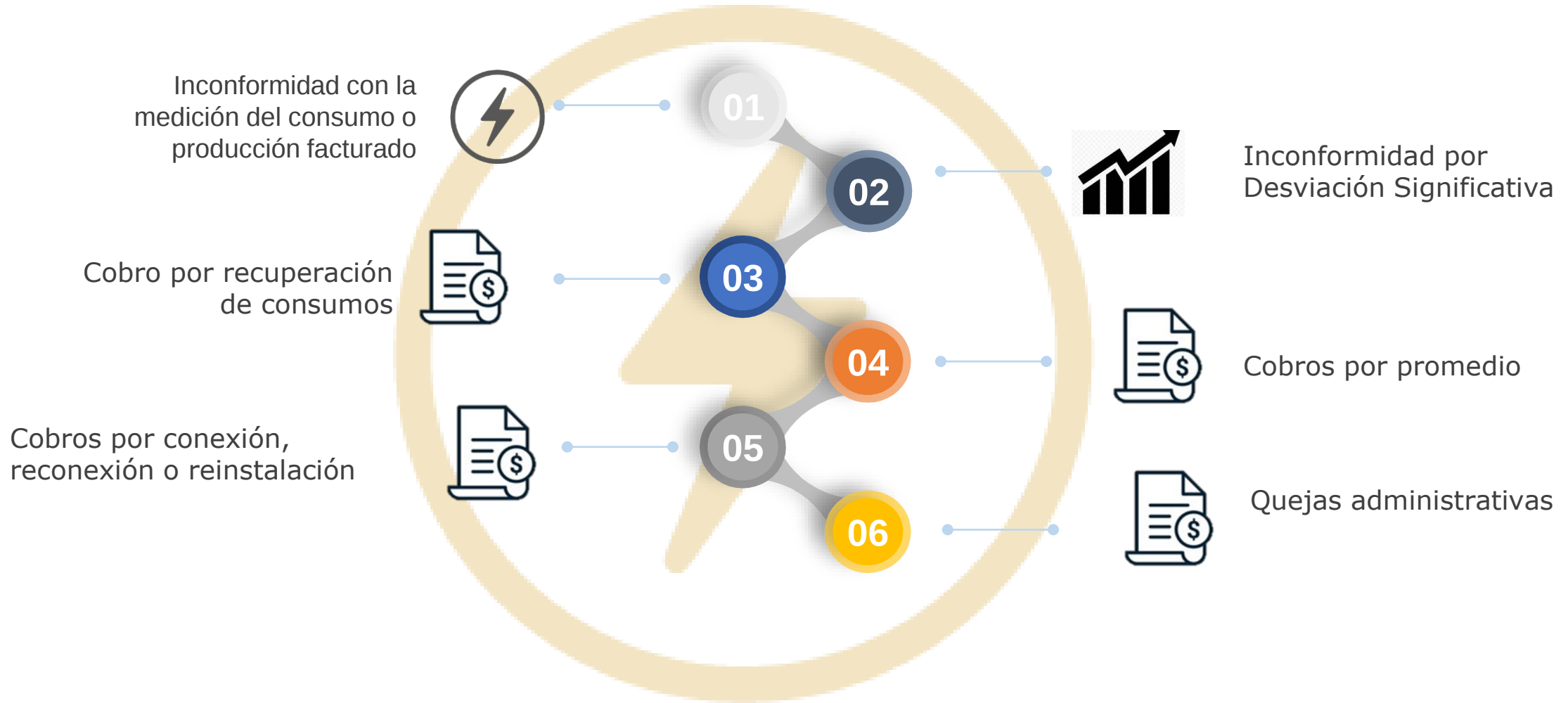
Valle del Cauca, Bogotá, Antioquia, Santander, Cundinamarca, Huila

# MEDIOS DE RECEPCIÓN DE TRÁMITES

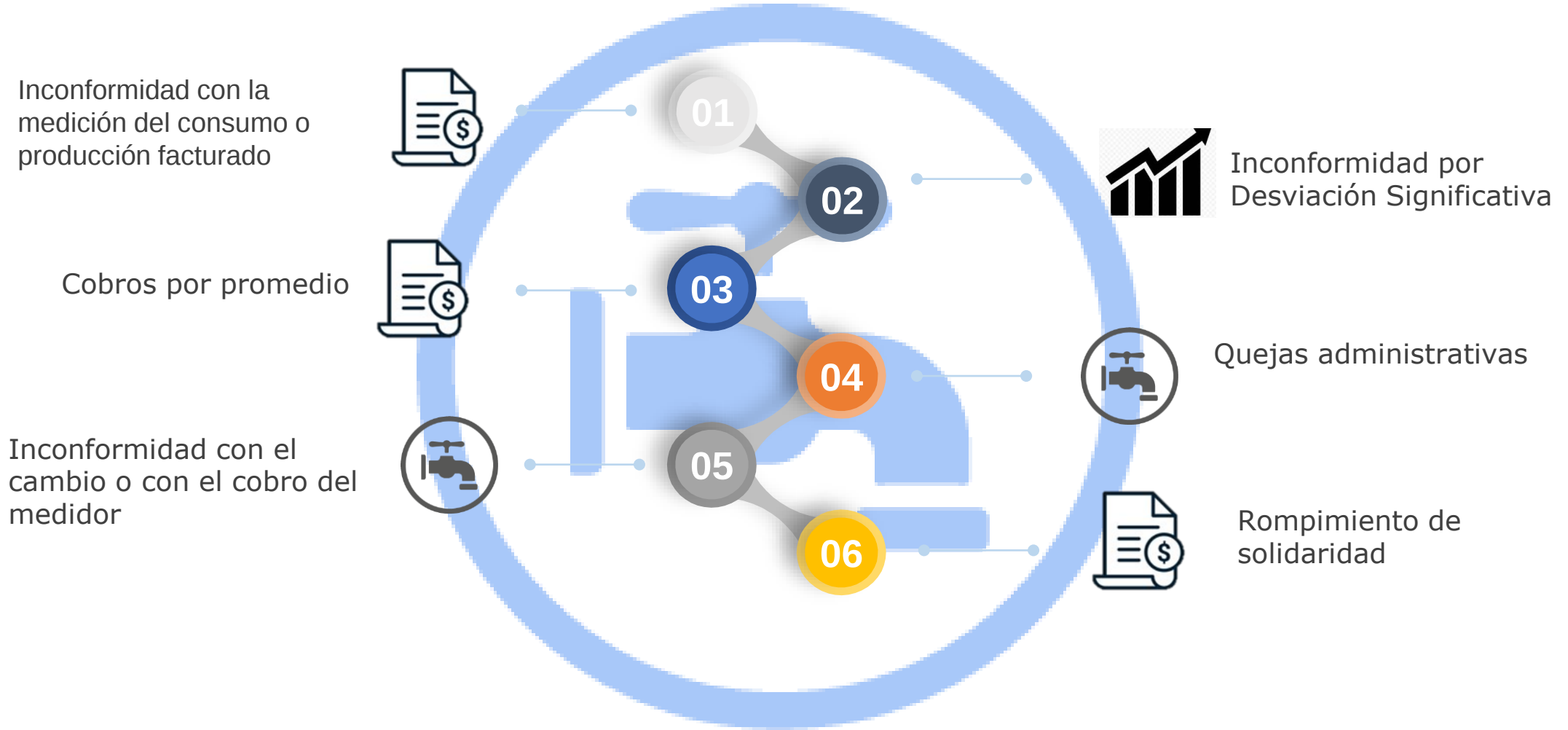


1. Correo electrónico 2. Atención personalizada 3. Entrega personal 4. Correo Certificado 5. Te Resuelvo 6. Formulario web

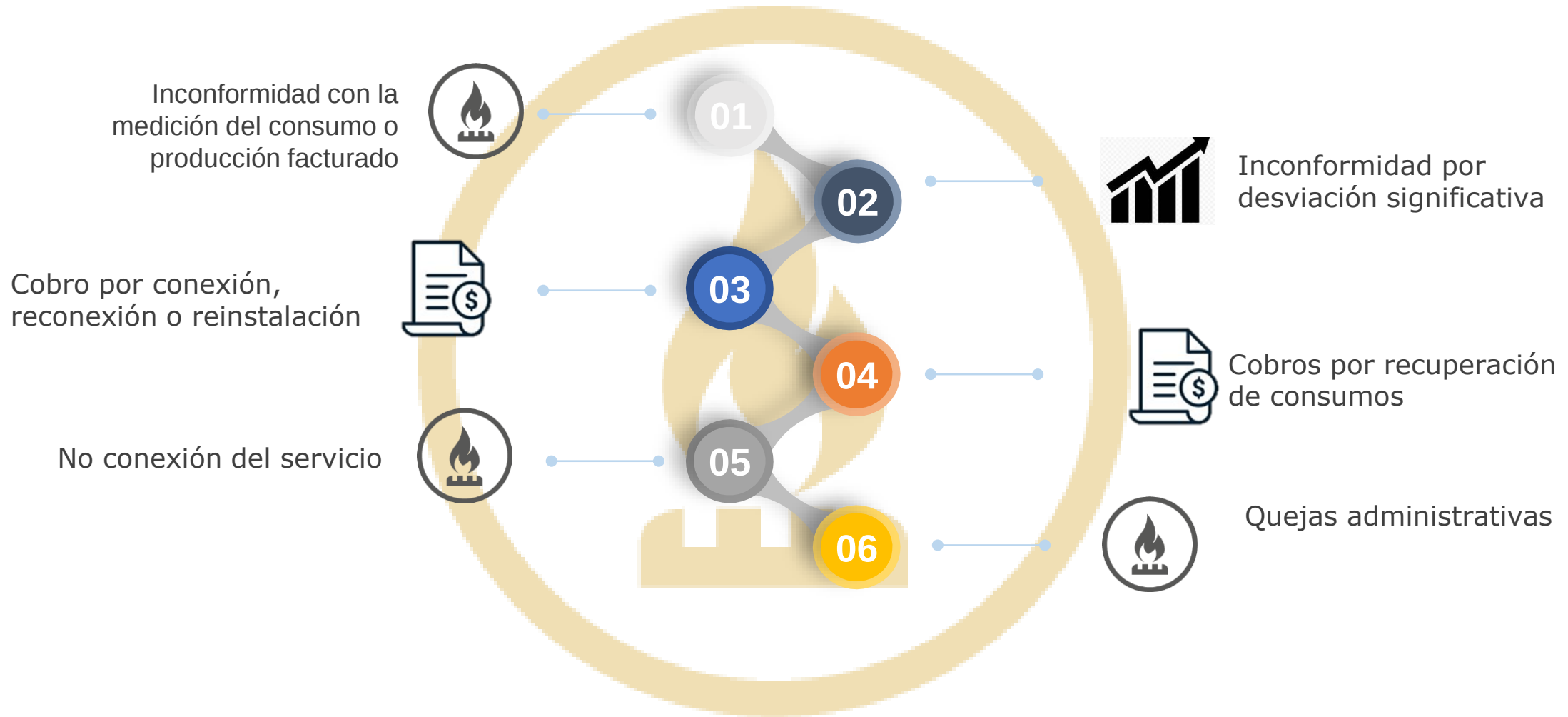
# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ENERGÍA



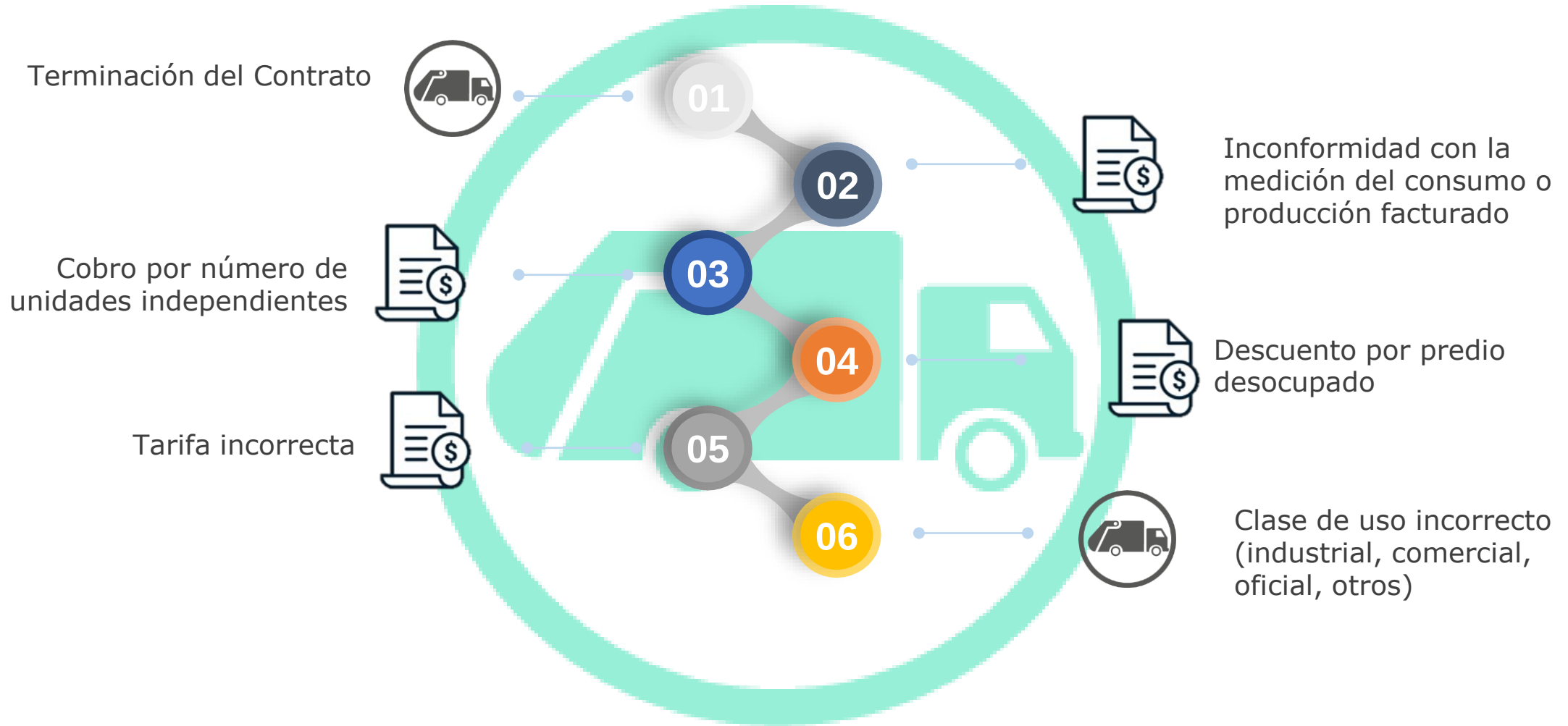
# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO



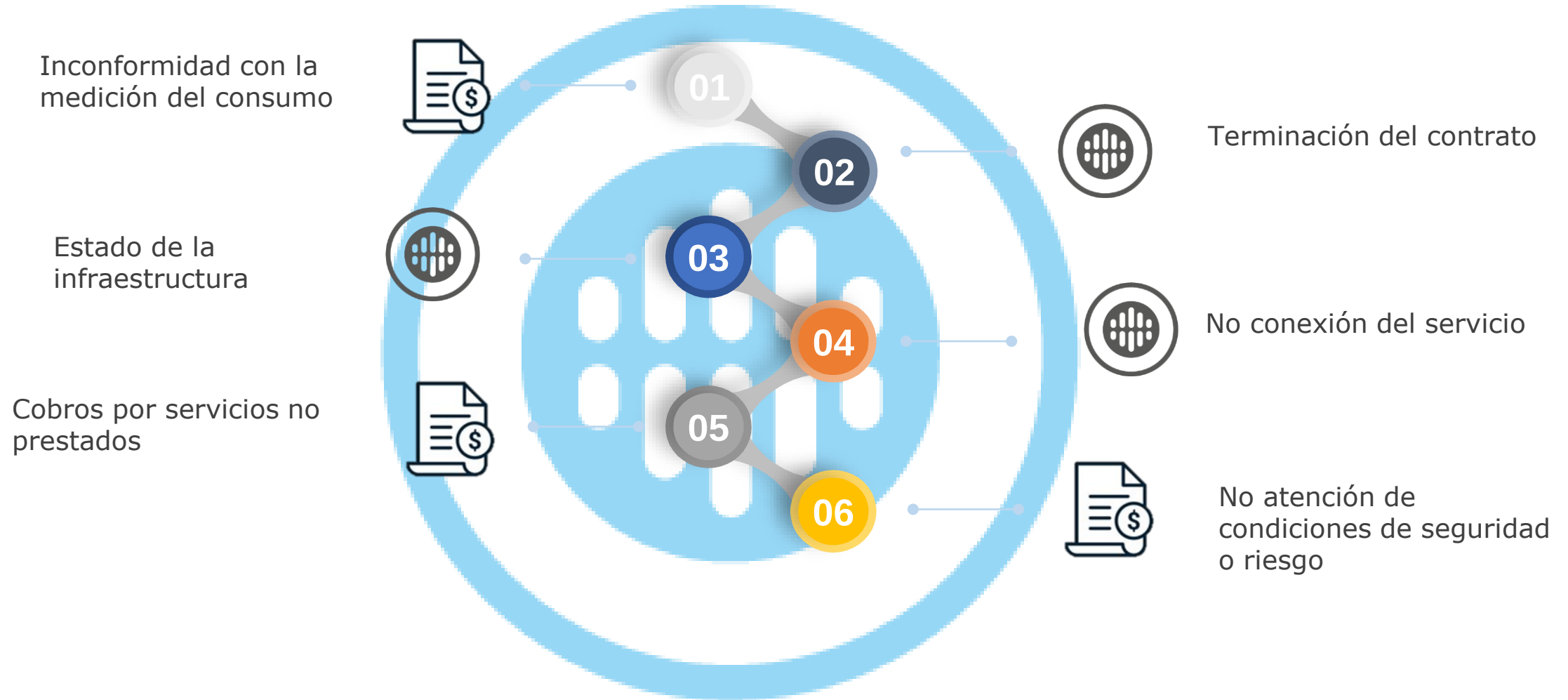
# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE GAS NATURAL



# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ASEO



# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO



# EMPRESAS MÁS RECLAMADAS POR CADA SERVICIO

AIR-E S.A. E.S.P  
ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P  
CARIBEMAR DE LA COSTA S.A. E.S.P  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.SP  
CELSIA COLOMBIA S.A E.S.P



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.  
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A E.S.P  
AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.  
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.

VANTI S.A. E.S.P  
GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P  
ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P  
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.SP  
GAS DEL ORIENTE S.A E.S.P



INTERASEO S.A.S E.S.P  
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE  
CANDELARIA S.A E.S.P  
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P

EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A E.S.P  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P  
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VALLE DEL CAUCA S.A E.S.P  
EMPRESA MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P



# TRAMITE DE TUTELAS DELEGADA DE PROTECCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN EN TERRITORIO

**ABRIL A JUNIO 2025**

Esta Delegada ha tramitado 298 Acciones de tutela en lo corrido del año 2025



# 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)



## **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**



Esta presentación es propiedad intelectual controlada y producida por la  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
CO-F-006 V14