



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



INFORME CANALES DE ATENCIÓN

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

01 DE SEPTIEMBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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 a partir de la Resolución SSPD-20201000009485 del 13 de marzo de 2020, y atendiendo las normas expedidas con relación a la Emergencia por Covid-19, nuestros puntos de atención presencial y Oficinas Digitales, no se encuentran en servicio a la fecha de cierre del informe.

Direcciones Territoriales



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 Diciembre de 2020*.

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

Total visitas **459.461**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	2.729	0,59%
Oficinas Digitales	1.786	0,39%
Celulares	189.234	41,19%
Escritorio	265.712	57,83%
Total	459.461	100,00%

2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total sesiones **307.087**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	1.773	0,58%
Oficinas Digitales	912	0,30%
Celulares	131.114	42,70%
Escritorio	173.288	56,43%
Total	307.087	100,00%

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.

3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

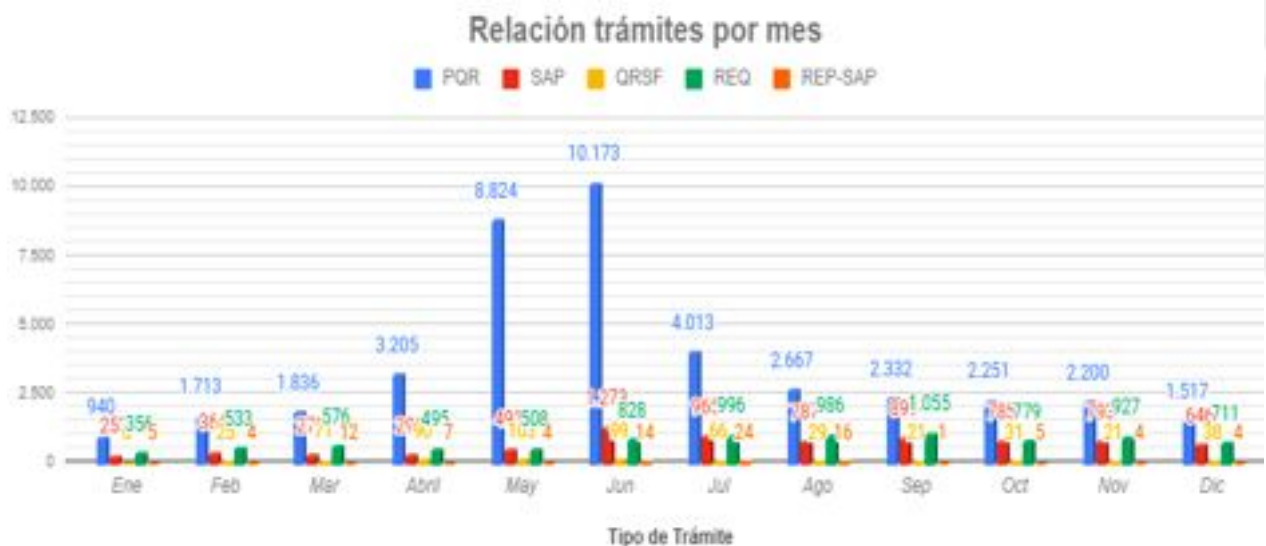
- 3.1 Página de inicio (Oficinas Digitales & Dispositivos Externos).
- 3.2 Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite).
- 3.3 Sección "Interponer PQR."
- 3.4 Sección "Interponer REQ."
- 3.5 Sección "Interponer SAP"

4. Total trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto 59.665 trámites, incluyendo las peticiones de riesgo inminente, además, se destaca que entre 2019 y 2020 se evidenció un aumento de trámites en la plataforma del 73,93%, la relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2020
PQR	940	1.713	1.836	3.205	8.824	10.173	4.013	2.667	2.332	2.251	2.200	1.517	41.671
SAP	253	364	271	291	491	1.273	965	787	899	785	793	646	7.818
QRSF	6	25	71	90	103	99	66	29	21	31	21	38	600
REQ	356	533	576	495	508	828	996	986	1.055	779	927	711	8.750
REPSAP	5	4	12	7	4	14	24	16	1	5	4	4	100
PRI	50	49	70	43	52	88	87	63	54	63	62	45	726
Total	1.610	2.688	2.836	4.131	9.982	12.475	6.151	4.548	4.362	3.914	4.007	2.961	59.665

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y diciembre de 2020:



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.

5. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

SERVICIO	TRÁMITES
Acueducto	9.109
Alcantarillado	479
Aseo	3.663
Energía	29.682
Gas Natural	15.405
Total	58.338

Nota: Algunos trámites como la QRSF no tienen implícito un servicio público relacionado.

6. Trámites por servicio en Te Resuelvo – comparativo 2019–2020



Como se puede observar, el servicio que representó el mayor incremento en trámites fue energía con un aumento del 70,66% .

7. Trámites por Territorial a través de Te Resuelvo:

Trámite	Total	Oriente	Norte	Centro	Suroccidente	Occidente
PQR	41.740	3.704	8.039	22.274	4.936	2.787
SAP	7.835	295	2.329	4.207	607	397
QRSF	600	361	154	66	4	15
REQ	8.742	187	6.542	1.587	159	267
REP-SAP	100	7	29	50	4	10
<u>Total</u>	59.017	4.554	17.093	28.184	5.710	3.476

8. Top 5 departamentos con mayor cantidad de trámites en Te Resuelvo:

Departamento	N. de Trámites
BOGOTÁ, D. C.	19.363
ATLÁNTICO	4.922
CUNDINAMARCA	4.456
CESAR	4.116
VALLE DEL CAUCA	3.380

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	19.363
BARRANQUILLA	3.621
VALLEDUPAR	3.210
SANTA MARTA	2.649
BUCARAMANGA	1.718
SOACHA	1.616
CARTAGENA DE INDIAS	1.530
CALI	1.316
IBAGUÉ	1.058
MEDELLÍN	856

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

Ciudad	N. de Trámites
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	9.702
ENEL - CODENSA S.A. ESP	7.440
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	7.418
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	2.947
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	1.684
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	1.536
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	937
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	936
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	918
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	896

11. 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	9777	51,30%
Buena	8007	42,01%
Regular	952	5,00%
Muy mala	200	1,05%
Mala	122	0,0064
Total	19.058	100 %

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente positiva, con el **93,31%** 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.

Oficinas Digitales

La Superservicios tiene en total 32 Oficinas Digitales, distribuidas alrededor del país en puntos con alta afluencia de usuarios o de difícil acceso. En virtud de la Resolución 844 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social que en su momento prorroga la emergencia sanitaria declarada en el país hasta el 31 de agosto de 2020, y tomando en cuenta las Resoluciones, en especial la No. SSPD-20201000009485 del 13 de marzo de 2020, este canal se encuentra cerrado en el periodo del presente informe.

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

Chat y Videollamada

Para complementar los canales que existen en la SSPD que contribuyen a la atención digital de los usuarios, se encuentran habilitados Chat y Videollamada en la plataforma Te Resuelvo.

Durante el periodo del presente informe el Chat presentó la siguientes estadísticas:

DATO	2020
Chats entrantes	16.190
Chats atendidos	13.080
Chats abandonados	3.110

Durante este periodo también se llevaron a cabo **1.880 videollamadas** con usuarios a través de Te Resuelvo.

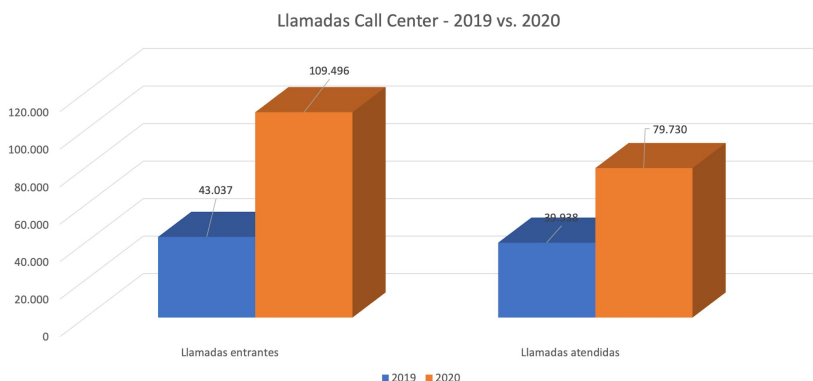
2. CANAL TELEFÓNICO

Nuestro Call Center atiende de manera personalizada a los usuarios que requieran asesoría sobre sus trámites, o en temas generales de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, para esto se cuenta con la Línea gratuita nacional: 01-8000-910305 y en Bogotá el: (1) 6913006.

Para la actual vigencia el Call Center comenzó su funcionamiento el 19 de marzo de 2020, a continuación se presentan las principales estadísticas de atención en dicho canal comprendidas en el periodo del 19 de marzo al 31 de diciembre de 2020.

DATO	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de llamadas entrantes	1708	9203	21010	20750	13244	9585	9964	9604	8210	6218	109.496
Número de llamadas atendidas	1683	8394	11963	10602	8488	8873	9801	7761	6417	5748	79.730
Número de llamadas abandonadas	25	809	9047	10148	4749	712	163	1843	1793	473	29.762

Así mismo se presenta el comparativo de los periodos relacionados entre el año 2019 y 2020:



Se presenta un aumento significativo en el número de llamadas entrantes que en el 2019 del 19 de marzo al 31 de diciembre fueron 43.037, mientras en el 2020 durante ese mismo periodo fueron 109.496, representando un aumento del **154.42%**.

3. CANAL PRESENCIAL

PAS - Puntos de Atención Superservicios

Tomando en cuenta la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, y a partir de las Resoluciones expedidas al respecto, en especial la No. SSPD-20201000009485 del 13 de marzo de 2020, la Superservicios suspendió la atención al público de manera presencial, y hasta nueva orden, de acuerdo a las normas que se expidan en adelante sobre la declaratoria de Emergencia por Covid-19 en el país.

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

Se presentan las atenciones personalizadas que se realizaron en nuestros puntos de atención en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

DIRECCIÓN TERRITORIAL	Ene	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
DT CENTRO	329	1.579	939	13			2				2	51	2.915
DT NORTE	110	1.031	802		97	62	213	188	189	192	184	289	3.357
DT OCCIDENTE	36	264	235	1			17	24	3	7		1	588
DT ORIENTE	98	241	174		1							59	573
DT SUROCCIDENTE	276	552	487	443	483	560	357	290	272	217	280	126	4.343
Total	849	3.667	2.637	457	581	622	589	502	464	416	466	526	11.776

Las atenciones que se registran en los puntos de atención, posteriores al cierre de los puntos PAS, corresponden a las atenciones realizadas por personal de los puntos a través de otros canales virtuales.

CONCLUSIONES

1. Durante el 2020 la Superservicios realizó una presencia activa gracias a los canales no presenciales, lo que permitió a más ciudadanos interponer sus trámites, esto se evidencia en un aumento de trámites a través de la plataforma Te Resuelvo del 73,93% entre 2019 y 2020.
2. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual Te Resuelvo, continúa siendo mayoritariamente positivo con un 93,31% de las calificaciones entre “Excelente” y “Bueno”.
3. Nuestro Call Center ha recibido 154,42% más llamadas en 2020 con respecto al mismo periodo de funcionamiento en 2019 (del 19 de marzo al 31 de diciembre).
4. Se ha atendido en el periodo del informe 13.080 chats, y 1.880 videollamadas, como herramientas importantes de atención personalizada a nuestros usuarios a través de Te Resuelvo.