



INFORME CANALES DE ATENCIÓN



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
INFORME DE CANALES MAYO, JUNIO,
JULIO Y AGOSTO

1. CANAL PRESENCIAL

PAS - Puntos de Atención Superservicios

TOTAL SOLUCIONES CIUDADANAS POR MES						
MES	CENTRO	NORTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	OCCIDENTE	TOTAL
Enero	250	444	30	269		993
Febrero	426	1220	10	333	100	2089
Marzo	1387	1282	132	508	345	3654
Abril	1629	1341	111	532	320	3933
Mayo	1863	2047	141	578	476	5105
Junio	1680	1607	89	535	393	4304
Julio	1700	1327	106	470	441	4044
Agosto	1540	1234	53	531	439	3797
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						
TOTAL	10475	10502	672	3756	2514	27919

Entre el 1ro de mayo y el 31 de agosto de 2019 se atendieron alrededor de 17.250 usuarios en los 33 Puntos de Atención de todo el territorio nacional.

En el mes de Julio se realizó la reapertura del PAS de Cúcuta el cual tiene un impacto directo de 70.000 mil habitantes e indirectos de en 1.322.000 habitantes de Norte de Santander. Para el mes de septiembre se tiene programado la reapertura de los PAs de Tunja y San Andrés Islas.

La Territorial con mayor número de atenciones es Norte con 10.502 usuarios, seguida por Centro con 10.475. Se destacan los PAS de: Valledupar, Montería, Supercade y Yopal.

2. CANAL VIRTUAL

Te Resuelvo Oficinas digitales

El presente informe inicia con las principales estadísticas de la recepción de trámites y servicios de la plataforma Te Resuelvo durante el primer cuatrimestre de 2019. Las estadísticas presentadas están comprendidas en el periodo entre el 01 de Mayo y el 31 de Agosto de 2019.

1 **Número de visitas a páginas de Plataforma Te Resuelvo:** **Total visitas 61.975**

1. Computadores: 42.663
2. Oficinas Digitales (Kioscos): 9.466
3. Celulares: 9.336
4. Tablet: 510

2 **Sesiones Plataforma Te Resuelvo:** **Total sesiones 40.580**

1. Computadores: 28.473
2. Oficinas Digitales (Kioscos): 5.128
3. Celulares: 6.673
4. Tablet: 306

3 **Módulos más visitados:**

- Página de inicio (Kioscos Digitales & Dispositivos Externos)
- Sección "Interponer PQR"
- Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite)
- Sección "Interponer REQ"
- Sección "Interponer SAP"

4 **Total trámites Te Resuelvo:** Entre el 01 de Mayo y el 31 de Agosto de 2019 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **12.995** trámites de los cuales han sido:

- PQR: 8705
- REQ: 2102
- SAP: 1586
- QRSF: 579
- REP/SAP: 23

5 Trámites realizados desde oficinas digitales: 2456

6 Departamentos con mayor cantidad de trámites:

6 BOGOTÁ, D. C. : 2902
MAGDALENA : 1350
CESAR : 1191
SUCRE : 849
BOLÍVAR : 827
CÓRDOBA: 792
VALLE DEL CAUCA : 614
SANTANDER : 555
TOLIMA : 490
CUNDINAMARCA : 486
ATLÁNTICO : 471
ANTIOQUIA : 452

7 Ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites:

7 BOGOTÁ, D.C. : 2902
SANTA MARTA : 991
VALLEDUPAR : 928
CARTAGENA DE INDIAS : 527
COROZAL : 450
IBAGUÉ : 426
MONTERÍA : 309
MEDELLÍN : 295
BARRANQUILLA : 269
MAGANGUÉ : 247
PASTO : 245
SINCELEJO : 218

8 Departamentos con mayor cantidad de PQR interpuestas:

8 BOGOTÁ, D. C. : 2427
CÓRDOBA : 557
VALLE DEL CAUCA : 535
CESAR : 523
SUCRE : 502
BOLÍVAR : 481
TOLIMA : 432

SANTANDER : 416
ANTIOQUIA : 393
CUNDINAMARCA : 367
MAGDALENA : 315
ATLANTICO : 309

9

Departamentos con mayor cantidad de SAP interpuestas:

MAGDALENA : 496
BOGOTÁ, D. C. : 254
BOLÍVAR : 115
CUNDINAMARCA : 89
LA GUAJIRA : 78
CESAR : 66
SUCRE : 62
CALDAS : 58
CÓRDOBA : 56
ATLÁNTICO : 55
TOLIMA : 40
VALLE DEL CAUCA : 33

10

Departamentos con mayor cantidad de QRSF interpuestas:

SUCRE : 172
SANTANDER : 106
MAGDALENA : 97
BOGOTÁ, D. C. : 88
VALLE DEL CAUCA : 35
NORTE DE SANTANDER : 31
CÓRDOBA : 16
ATLÁNTICO : 10
QUINDÍO : 10
CALDAS : 6
CUNDINAMARCA : 3
ANTIOQUIA : 2

11

Departamentos con mayor cantidad de REQ interpuestas:

CESAR : 591
MAGDALENA : 440
BOLÍVAR : 230
CÓRDOBA : 162
LA GUAJIRA : 150
BOGOTÁ, D. C. : 130
SUCRE : 112
ATLÁNTICO : 97
ANTIOQUIA : 35
CUNDINAMARCA : 27
CHOCÓ : 24
TOLIMA : 18

12

Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios: La calificación es totalmente opcional y es obtenida luego de finalizar cada trámite.

Excelente : 3757
Buena : 1155
Regular : 127
Muy mala : 17
Mala : 13

13

Empresas con mayor número de trámites:

ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. : 4030
CODENSA S.A. ESP : 798
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P : 688
GAS NATURAL S.A. E.S.P - VANTI : 683
PROMOAMBIENTAL DISTRITO S A S ESP : 449
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. : 394
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL : 281
LIME - LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P. : 234
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS : 197
UNIAGUAS S.A. E.S.P. : 189
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. : 176
COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P. : 162

Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.
Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 13.

Oficinas digitales



Se evidencia la tendencia en aumento mes a mes de las interacciones en las oficinas Digitales (Kioscos), especialmente en los meses de mayo 27,1 % y Julio con un 26,9 %, en te resuelvo, y en video llamada en Junio 26,2 % y Julio 27,7 %

INTERACCIONES -2019					
MES	Principal	Te resuelvo	Videollamada	% TE RESUELVO	% Videollamada
MAYO	1735	1530	205	27,1%	22,7%
JUNIO	1529	1292	237	22,8%	26,2%
JULIO	1773	1523	250	26,9%	27,7%
AGOSTO	1521	1310	211	23,2%	23,4%
TOTAL	6.558	5.655	903	100,0%	100,0%

3. CANAL TELEFÓNICO Y CHAT

Durante el presente periodo se recibieron un total de 18.785 llamadas de usuarios, de las cuales 17.351 fueron atendidas satisfactoriamente, es decir que el nivel de atención del call center cumple con los estándares de la política de servicio al ciudadano 92.3 %.

DGT	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Número de llamadas entrantes	5224	4163	4786	4612
Número de llamadas atendidas	4808	3714	4592	4237
Número de llamadas abandonadas	415	449	194	375

CHAT	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Número de Chats entrantes	950	769	881	935
Número de chats atendidos	898	741	845	892
Número de chats abandonados	47	27	36	43

DATOMENSUAL VIDEOLLAMADA	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Número de videollamadas entrantes	203	155	201	162
Número de videollamadas atendidos(mes)	203	155	201	162
Número de videollamadas abandonados	0	0	0	0

RECOMENDACIONES

Realizar y entregar un instructivo al personal ubicado en los PAS donde indique la ubicación de las oficinas digitales, con el fin que los usuarios conozcan las sedes de los distintos kioscos y no deban hacer grandes desplazamientos.

Se sugiere continuar con la actualización normativa de los agentes del call center para disminuir el porcentaje de llamadas y sesiones de chat abandonadas.

Realizar una campaña de sensibilización de los nuevos puntos de atención en conjunto con autoridades locales, vocales de control, ciudadanos y empresas prestadoras con el fin de posicionar los nuevos puntos de atención del 2019: Cúcuta, Tunja y San Andrés. Así mismo, una campaña en canales externos para el conocimiento de la ciudadanía.

SE sugiere continuar con el programa de servicio al ciudadano y enfoque diferencial, a la fecha se han realizado dos jornadas de capacitación en: abordaje a población sorda en conjunto con el INSOR y abordaje en población ciega en conjunto con el INCI, dichas jornadas han sido productivas para los colaboradores del proceso de servicio al ciudadano (gestores y call center) y han solicitado la diversificación de otras temáticas enfoque diferencial.

Se sugiere a la DGT iniciar la planificación de la encuesta de satisfacción de usuarios del segundo semestre para no afectar la vigencia, la calidad y oportunidad de las mismas en diciembre de 2019.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios anualmente aplica un instrumento como lo son las encuestas de percepción y satisfacción del usuario NSU, con el objetivo de evaluar y recolectar información relevante, para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, dando así el cumplimiento a las estrategias de calidad y servicio de la entidad.

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a nivel nacional a 2936 usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el primer semestre de 2019, donde se evidencio que el mayor porcentaje de participación lo tiene los Puntos de Atención Superservicios (PAS) y las actividades de participación ciudadana. Esto evidencia que los ciudadanos son más receptivos por medio de un contacto directo y personal, en el caso de los PAS y de los espacios de socialización y participación ciudadana, sin embargo, no se desconoce el porcentaje de Te Resuelvo como un canal de comunicación tecnológico y un insumo de vital importancia para la entidad.

se tuvieron en cuenta cuatro ejes fundamentales: 1. nivel de SATISFACCIÓN con respecto al trámite realizado en los diferentes canales de atención al usuario, 2. TIEMPO de espera y CALIDAD en la atención, 3. CALIFICACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN 4. CALIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO que se realizó en cada trámite (racionalización o simplificación de los mismos).

Para la medición de la satisfacción del usuario, se concluye y demuestra que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene un excelente en las valoraciones descritas.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE

Los resultados demuestran que las distintas acciones tomadas por parte de la Dirección General Territorial apuntan al cumplimiento de las estrategias planteadas anualmente, entre ellas:

- Tener en cuenta por medio de estos estudios estadísticos la opinión de los usuarios
- La política de racionalización de trámites
- El fortalecimiento del canal digital de atención: Te Resuelvo y oficinas digitales
- El modelo de gestión de trámites, cambio de procesos, procedimientos, formatos, servicios centrados en el usuario
- Las actividades de participación ciudadana.

Así mismo todos los demás canales de comunicación que cuenta la Superservicios, arrojan un resultado satisfactorio en general, sin dejar de lado las observaciones que algunos de los usuarios manifestaron y son de gran importancia, en el marco de la mejora continua.