



En 9% crecieron quejas sobre la prestación de servicios públicos en 2021

El servicio de energía se mantiene como el de mayor número de reclamos, seguido de gas natural, acueducto y aseo.

La Superintendencia de Servicios Públicos reportó que en el último año recibió 255.564 trámites y 16.646 solicitudes de **asesoría relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, lo que significó un incremento del 9 % en comparación al 2020.**

Según la entidad, **el servicio de energía eléctrica se mantuvo como el de mayor reclamación por parte de los usuarios con casi 110 mil trámites y solicitudes.** El servicio de gas natural con 45.737 ocupa el segundo lugar, seguido por el de acueducto con 39.333; aseo con 17.899 trámites, y

finalmente alcantarillado y gas licuado de petróleo con 1.117 y 164, respectivamente.

Las empresas Afinia, Air-e, Codensa y EPM en el servicio de energía; Vanti y Gas Natural del Oriente, para el servicio de gas; y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, encabezan la lista de los prestadores con mayores reclamos. La principal inconformidad de los usuarios de estos prestadores se relaciona con la medición del consumo, cobros inoportunos o cobros por reconexión.

Las principales causales **de reclamación fueron por inconformidad por la medición del consumo , cobros inoportunos , cobros por conexión**, reconexión y reinstalación .

“Observamos un incremento en el número de trámites e interacciones directas con los usuarios, debido, en parte, a las condiciones de aislamiento y dificultades para obtener respuesta de las empresas prestadoras, lo que llevó a las personas afectadas a presentarlas directamente a la superintendencia. Por ejemplo, recibimos 21 mil solicitudes de Silencio Administrativo Positivo, 71 % más que en 2020. Con este recurso las personas piden que se resuelva su caso a favor, ante la no respuesta de la empresa”, dijo la Superservicios, Natasha Avendaño.

"Del total de trámites y solicitudes recibidas por la Superservicios, 117.362 son peticiones, quejas y reclamos; 95.395 recursos de apelación, y 21.114 recursos de reposición, de queja y revocatorias. 21.693 corresponden a solicitudes de reconocimiento de Silencio Administrativo Positivo, y 16.646 fueron solicitudes de asesoría o atención personalizada", concluyó la entidad.