

# Informe de canales de atención

**01 de Mayo a 31 de Agosto de 2021**



En el presente informe encontrará las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus canales virtuales y sus puntos de atención al usuario (PAS), además, se debe tomar en cuenta que de acuerdo a la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social para atender las normas expedidas con relación a la Emergencia por Covid-19, nuestras Oficinas Digitales se encuentran habilitadas en su mayoría a la fecha de cierre del informe y los puntos de atención presencial de acuerdo a la Resolución No. SSPD - 20211000017205 DEL 13/04/2021, han ido abriendo en su mayoría progresivamente.





# Direcciones Territoriales

## Dirección Territorial Nororiente

Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

## Dirección Territorial Noroccidente

Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.

## Dirección Territorial Oriente

Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

## Dirección Territorial Occidente

Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

## Dirección Territorial Suroccidente

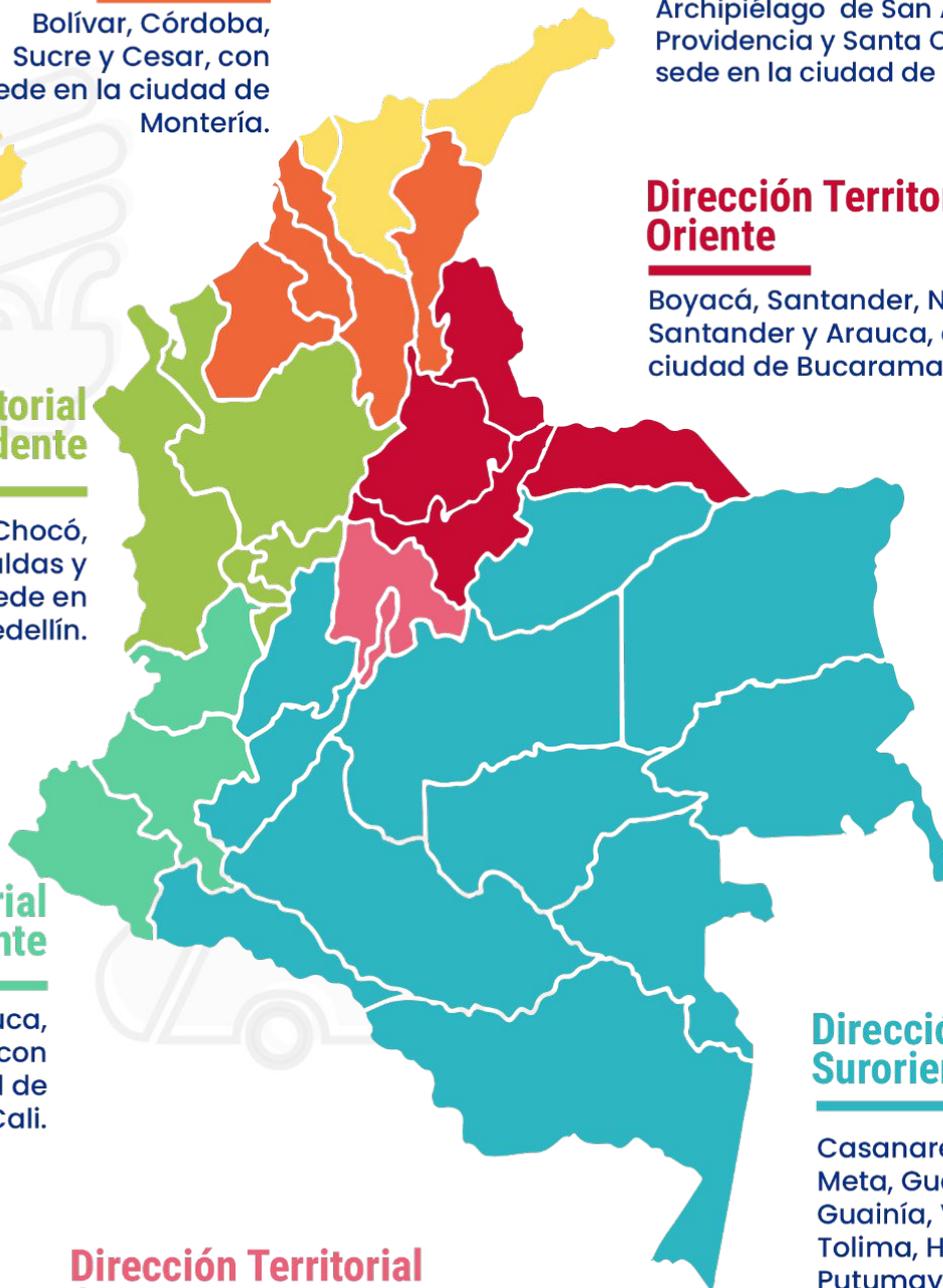
Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

## Dirección Territorial Centro

Cundinamarca y Bogotá D.C., con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

## Dirección Territorial Suroriente

Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas, con sede en la ciudad de Neiva.





# 1. CANAL VIRTUAL

## Te Resuelvo

A través de la plataforma Te Resuelvo, los usuarios pueden realizar sus trámites con relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. A continuación, son presentadas las principales estadísticas de la interacción, recepción de trámites e indicadores asociados a dicha plataforma. Las estadísticas presentadas están comprendidas en el periodo entre el 01 de Enero y el 31 de Agosto de 2021.

### 1. Número de visitas a páginas de Plataforma Te Resuelvo:

Total visitas **179.344**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	739	0,41%
Oficinas Digitales	404	0.23%
Celulares	54.503	30,39%
Escritorio	123.698	69,97%
<b>Total</b>	<b>179.344</b>	<b>100,00%</b>

Las visitas a la página **disminuyeron** en comparación con el mismo periodo del año 2020 en un **50,85 %**, resaltando un comportamiento tendiente al retorno de la normalidad posterior al periodo de emergencia generado por la Pandemia del Covid-19.

Las visitas a la página **aumentaron** en comparación con el cuatrimestre inmediatamente anterior de este mismo año 2021 en un **50,83 %**, resaltando la importancia del canal virtual en especial en el periodo posterior a la emergencia generado por la Pandemia del Covid-19.





## 2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total sesiones **124.930**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	483	0,39%
Oficinas Digitales	206	0,16%
Celulares	36.634	29,32%
Escritorio	87.607	70,12%
<b>Total</b>	<b>124.930</b>	<b>100,00%</b>

**Nota:** Una sesión corresponde al procedimiento de ingreso y realización de un trámite, consulta o agendamiento de una cita. Una sesión se compone de una o más visitas a sitios web internos de la plataforma Te Resuelvo.

Se observa que las sesiones en el mismo periodo del año 2020, fueron de 233.944, lo que indica que este año, en el mismo periodo **disminuyeron** en un **53.40%**.

Adicionalmente se identificó que las sesiones en el primer cuatrimestre de este mismo año 2021, fueron de 62.054, reflejando un **aumento** del **49.67%** con respecto de ese segundo cuatrimestre.

## 3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

1. Página de inicio (Oficinas Digitales & Dispositivos Externos).
2. Sección "Interponer PQR."
3. Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite)
4. Sección "Interponer REQ."
5. Sección "Interponer SAP"





#### 4. Total trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2021 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **29.517 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2020 donde hubo un total de 44.421 trámites, se observa una **disminución del 66.45%**.

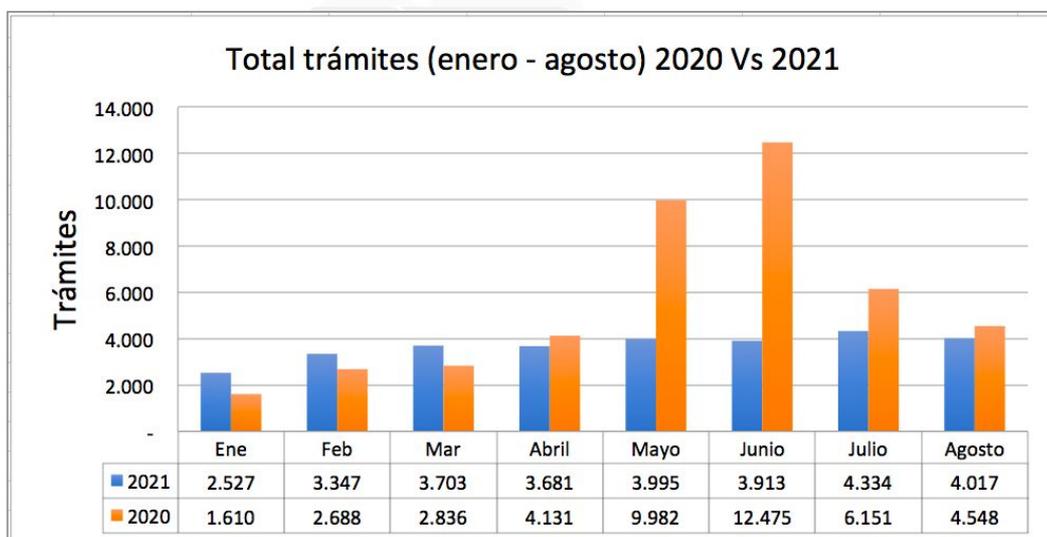
La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total 2021
<b>PQR</b>	1.145	1.879	2.052	2.085	2.281	2.324	2.718	2.495	16.979
<b>SAP</b>	698	721	756	795	833	765	860	759	6.187
<b>QRSF</b>	2	4	8	15	18	5	7	8	67
<b>REQ</b>	648	696	802	706	797	722	681	690	5.742
<b>REPSAP</b>	1	0	1	3	2	4	1	7	19
<b>PRI</b>	33	47	84	77	64	93	67	58	523
<b>Total</b>	<b>2.527</b>	<b>3.347</b>	<b>3.703</b>	<b>3.681</b>	<b>3.995</b>	<b>3.913</b>	<b>4.334</b>	<b>4.017</b>	<b>29.517</b>

**Abreviaciones:**

**PQR:** Petición, queja o reclamo. **SAP:** Solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo. **QRSF:** Queja, reclamo, sugerencia o felicitación (sobre los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores). **REQ:** Recurso de queja. **REP-SAP:** Recurso de reposición contra fallo de silencio administrativo positivo.

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y agosto de 2020 y 2021.





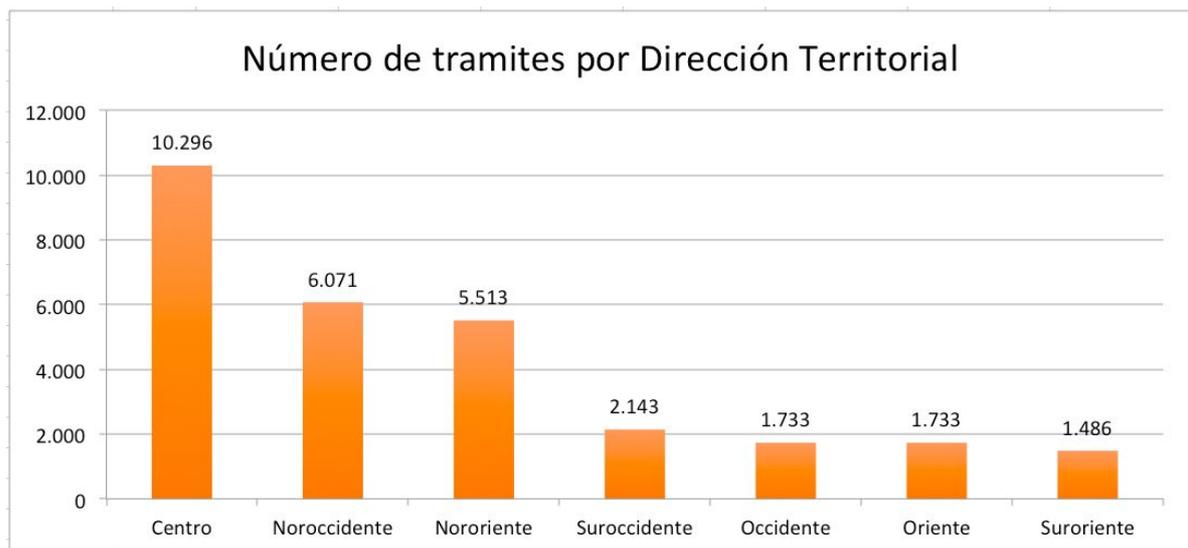
## 5. Tipo de Trámites por Dirección Territorial:

Conforme a la nueva distribución de las territoriales de acuerdo al Decreto 1369 de 2020, las solicitudes recibidas y tramitadas fueron las siguientes:

Tipo de Trámite	Nor-occidente	Occidente	Nororiente	Oriente	Sur occidente	Centro	Sur oriente	Total
<b>PQR</b>	2.765	1.344	2.703	1.242	1.578	6.212	1.122	16.966
<b>SAP</b>	1.189	257	766	333	460	2.897	280	6.182
<b>QRSF</b>	13	3	11	14	4	22	0	67
<b>REQ</b>	2.097	129	2.031	144	101	1.158	81	5.741
<b>REPSAP</b>	7	0	2	0	0	7	3	19
<b>Total</b>	<b>6.071</b>	<b>1.733</b>	<b>5.513</b>	<b>1.733</b>	<b>2.143</b>	<b>10.296</b>	<b>1.486</b>	<b>28.975</b>

## 6. Comparación entre Territoriales

Sobre de los Trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre enero y agosto de 2021

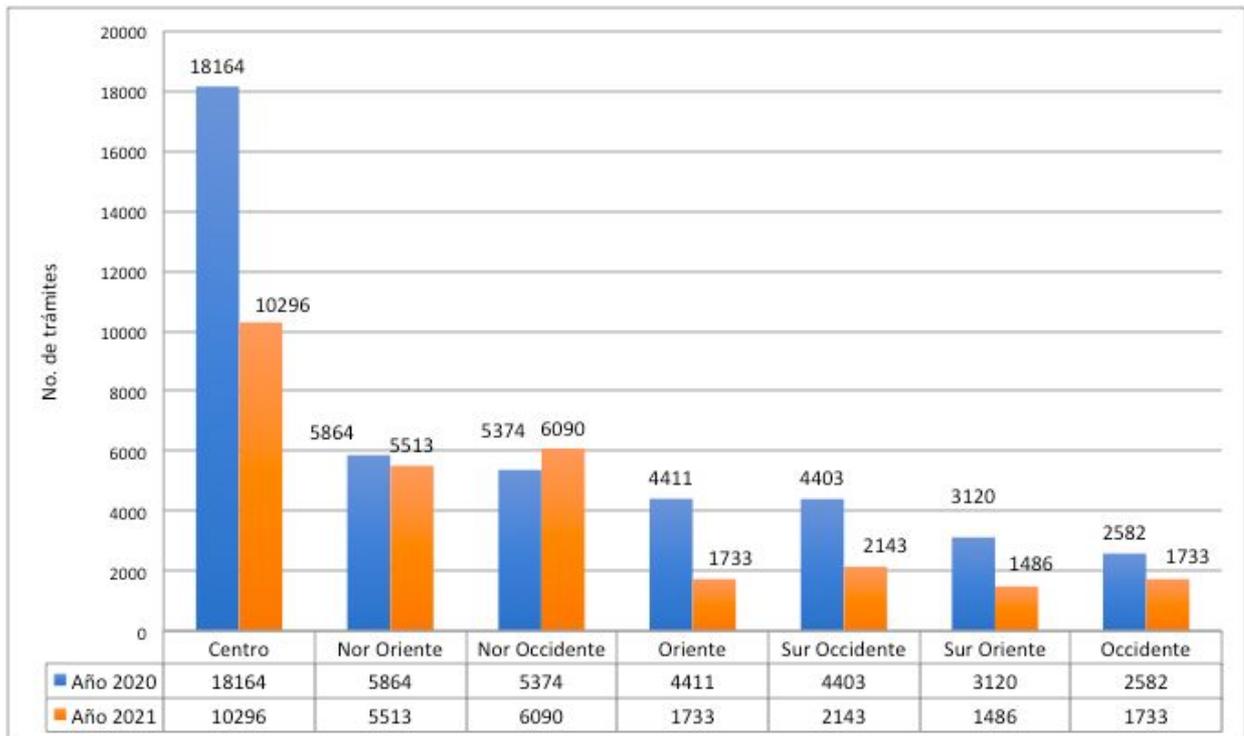


La Dirección Territorial Centro fue la de mayor número de trámites gestionó, ingresaron 10.296 trámites a través de esta plataforma.

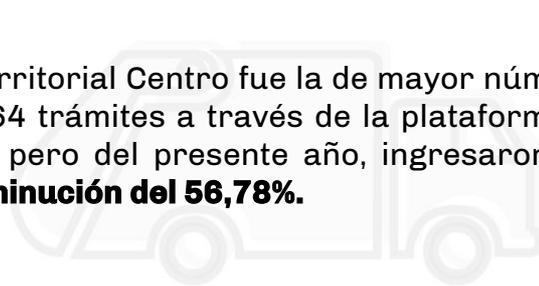


## 7. Comparativo de trámites realizados por territorial a través de Te Resuelvo del año 2020 vs el año 2021

Comparativo entre las territoriales de los trámites realizados a través de Te Resuelvo, en el periodo comprendido de los meses de enero a agosto de los años 2020 y 2021.



La Dirección Territorial Centro fue la de mayor número de trámites en el año 2020 con 18.164 trámites a través de la plataforma de Te Resuelvo, y en el mismo periodo pero del presente año, ingresaron 10.296 trámites, lo que refleja una **disminución del 56,78%**.





## 8. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total 2021
<b>Acueducto</b>	463	647	721	614	693	658	735	673	5.204
<b>Alcantarillado</b>	22	32	44	34	33	46	45	41	297
<b>Aseo</b>	143	264	243	284	284	345	288	379	2.230
<b>Energía</b>	1.316	1.593	1.779	1.968	2.059	1.875	2.015	2.225	14.830
<b>Gas Natural</b>	548	760	824	789	844	891	866	942	6.466
<b>Total</b>	<b>2.492</b>	<b>3.296</b>	<b>3.611</b>	<b>3.689</b>	<b>3.913</b>	<b>3.815</b>	<b>3.951</b>	<b>4.260</b>	<b>29.027</b>

La Energía con 14.830, fue el servicio público que mayores trámites presentó para el periodo de enero a agosto del presente año.

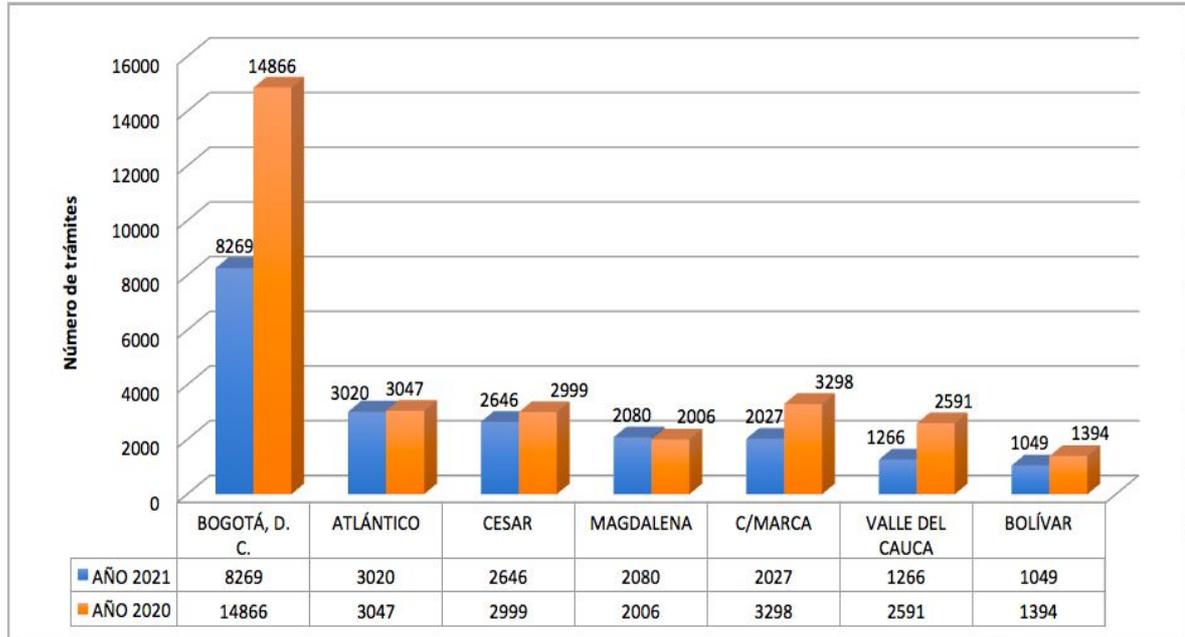
## 9. Trámites por servicio en Te Resuelvo - comparativo 2020-2021



El servicio público que más trámites recibió la entidad fue el de Energía, presentando un total de 21.476 trámites que fueron interpuestos a través de la página web en el año 2020 y en el año en 2021 fueron 14.830, presentando una **disminución** significativa en los trámites de este servicio público del **69.05%**.



## 10. Comparativo de los 7 primeros departamentos con mayor número de trámites a través de Te Resuelvo del periodo de enero a agosto del año 2020 vs el año 2021



La ciudad de Bogotá D.C., y los departamentos de Atlántico y Cesar, fueron los que registraron un mayor número de trámites, a través de la plataforma de Te Resuelvo.

## 11. Top 10 ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites en Te Resuelvo:

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTA, D.C.	8.269
BARRANQUILLA	2.056
VALLEDUPAR	1.653
SANTA MARTA	1.276
CARTAGENA DE INDIAS	677
SOACHA	569
CALI	561
MONTERÍA	520
SINCELEJO	472
BUCARAMANGA	432





## 12. Top 10 empresas con mayor número de trámites en Te Resuelvo:

Ciudad	N. de Trámites
AIRE - E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S E.S.P	4.665
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	3.772
VANTI GAS NATURAL S.A. E.S.P - VANTI	3.427
ENEL CODENSA S.A. E.S.P.	3.154
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	2.045
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. - EPM	698
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	485
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	444
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P.	440
SURTIDORA DE GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	416
CEDENAR - CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	399

## 13. Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios:

La calificación es totalmente opcional y es obtenida luego de finalizar cada trámite.

Calificación	N. Registros	Porcentaje %
Excelente	5.970	60.71%
Buena	3.234	32.89%
Regular	473	4.81%
Muy mala	95	0.97%
Mala	62	0.63%
<b>Total</b>	<b>9.834</b>	<b>100 %</b>

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente **positiva**, con el **93,6%** de los trámites calificados como Excelentes o Buenos.

Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.

Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 15.



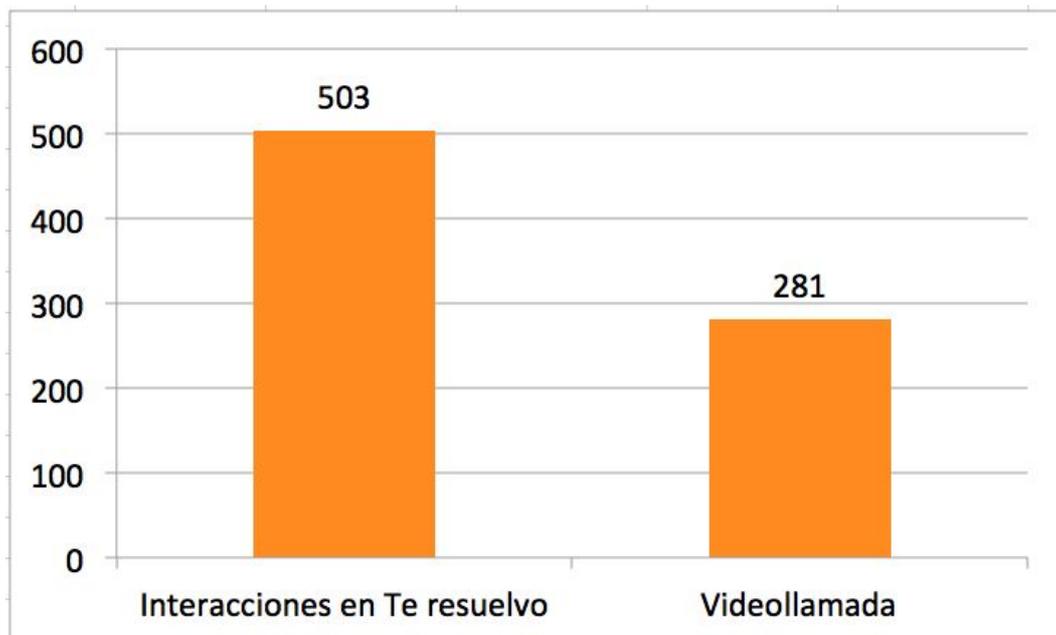
## 2. OFICINAS DIGITALES

La Superservicios tiene en total 32 Oficinas Digitales, distribuidas alrededor del país en puntos estratégicos y con alta afluencia de usuarios, además, en virtud de la Resolución 222 de 25 de febrero de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social para atender las normas expedidas con relación a la Emergencia por Covid-19, y las normas relacionadas a la misma, nuestras Oficinas Digitales se encuentran habilitadas en su mayoría a la fecha de cierre del informe.

Para conocer la ubicación de las Oficinas Digitales a la fecha de cierre del informe puede ingresar aquí: <https://bit.ly/3cHi6ks>

### 1. Interacciones y Videollamadas

El total de **interacciones con Te Resuelvo en las Oficinas Digitales** de este periodo y el total de **Videollamadas** realizadas en el periodo del 1 de enero hasta el 31 de agosto del presente año fueron:



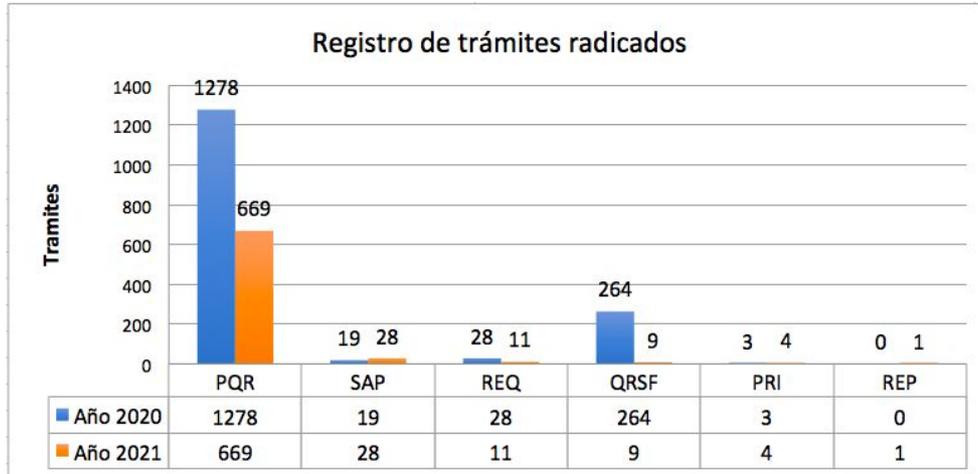
Para el presente año se presentaron 503 interacciones y 281 videollamadas.





## 2. Trámites en las Oficinas Digitales

Comparativo del Total de **trámites generado en las Oficinas Digitales** en el periodo de enero a agosto de los años 2020 y 2021 .



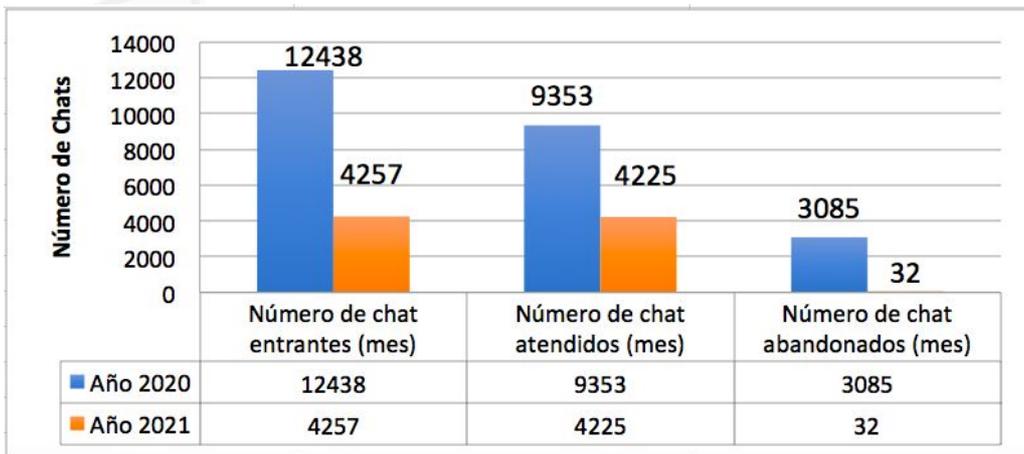
Del gráfico anterior se resalta que para el presente año se presentaron 669 trámites referentes a PQR's que comparados con el año 2020 donde se registraron 1.278, nos muestra un comportamiento inclinado hacia la disminución de las PQR's a una tasa de **descenso del orden del 52.34%**.





## 3. CHAT Y VIDEOLLAMADA

Durante el periodo de enero a agosto del año 2020 vs 2021 del canal de chat, se presentó una **disminución de Chats entrantes del 34.22%** y una efectividad de respuesta para este año entre los chats entrantes y los atendidos del **99,24%**.



Durante el periodo de marzo a agosto de 2021, se llevaron a cabo **481 videollamadas** con usuarios a través de Te Resuelvo.

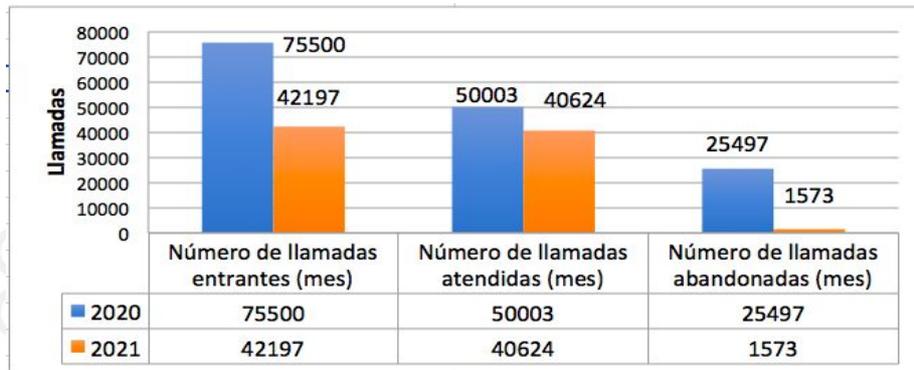




# 4. CANAL TELEFÓNICO

## 1. Nuestro Call Center

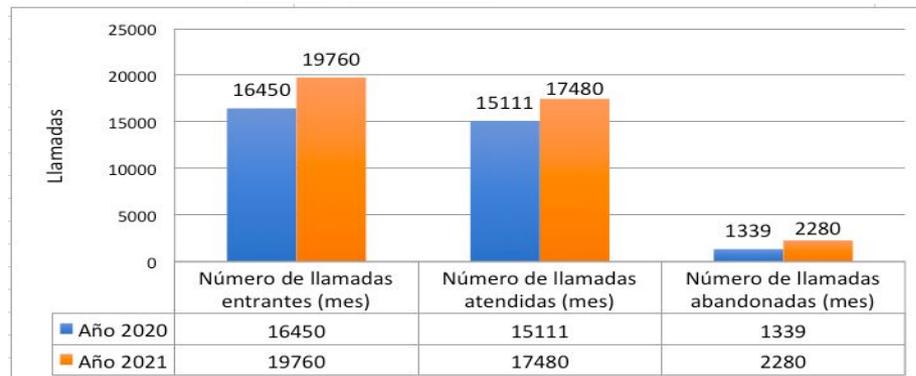
Para el periodo de enero a agosto del año 2021 vs el año 2020, el Call Center presentó el siguiente comportamiento:



En este periodo del presente año, comparado con el año 2020, las llamadas atendidas, presentaron una **disminución del 18,75%** y una efectividad de respuesta para este año entre las llamadas entrantes y las atendidos del **96,27%**.

## 2. Atención por medio del SUI (Sistema Único de Información)

El Sistema Único de Información – SUI - es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales.



Durante el periodo de enero a agosto del año 2020 vs. 2021 las llamadas presentaron para este año un **aumento del 13,55%** y una **efectividad de respuesta** para este mismo año entre las llamadas entrantes y las atendidos del **88,46%**.



# 5. CANAL PRESENCIAL

## PAS - Puntos de Atención Superservicios

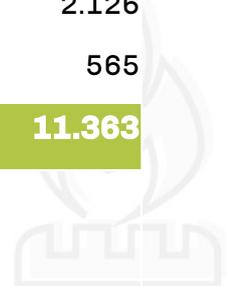
Tomando en cuenta la Resolución No. SSPD - 20211000004685 DEL 13/04/2021, la Superservicios ha ido abriendo progresivamente la atención al público de manera presencial.

La Superservicios tiene más de 40 puntos de atención presencial a nivel nacional, se puede consultar su ubicación en la siguiente página: <https://bit.ly/3cHi6ks>

A continuación, se presentan las atenciones personalizadas en el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2021, contando con un total de 11.363 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

### 1. Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

D. TERRITORIAL	Ene	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Noroccidente	9	269	285	93	48	119	93	140	1.056
Nororiente		390	365	120	38	128	177	269	1.487
Centro	23	826	1.183	206	6	27	184	399	2.854
Occidente		146	597	244	125	300	292	247	1.951
Oriente	127	285	399	89	133	71	46	174	1.324
Suroccidente	28	373	514	198	171	267	336	239	2.126
Suroriente	1	13	250	100	26	19	28	128	565
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>2.302</b>	<b>3.593</b>	<b>1.050</b>	<b>547</b>	<b>931</b>	<b>1.156</b>	<b>1.596</b>	<b>11.363</b>





## CONCLUSIONES

1. La Superintendencia viene realizando esfuerzos necesarios en procura de retornar a la normalidad en esta etapa de transición y de nuevas realidades posteriores al periodo de emergencia generado por la Pandemia del Covid-19 y un reflejo de ello es la **disminución en un 50,85 %** de este año, en el número de visitas a través de la plataforma Te Resuelvo en comparación con el mismo periodo del año 2020.
2. En nuestra plataforma Te Resuelvo se destaca una **disminución del 66.45%** en el número de trámites comparado con el mismo periodo del año pasado, lo que puede explicarse por la reactivación de los canales presenciales y de las empresas prestadoras.
3. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual Te Resuelvo, la Superintendencia obtuvo el **93,6%** entre los usuarios que consideran el servicio y la atención entre **“Excelente” y “Bueno”**, siendo mayoritariamente positiva.
4. Nuestro canal de Chats entre enero y agosto del presente año, mostró una **efectividad del 99.25%** entre el registro de chats entrantes vs. los chats atendidos.
5. En lo corrido de este año, el **Call Center** presentó una **efectividad** en la respuesta entre las llamadas entrantes y las atendidas del **96,27%**.
6. La atención por medio del SUI (Sistema Único de Información) para el periodo comprendido entre enero y agosto del presente año, describió una **efectividad del 88,46%**, de respuestas entre las llamadas entrantes y las atendidas.