



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 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**

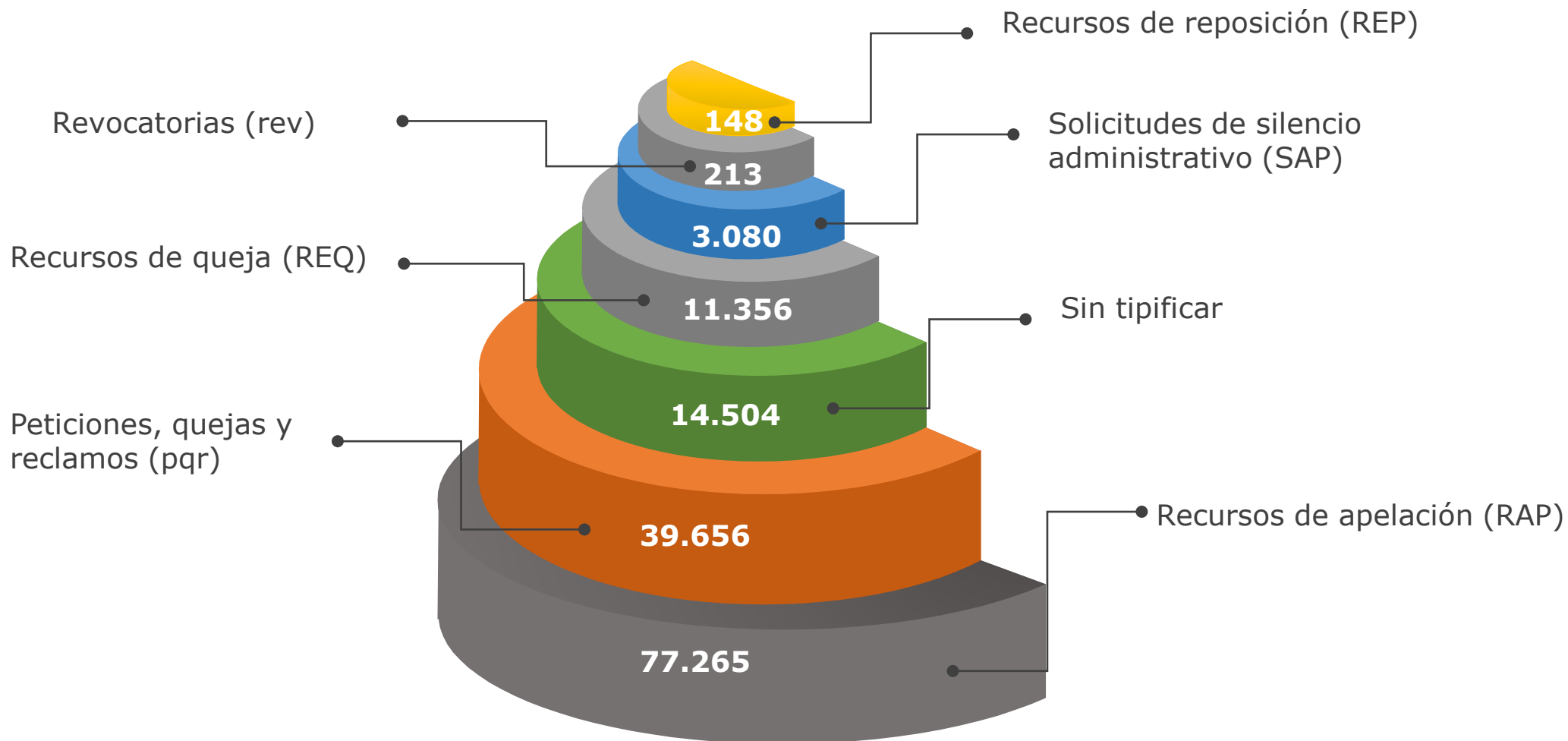
Julio de 2022 Bogotá, D.C.



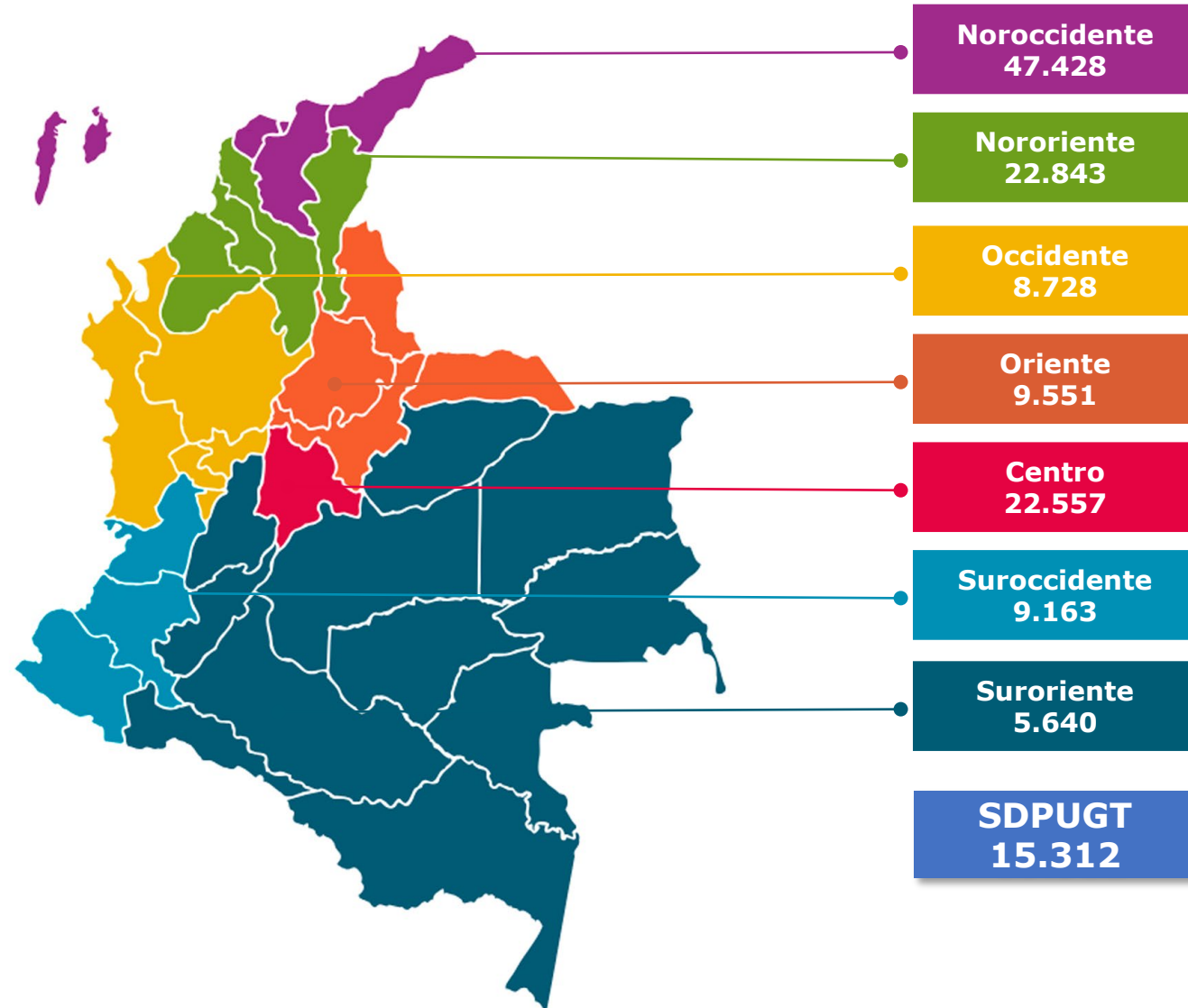
El presente informe se pública con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” y de informar a la ciudadanía sobre los trámites que se recibieron durante el primer semestre del año 2024

Trámites recibidos 2024

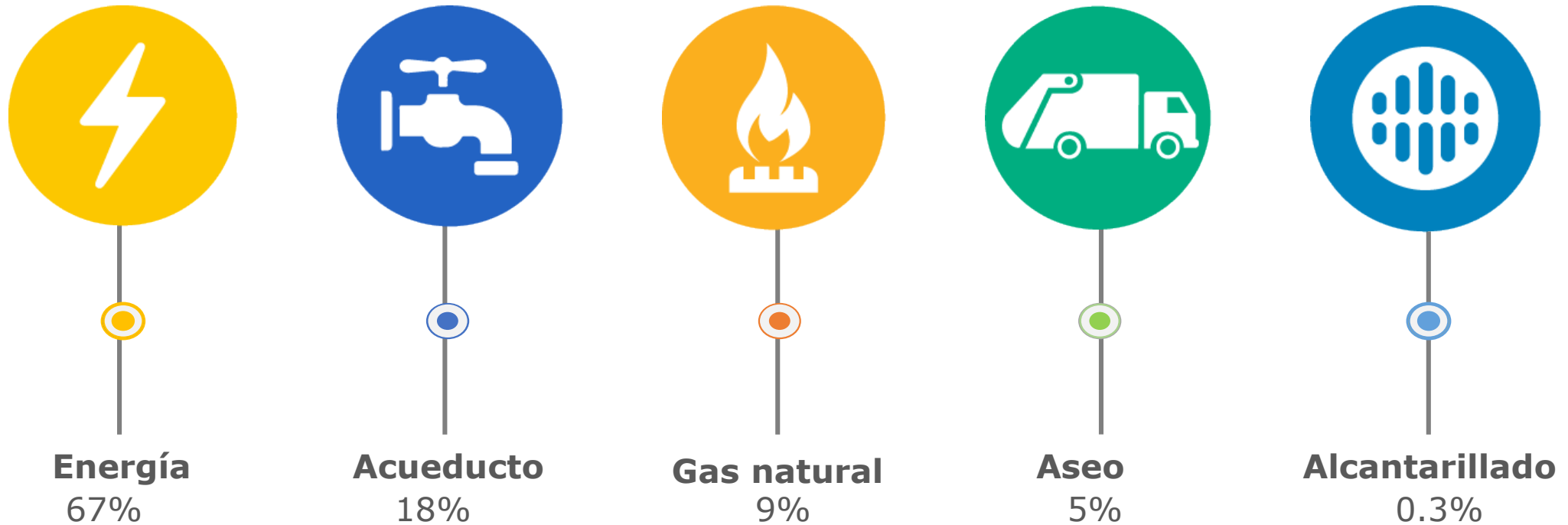
Se han recibido un total de 146.222 trámites



Trámites recibidos por dirección territorial



Reclamaciones por servicio público



El 0.7% 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 más reclamados por tipo de servicio público



Atlántico, Bogotá, Bolívar, Cesar, Cundinamarca, Magdalena.



Antioquia, Atlántico, Bogotá, Norte de Santander, Valle del Cauca.



Antioquia, Atlántico, Bogotá, Cundinamarca, Santander.



Bogotá, Boyacá, Cesar, Santander, Valle del Cauca.

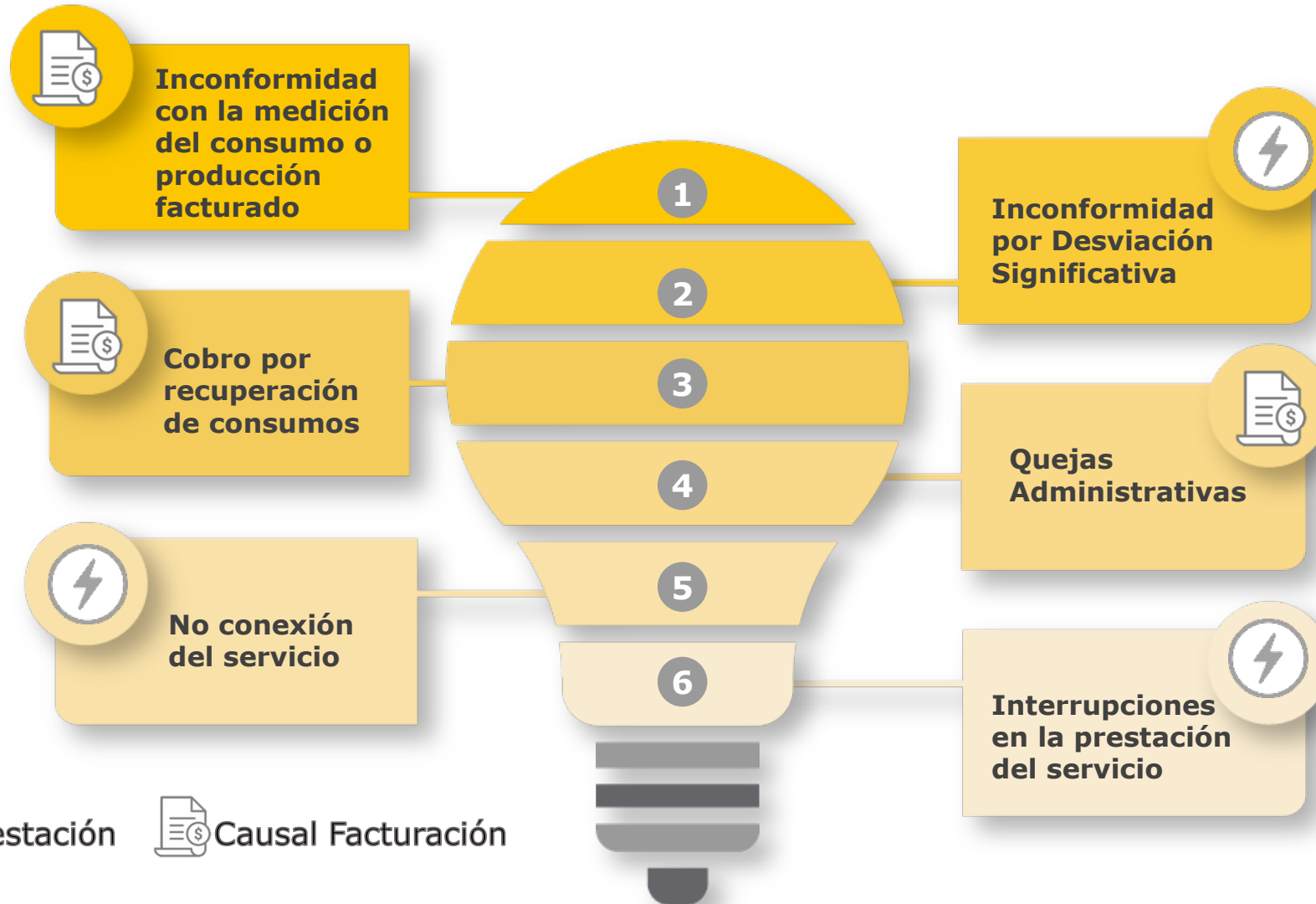


Antioquia, Atlántico, Bogotá, Santander, Tolima, Valle del Cauca.

Medios de recepción de trámites



Principales causales de reclamación para el servicio de energía



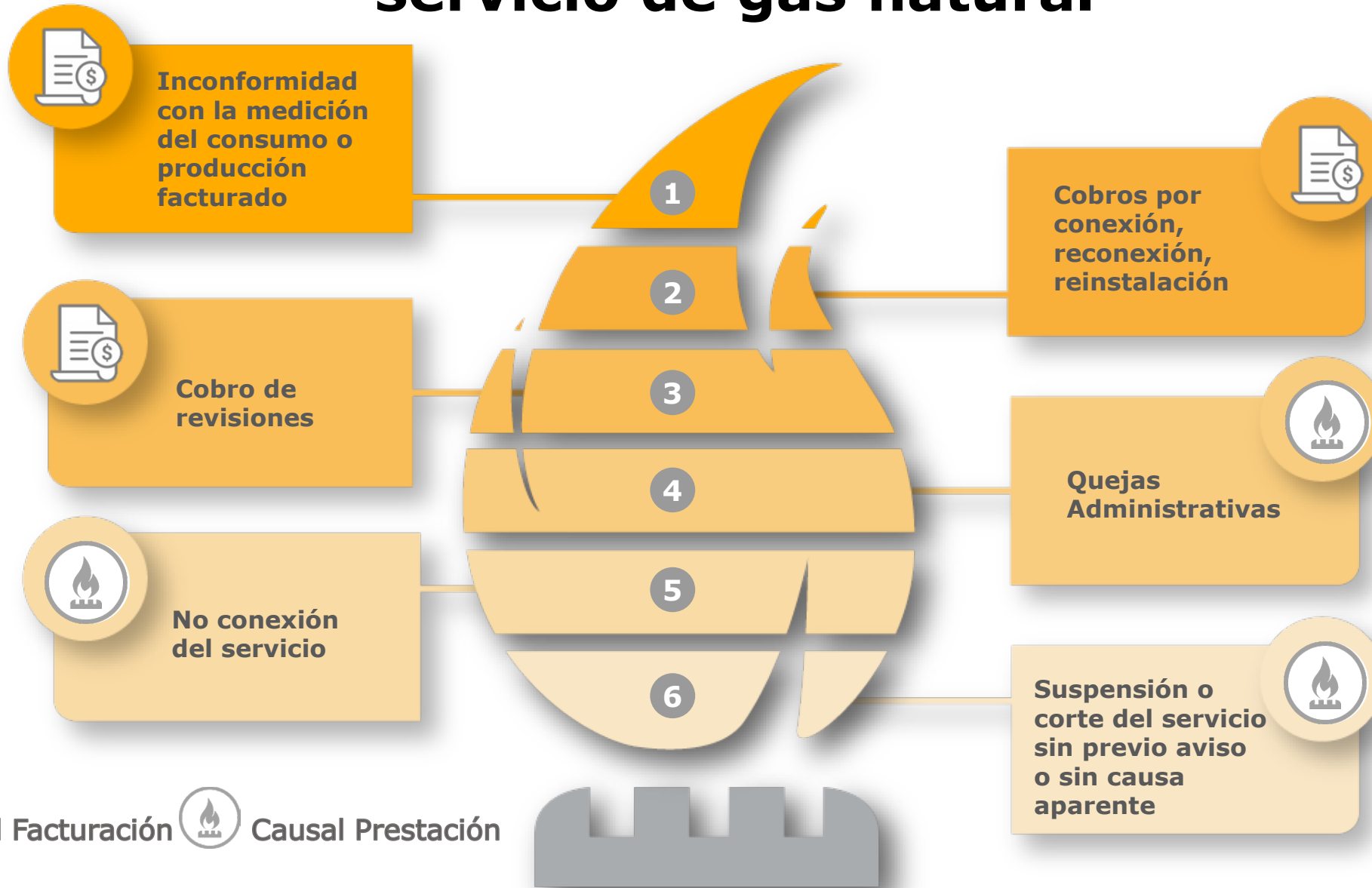
 Causal Prestación  Causal Facturación

Principales causales de reclamación para el servicio de acueducto



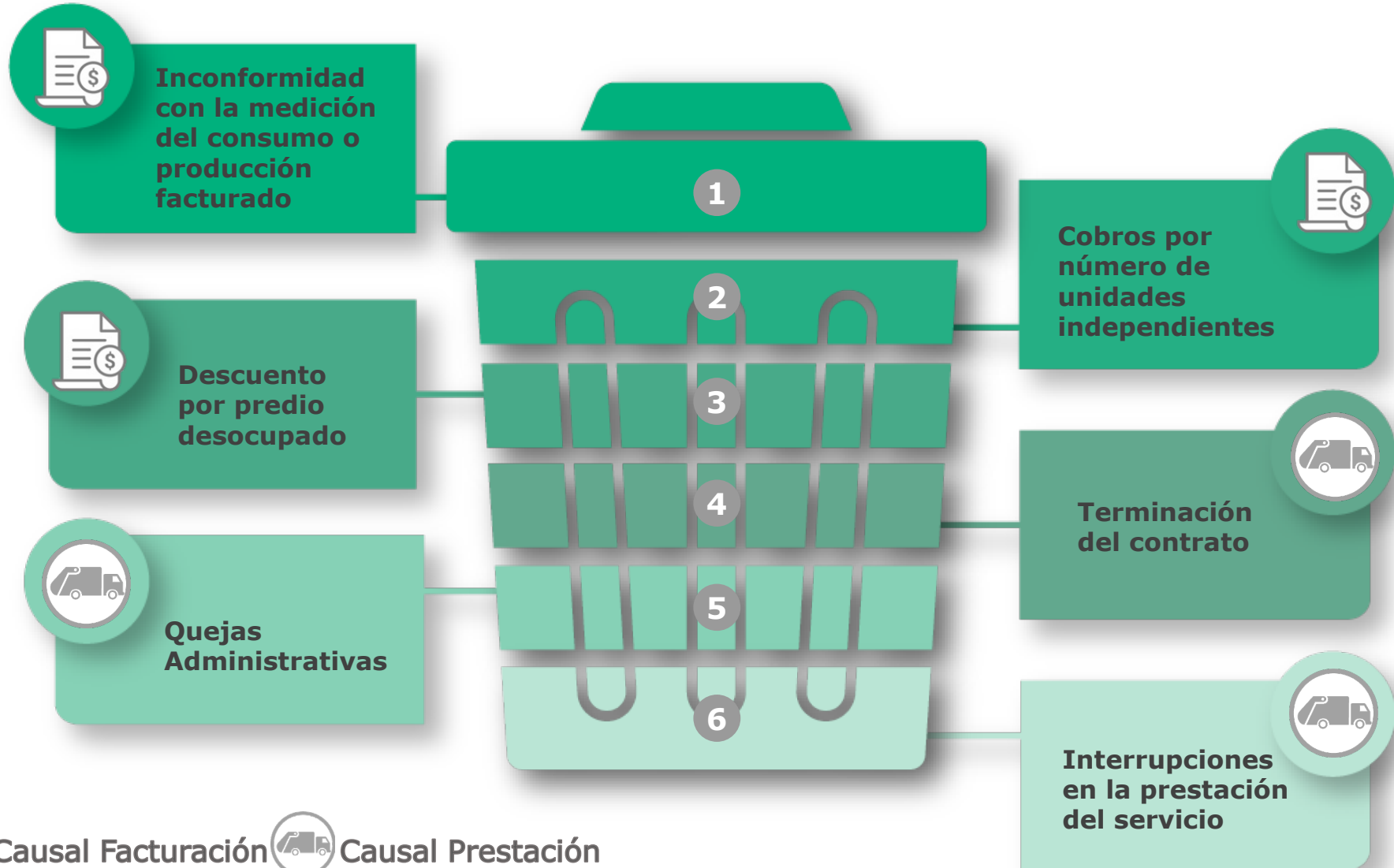
 Causal Prestación  Causal Facturación

Principales causales de reclamación para el servicio de gas natural



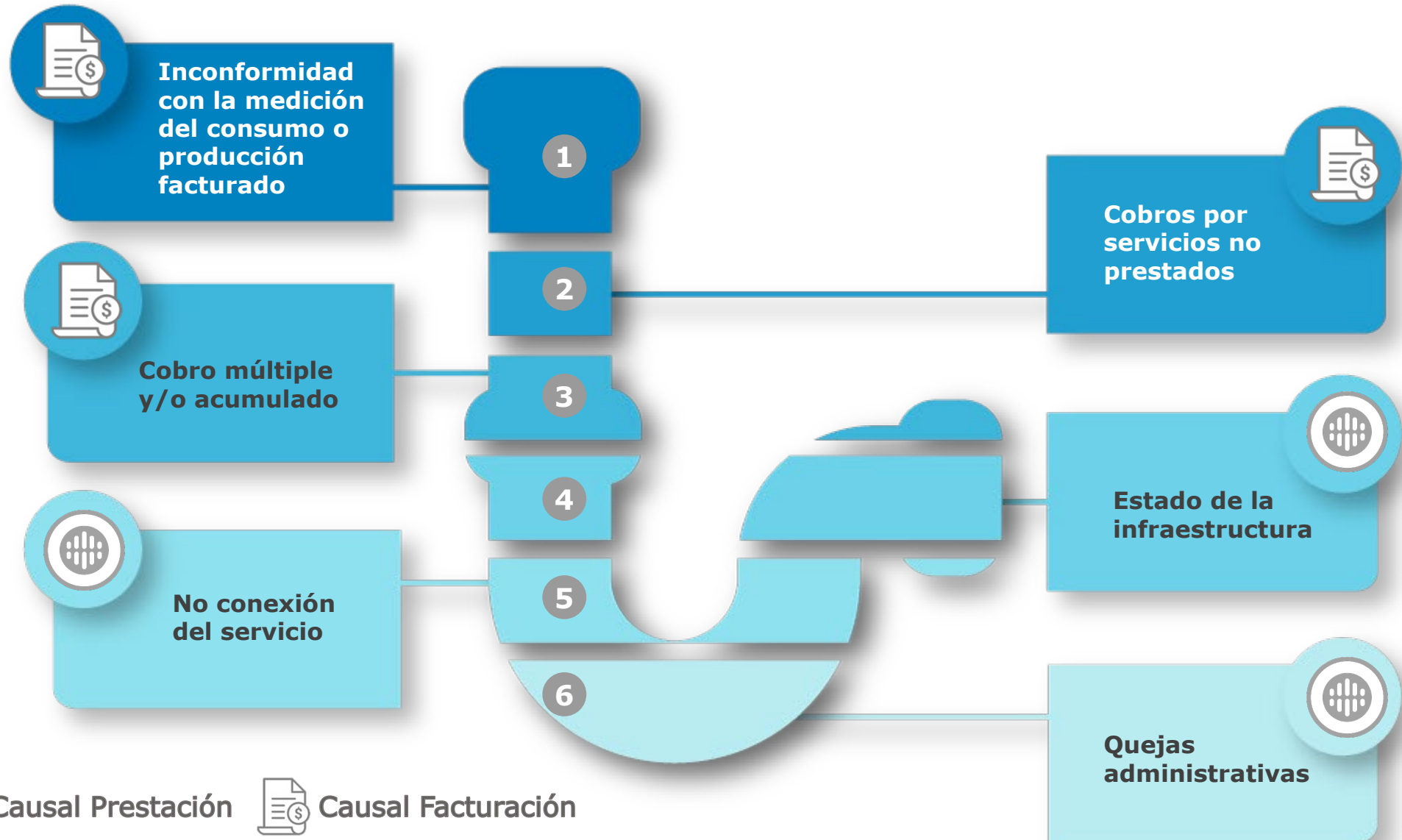
 Causal Facturación  Causal Prestación

Principales causales de reclamación para el servicio de aseo



 Causal Facturación  Causal Prestación

Principales causales de reclamación para el servicio de alcantarillado



Empresas más reclamadas por cada servicio

1



- 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

2



- 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.

3



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

4



- LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P.
- CENTRAL COLOMBIANA DE ASEO S.A ESP .
- YUMBO LIMPIO S.A.S. E.S.P.
- ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P. .
- REGION LIMPIA S.A. ESP

5



- EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P
- EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.SP
- EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P
- SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.
- EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL



Gracias

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
República de Colombia

sspd@superservicios.gov.co

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