



**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

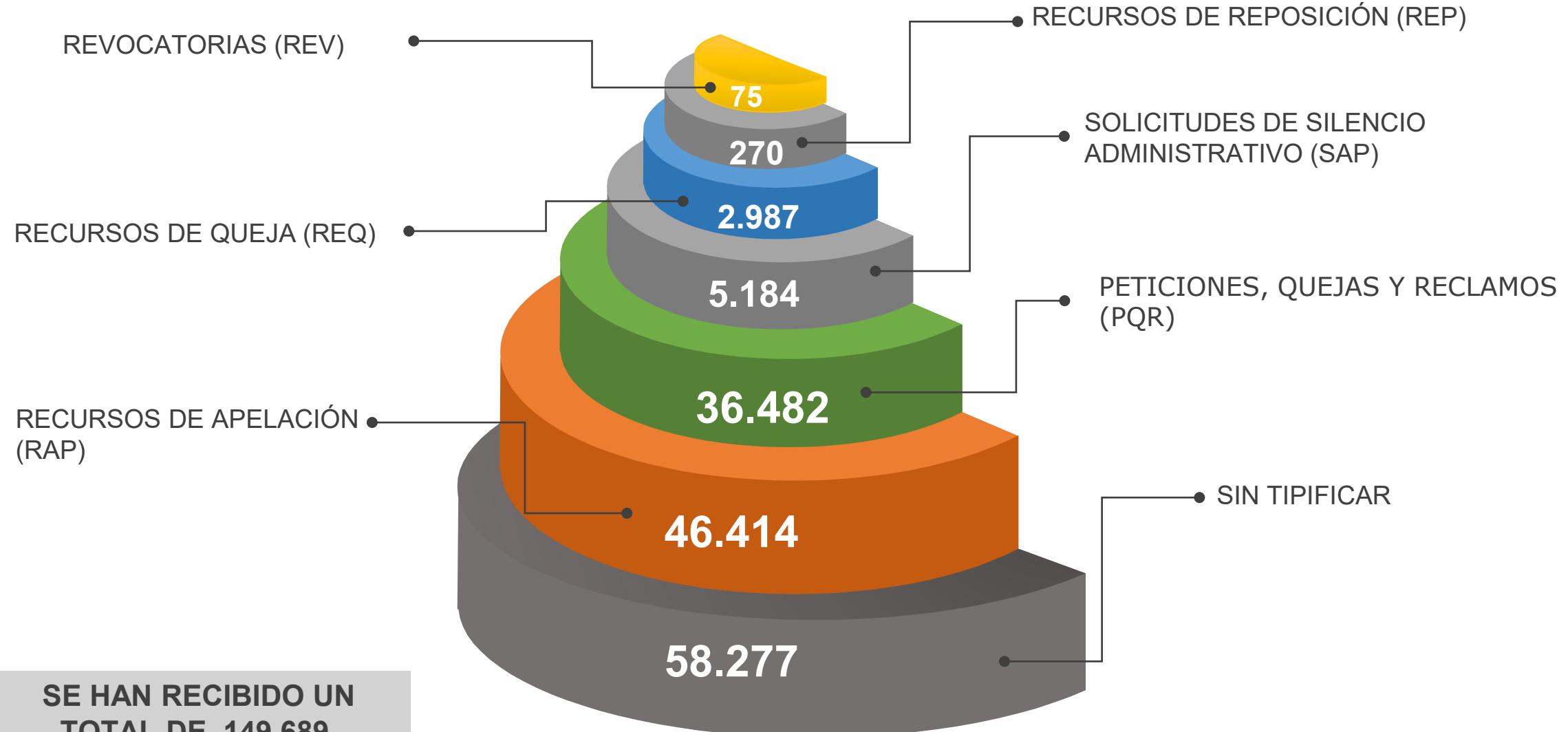
**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN  
AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO.**

Julio 10 de 2025 Bogotá, D.C.

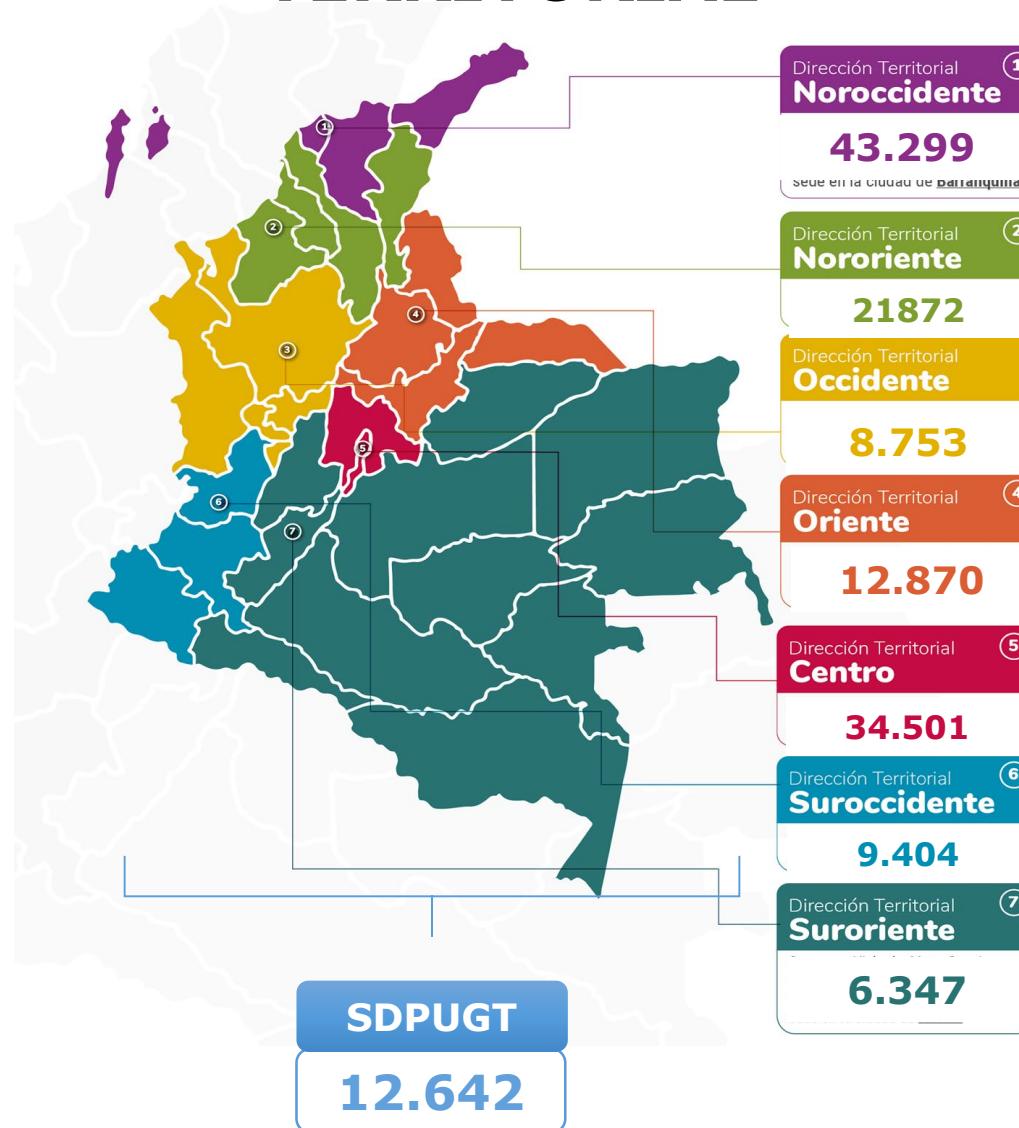


El presente informe se publica con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” y de informar a la ciudadanía sobre los trámites que se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

# TRÁMITES RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE 2025



# TRÁMITES RECIBIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL





# RECLAMACIONES POR SERVICIO PÚBLICO



**ENERGÍA**

63,1%



**ACUEDUCTO**

21,6%



**GAS NATURAL**

9,5%



**ASEO**

4,2%

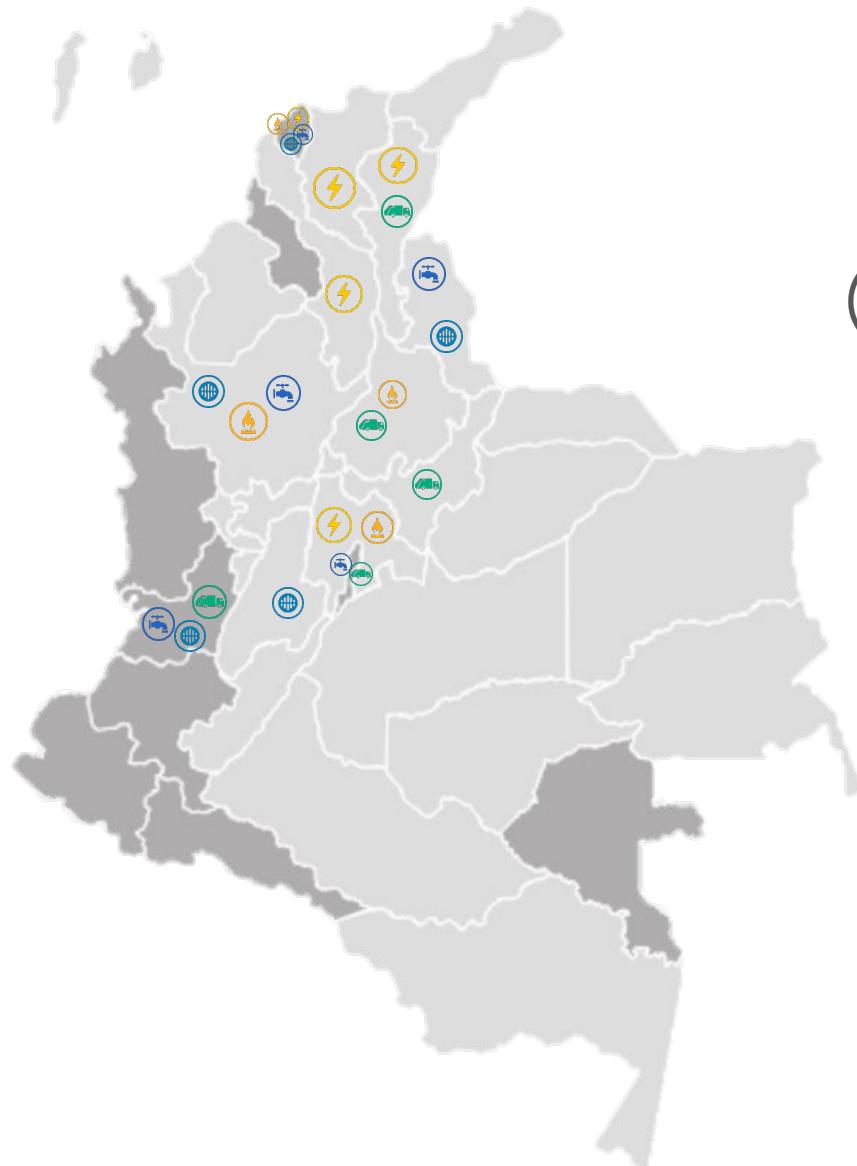


**ALCANTARILLADO**

0.4%

El 1,3% restante corresponde a los servicios no competentes (Telefonía fija, móvil, internet, televisión, salud, etc.), consolidados (trámites 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, Valle del Cauca, Huila



Bogotá, Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, Santander, Magdalena



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



Valle del Cauca, Bogotá, Antioquia, Santander, Atlántico, Quindío

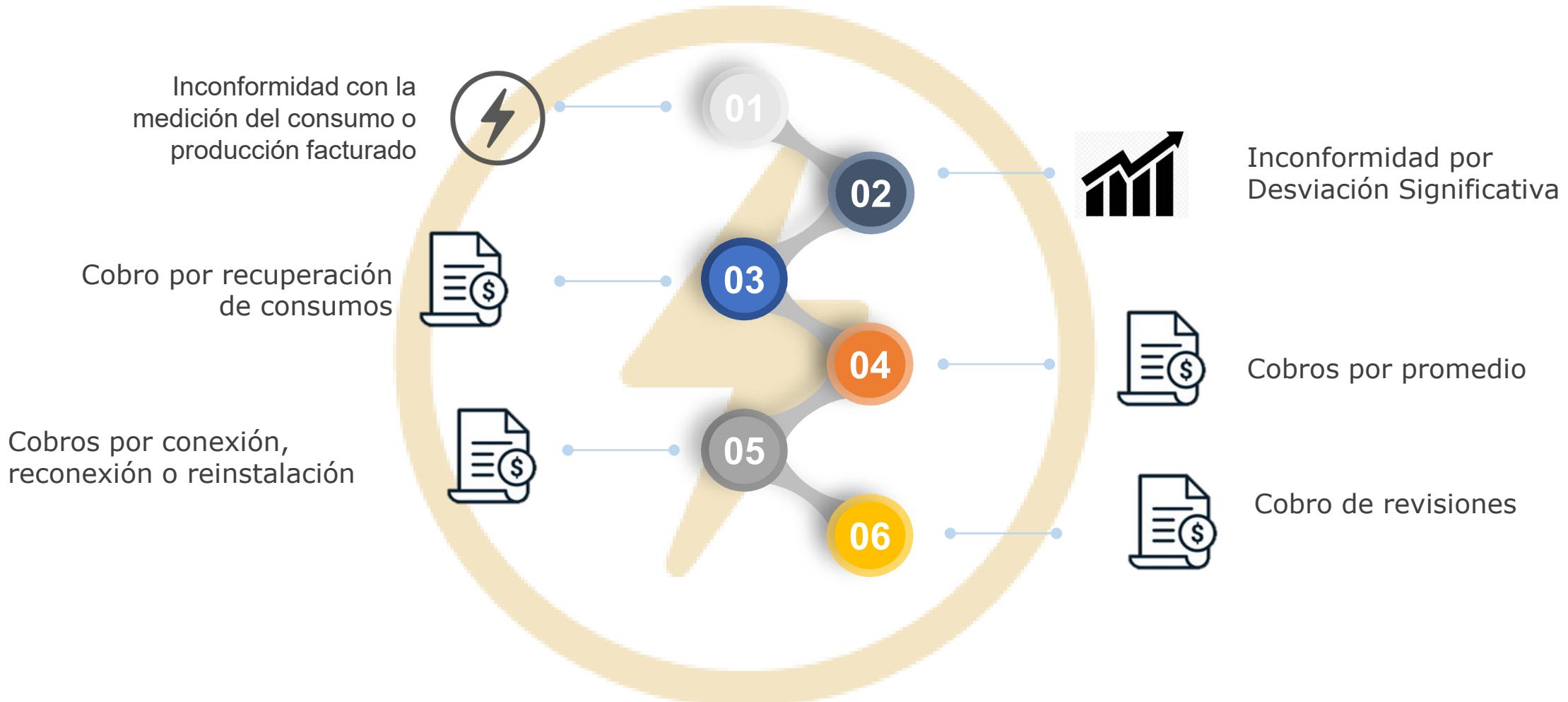


# MEDIOS DE RECEPCIÓN DE TRÁMITES



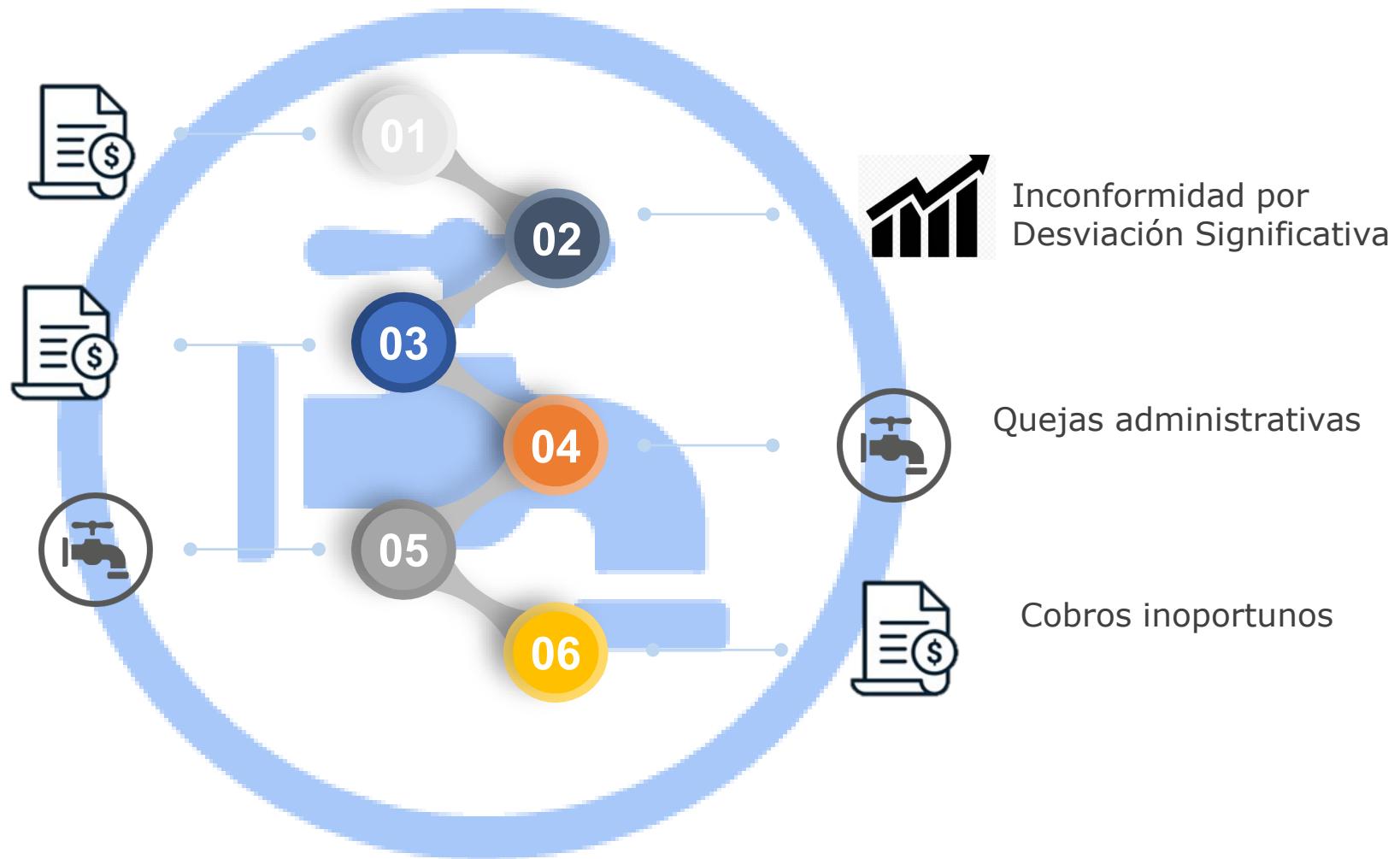
1. Correo electrónico 2. Atención personalizada 3. Entrega personal 4. Correo Certificado 5. Te Resuelvo 6. Formulario web

# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ENERGÍA



# PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMACIÓN PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado



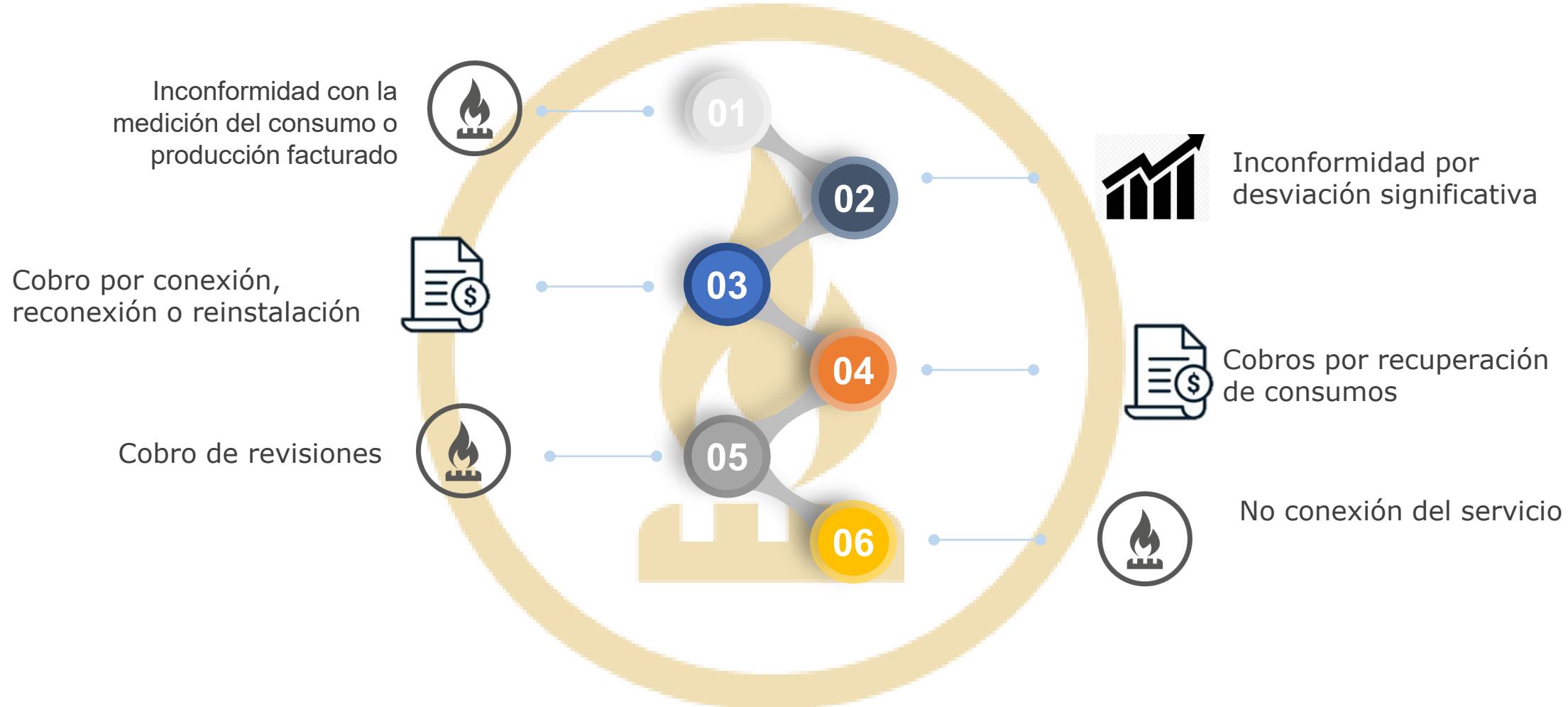
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor

Inconformidad por Desviación Significativa

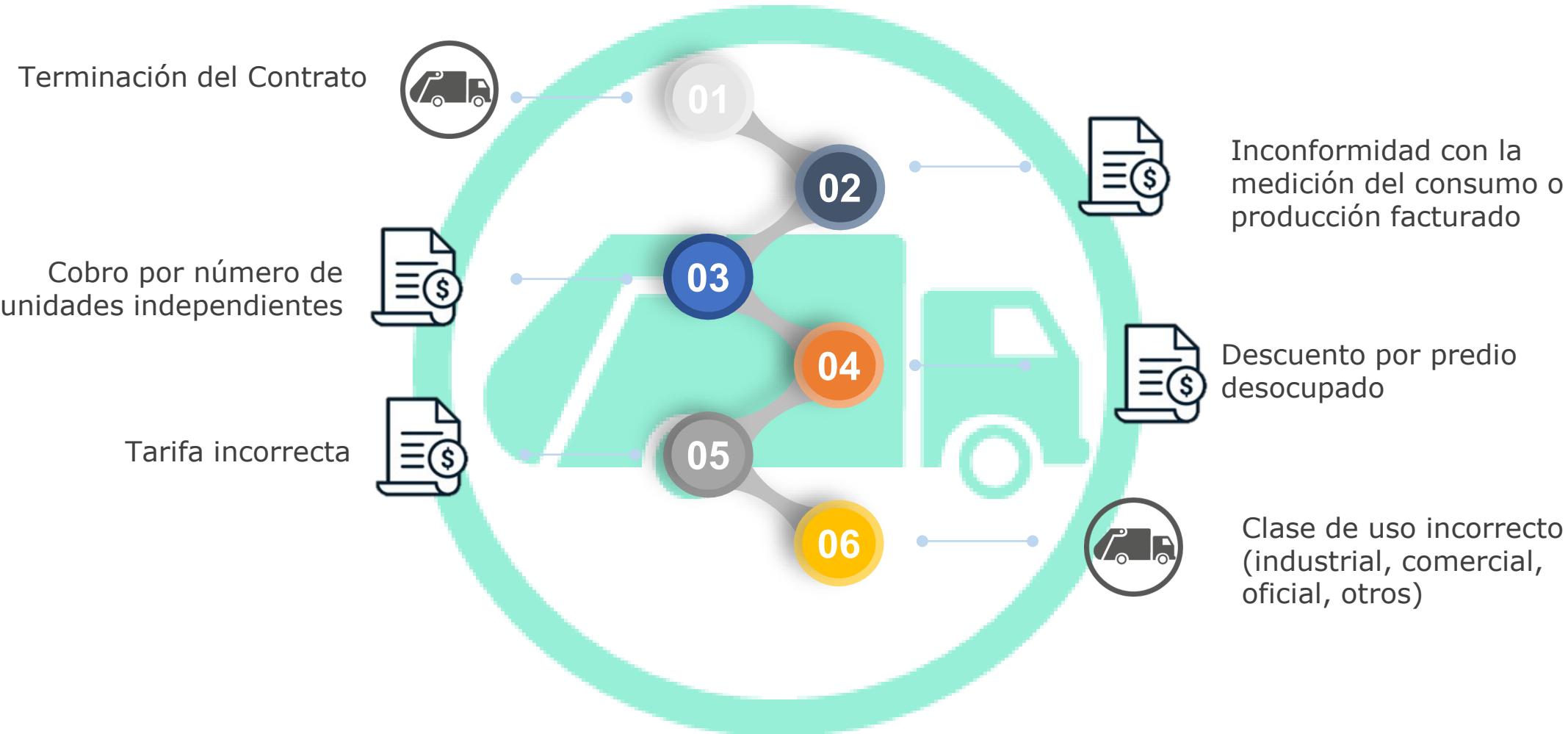
Cobros por promedio

Quejas administrativas

# 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

Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado



01

No conexión del servicio



02

Cobros por servicios no prestados



03

Estado de la infraestructura



04

Terminación del contrato



05

Cobros inoportunos



06



Superservicios

# 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.S.P  
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. 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  
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P  
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P



LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P.  
SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.  
CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A. E.S.P.  
INTERASEO S.A.S. E.S.P.  
BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. E.S.P.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P  
EMPRESA MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E. E.S.P  
EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P  
SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P





# 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