

Informe de canales de atención

01 de enero al 30 de abril de 2022



En el presente informe encontrará las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus canales virtuales (Te Resuelvo, Chat y Videollamada) y sus puntos de atención al usuario (PAS).





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

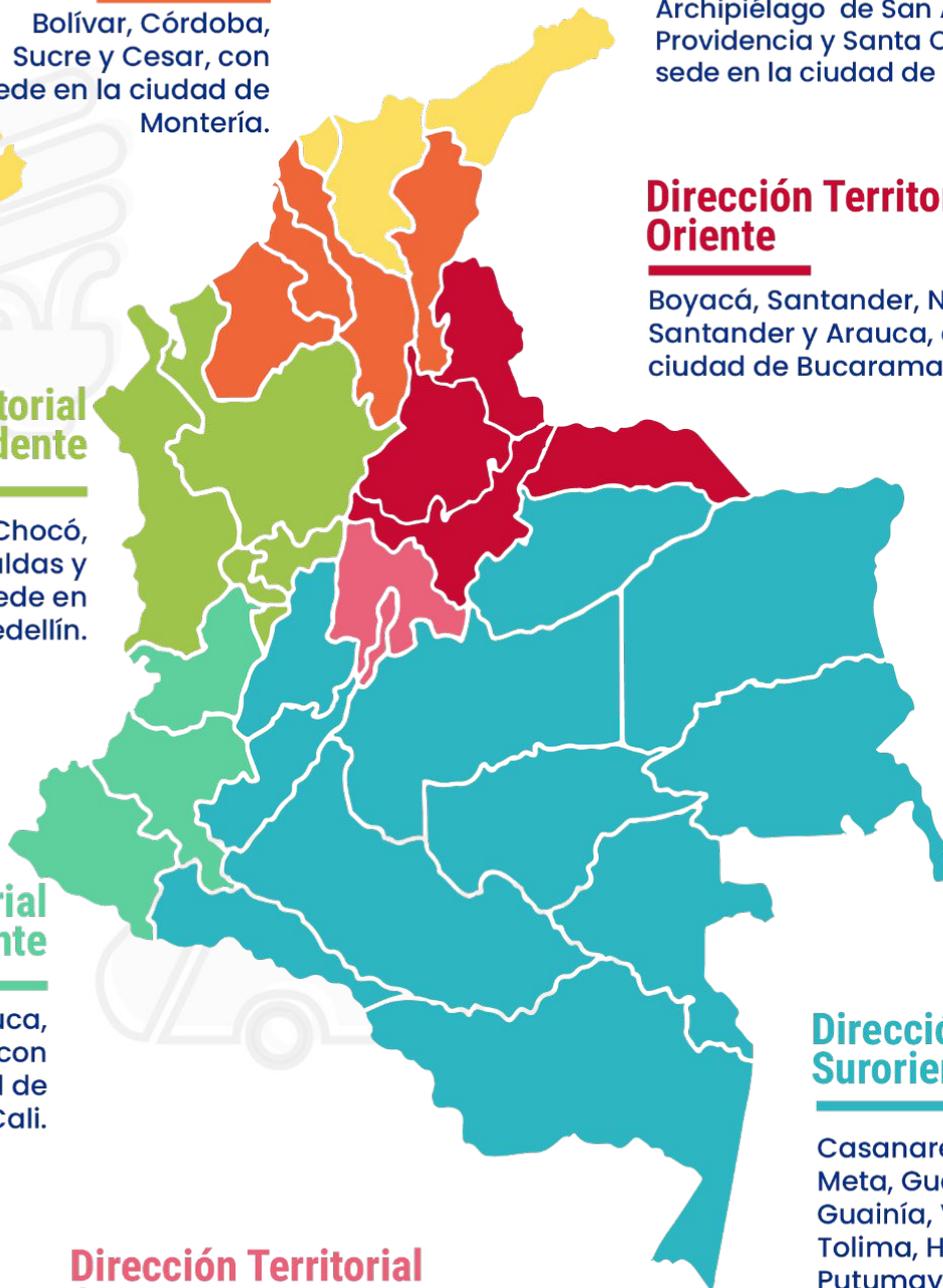
Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

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 30 de abril de 2022.

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

Total visitas: **76.308**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	314	0,41%
Oficinas Digitales	544	0,71%
Celulares	24.628	32,27%
Escritorio	50.822	66,60%
Total	76.308	100,00%

Se observa una **disminución** del **16,76%** en comparación con el mismo periodo del año 2021 con respecto al número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo, lo que refleja la activación de otros canales de atención debido a los cambios de condiciones (lo que incluye apertura de canales de atención) por la pandemia de COVID-19.





2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total sesiones **54.643**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	202	0,37%
Oficinas Digitales	912	1,67%
Celulares	16.538	30,27%
Computadores	36.991	67,70%
Total	54.643	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.

Se observa que las sesiones en el mismo periodo del año 2021, fueron de 62.054, lo que indica comparando con el año 2022 que se refleja una **disminución** del **12%** en el número de las sesiones de la Plataforma Te Resuelvo.

3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

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





4. Total trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2022 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **16.038 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2021 donde hubo un total de 13.017 trámites, se observa un **aumento del 23.21%**.

La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

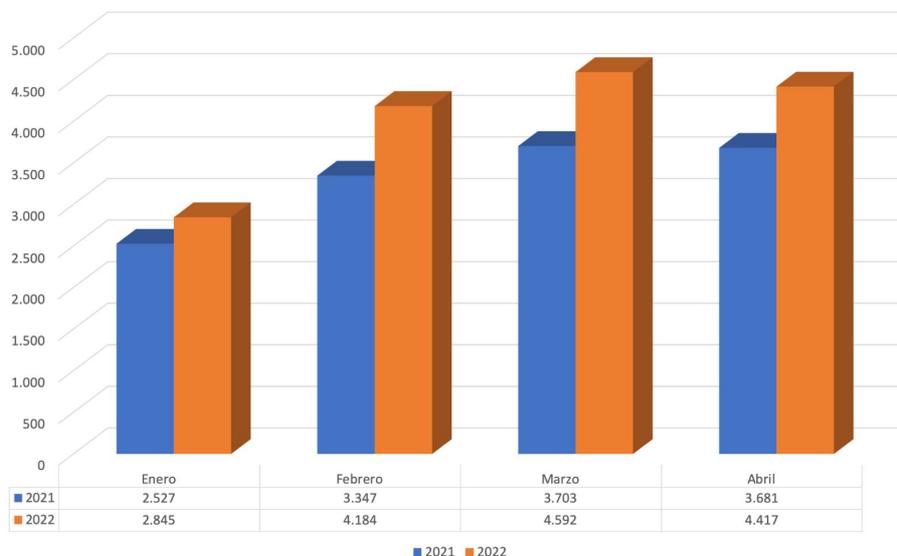
Tipo Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril
PQR	1.436	2.731	3.060	3.189
SAP	655	640	667	587
QRSF	2	2	6	3
REQ	750	808	855	635
RESAP	2	3	4	3
Total	2.845	4.184	4.592	4.417

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 diciembre de 2021 y 2022.

Total trámites (enero-abril) 2021 vs. 2022
Te Resuelvo

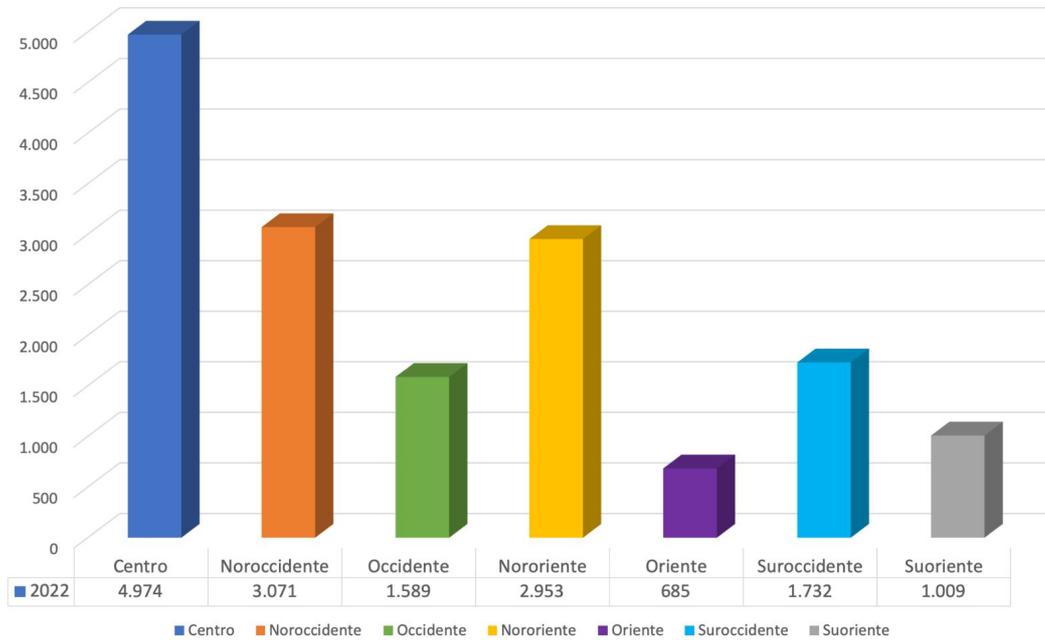




5. Comparación entre Territoriales

Sobre de los Trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre enero y abril de 2022:

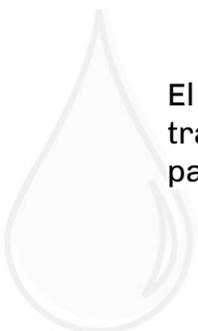
Total trámites por Dirección Territorial
Enero – Abril de 2022



6. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

Tipo de servicio	Total
Acueducto	2.575
Alcantarillado	109
Aseo	1.214
Energía	9.134
Gas Natural	2.993
Total	16.025

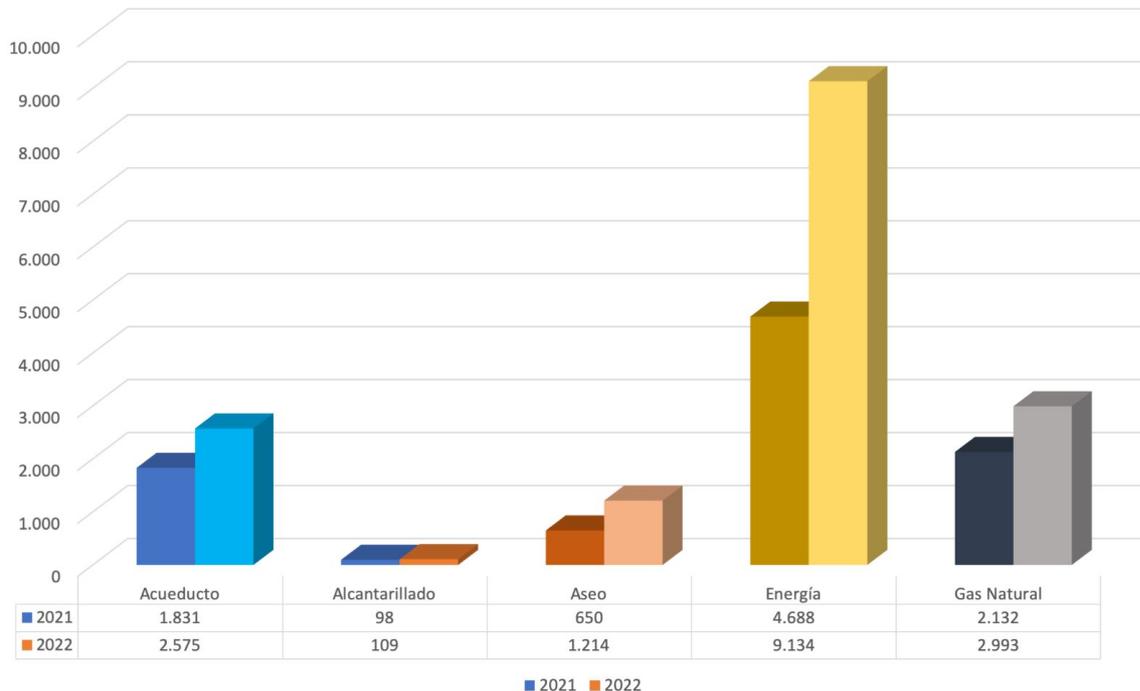
El servicio de Energía con 9.134 trámites, seguido del Gas Natural 2.993 trámites, fueron los servicios públicos que mayores trámites presentaron para el periodo.





7. Trámites por servicio en Te Resuelvo - comparativo 2021-2022

Total trámites por servicio 2021 vs. 2022
Te Resuelvo



El servicio público que más trámites recibió la entidad fue el de Energía, presentando un total de 9.134 trámites que fueron interpuestos a través de la plataforma Te Resuelvo, además, **fue el servicio con mayor aumento en trámites, un incremento del 94.84%**.

8. Top 5 departamentos con el mayor número de trámites:

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTA, D.C.	4.064
ATLÁNTICO	1.419
CESAR	1.329
MAGDALENA	1.093
ANTIOQUIA	976





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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTA, D.C.	4.064
BARRANQUILLA	924
VALLEDUPAR	816
SANTA MARTA	733
MONTERÍA	356
RIONEGRO	343
PASTO	327
CARTAGENA DE INDIAS	324
SANTIAGO DE CALI	286
SINCELEJO	265

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

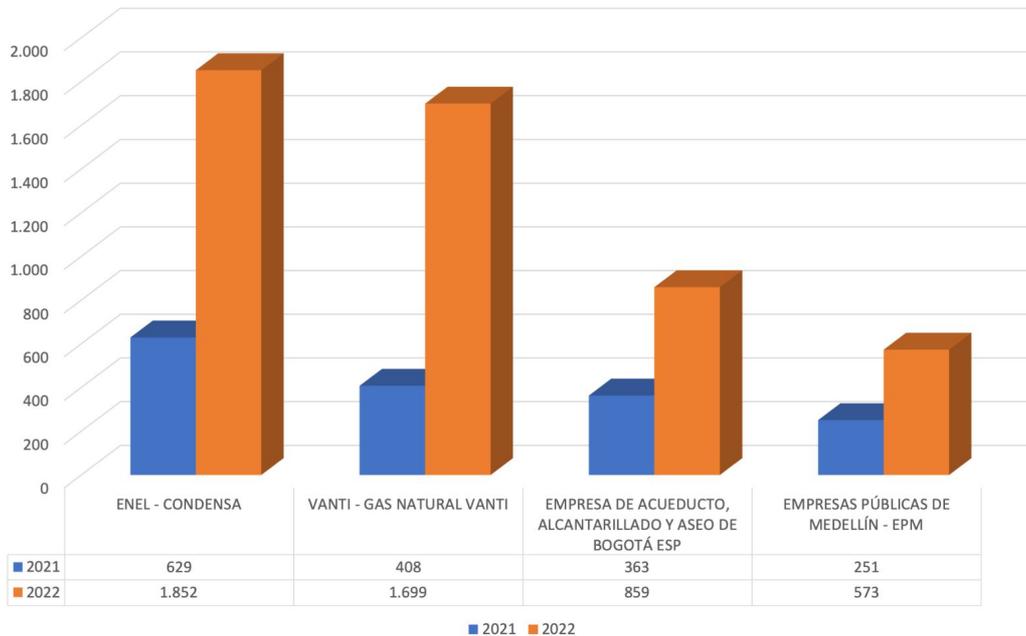
Ciudad	N. de Trámites
AIRE - E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S E.S.P	2.347
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	2.171
ENEL CODENSA S.A. E.S.P.	1.852
VANTI GAS NATURAL S.A. E.S.P - VANTI	1.699
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	859
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. - EPM	573
CEDENAR - CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	421
RIO ASEO TOTAL S.A. E.S.P.	326
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	251
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	241





11. Comparativo de empresas con mayor incremento en trámites en Te Resuelvo (enero-abril) 2021 vs. 2022:

Empresas con mayor número de trámites 2021 vs. 2022
Te Resuelvo (1er. cuatrimestre)



12. 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	2.791	64,44%
Buena	1.284	29,65%
Regular	174	4,02%
Muy mala	51	1,18%
Mala	31	0,72%
Total	4.331	100 %

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente **positiva**, con el **94,09%** de los trámites calificados como Excelentes o Buenos.

Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.

Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 11.



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, durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia, dichas Oficinas se encuentran en funcionamiento en los diferentes puntos del país donde existan necesidades de este servicio, y atendiendo el contrato respectivo para su traslado y mantenimiento.

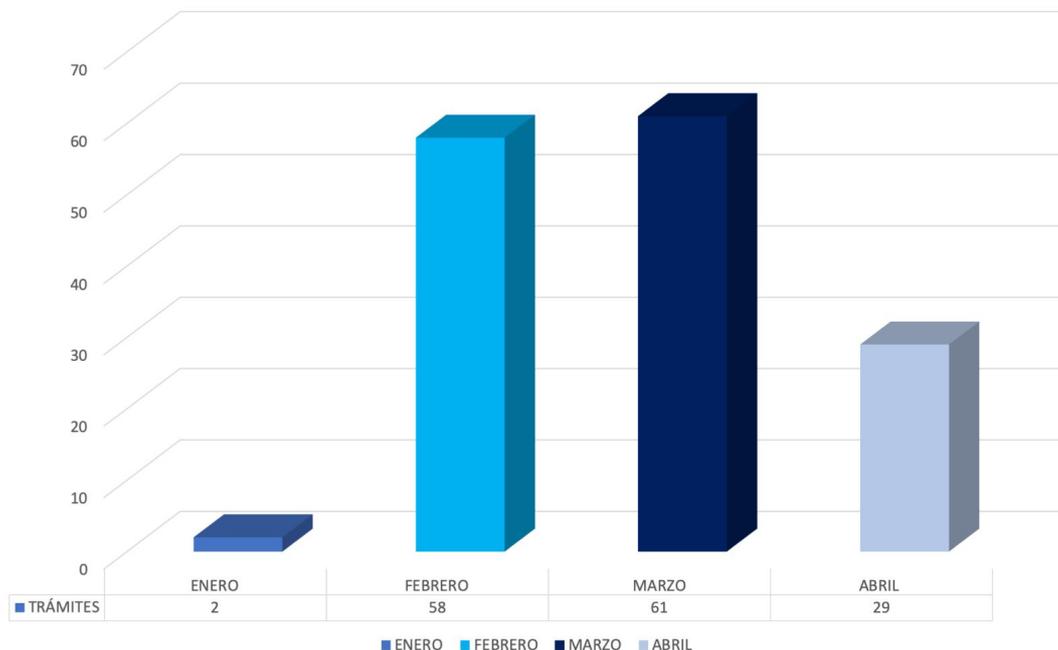
Para conocer la ubicación de las Oficinas Digitales a la fecha de cierre del informe puede ingresar aquí: <https://bit.ly/396aGdV>

1. Interacciones

El total de **interacciones con Te Resuelvo en las Oficinas Digitales fue de 2.230** en el periodo del 1 de enero hasta el 30 de abril del año 2022.

2. Trámites en las Oficinas Digitales

Trámites a través de la Oficinas Digitales
(1er. Cuatrimestre 2022)



Durante el primer cuatrimestre de 2022, se presentaron en **total 150 trámites** a través de las Oficinas Digitales. Durante el mismo periodo del año 2021, y atendiendo las medidas decretadas por el Ministerio de Salud y Protección Social, relacionados con la pandemia por COVID-19, no se encontraban disponibles dichas oficinas.



3. CANAL TELEFÓNICO, CHAT Y VIDEOLLAMADA

Durante el periodo del presente informe, 01 de enero al 30 de abril de 2022, se realizó la contratación para la entrada en funcionamiento del nuevo equipo para Contact Center, Chat y Videollamada.

Por lo tanto, no se presentan cifras de atención en este ítem.

4. CANAL PRESENCIAL

PAS - Puntos de Atención Superservicios

Atendiendo las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, en relación al autocuidado debido a la pandemia de COVID-19, se han abierto progresivamente los puntos de atención 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/396aGdV>

A continuación, se presentan las atenciones personalizadas en el periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2022, contando con un total de 7.231 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial:

TERRITORIAL	Total
Noroccidente	685
Nororiente	357
Centro	2.929
Occidente	1.014
Oriente	406
Suroccidente	1.775
Suroriente	65
Total	7.231





CONCLUSIONES

1. El número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo, tuvo una **disminución** de **16,76%** en comparación con el mismo periodo del año 2021, pero el número de trámites realizados por la plataforma Te Resuelvo, tuvo un **aumento del 23.21%** comparado con el mismo periodo del año 2021, lo que favorece la efectividad de la plataforma para la interposición de trámites.
2. El servicio público del que más trámites recibió la entidad, fue el de Energía, y este a su vez, presentó un **aumento** significativa en los trámites de este servicio público del **94.84%**. comparado entre los años 2020 y 2021 a través de los canales de atención aquí reportados.
3. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual Te Resuelvo, la Superintendencia obtuvo el **94.09%** entre los usuarios que consideran el servicio y la atención entre **“Excelente”** y **“Bueno”**, siendo mayoritariamente positiva.

