

Informe de canales de atención

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

ENERO - ABRIL 2023





Superservicios

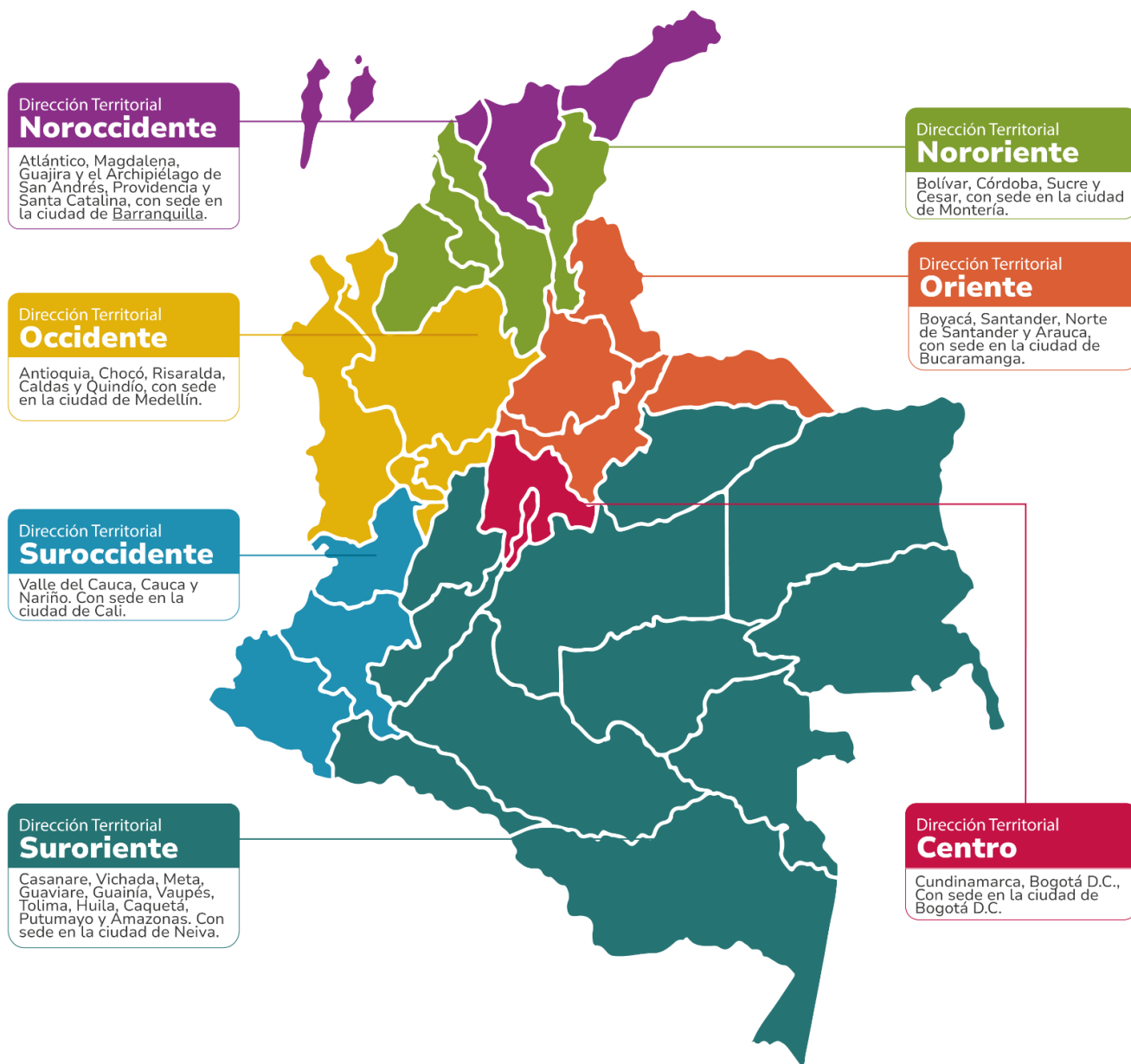
En el presente informe encontrará las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus canales virtuales (Te Resuelvo, Chat y Videollamada) y sus puntos de atención al usuario (PAS)

TABLA DE CONTENIDO

CANAL VIRTUAL.....	5
Te Resuelvo	5
1. Número de visitas a páginas de Plataforma Te Resuelvo:.....	5
2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:	6
3. Comparación entre Territoriales.....	9
4. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:	10
5. Trámites por servicio en Te Resuelvo - comparativo 2022-2023 .	11
6. Top 5 departamentos con el mayor número de trámites:	12
7. Top 10 ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites en Te Resuelvo:	12
8. Top 10 empresas con mayor número de trámites en Te Resuelvo:	13
9. Comparativo de empresas con mayor incremento en trámites en Te Resuelvo (enero-abril) 2022 vs. 2023:.....	13
10. Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios: ...	14
CANAL PRESENCIAL	16
11. PAS - Puntos de Atención Superservicios	16
CONCLUSIONES	17



Direcciones Territoriales



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 2023.

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

Total, visitas: **83.298**

Mes	Visitas	Porcentaje
Enero	19764	23,73%
Febrero	20654	24,80%
Marzo	23.670	28,42%
Abril	19.210	23,06%
Total	83.298	100,00%

Se observa un aumento del **8,39%** en comparación con el mismo periodo del año 2022 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 **57.563**

Mes	Visitas	Porcentaje
Enero	13.824	24,02%
Febrero	14.178	24,63%
Marzo	16.104	27,98%
Abril	19.210	33,37%
Total	57.563	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 2022, fueron de **54.463**, lo que indica comparando con el año 2023 que se refleja un **aumento** del **5,07%** en el número de las sesiones de la Plataforma Te Resuelvo.



- **Módulos más visitados en Te Resuelvo:**

1. Página de inicio (Oficinas Digitales y Dispositivos Externos)
2. Sección consulta de trámites (status).
3. Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite)
4. Sección "Interponer PQR"
5. Sección "Interponer REPRAP"
6. Sección "Interponer SAP"

- **Total, trámites Te Resuelvo:**

Entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2023 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **15.579 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2022 donde hubo un total de **16.038** trámites, se observa una **disminución 2,86%**.

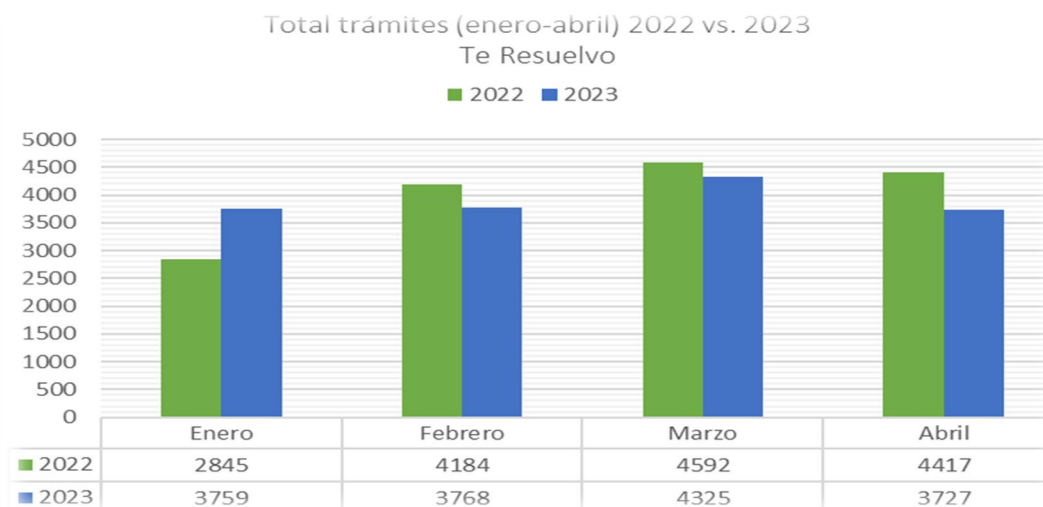
La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril
PQR	2.240	2.334	2.559	2.360
SAP	665	602	737	631
QRSF	5	2	5	3
REQ	733	661	767	506
REPSAP	1	0	5	0
PRI	115	169	252	227
Total	3.759	3.768	4.325	3.727

Abreviaciones:

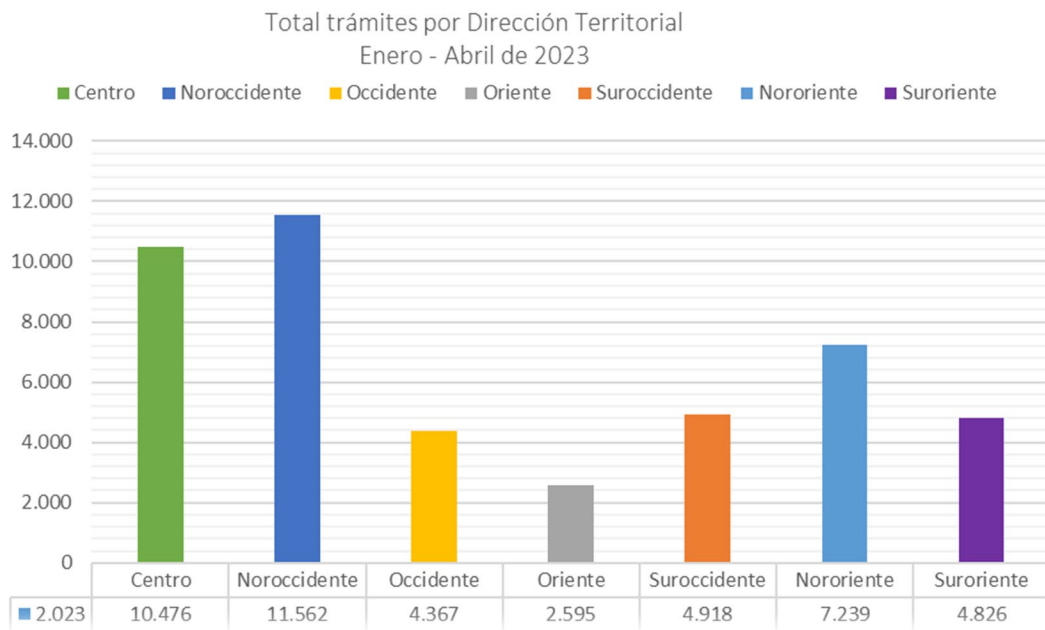
PQR: Petición, queja o reclamo. **SAP:** Solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo. **QRSF:** Queja, reclamo, sugerencia o felicitación (sobre los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores). **REQ:** Recurso de queja. **REP-SAP:** Recurso de reposición contra fallo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

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y diciembre de 2022 y 2023.



3. Comparación entre Territoriales

Sobre los Trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre enero y abril de 2023:



4. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

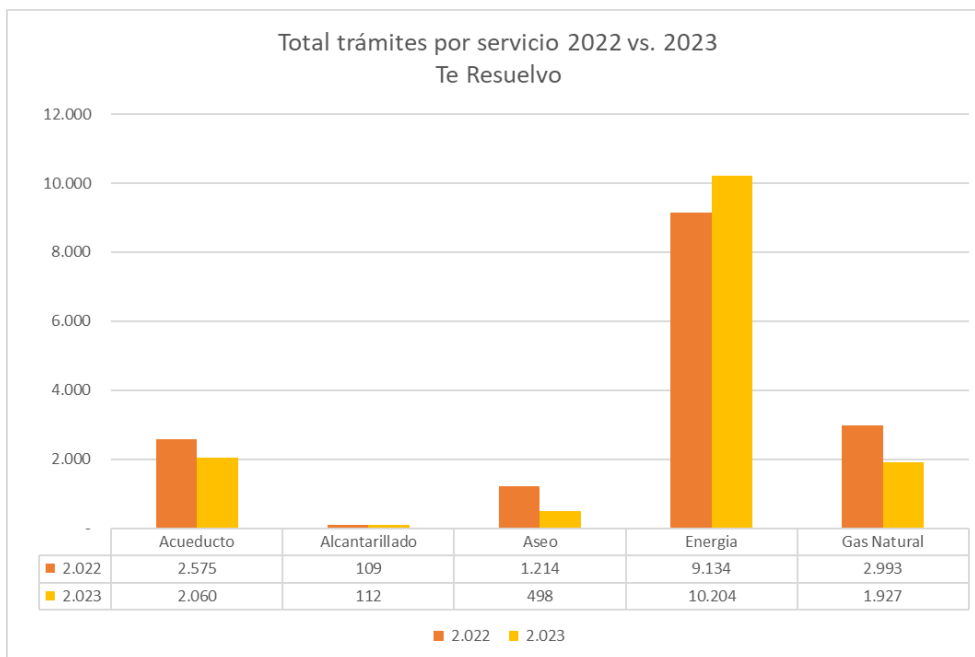
Tipo de servicio	Total
Acueducto	2.060
Alcantarillado	112
Aseo	498
Energía	10.204
Gas Natural	1.927
Total	14.801

Aclaraciones:

Se excluyen las Peticiones de Riesgo Inminente (**PRI**), ya que este tipo de trámites son gestionados en otras dependencias de la SSPD. Asimismo, se excluyen las Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (**QRSF**), dado que corresponden a los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores.

El servicio de energía, con **10.204 trámites (69%)**, y el servicio de acueducto, con **2.060 trámites (13,9%)**, fueron los servicios públicos que registraron el mayor número de gestiones durante el periodo.

5. Trámites por servicio en Te Resuelvo - comparativo 2022-2023



El servicio público que más trámites recibió la entidad fue el de **Energía**, presentando un total de **10.204** trámites que fueron interpuestos a través de la plataforma Te Resuelvo, además, **fue el servicio con mayor aumento en trámites, un incremento del 10,48%**.

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

Departamento	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	8.860
ATLÁNTICO	6.775
MAGDALENA	4.189
CESAR	3.811
CUNDINAMARCA	2.940

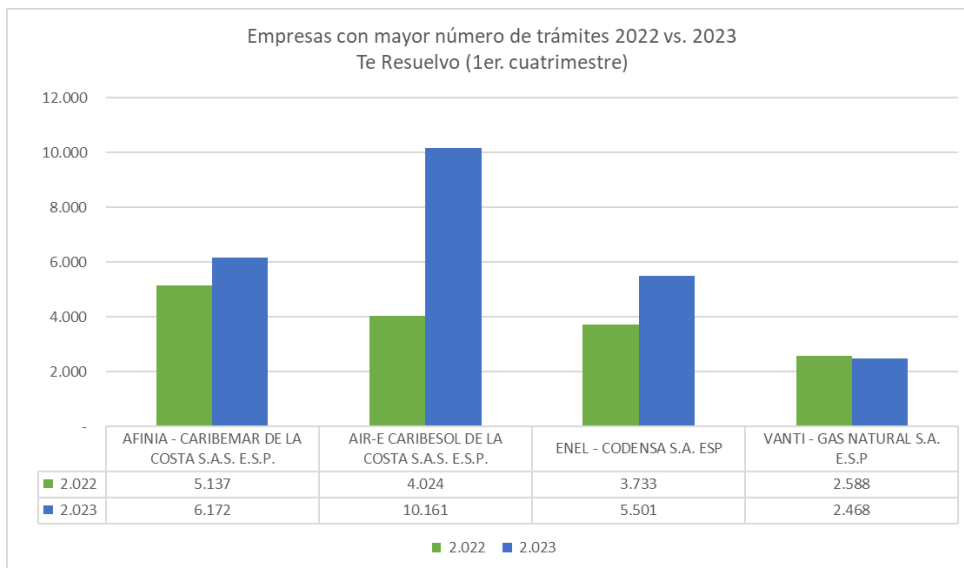
7. Top 10 ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites en Te Resuelvo:

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	8.860
BARRANQUILLA	4.562
SANTA MARTA	3.240
VALLEDUPAR	3.193
CARTAGENA DE INDIAS	1.648
SOLEDAD	1.066
CALI	1.053
MEDELLÍN	715
QUIBDÓ	659
SOACHA	582

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

Ciudad	N. de Trámites
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	10.161
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	6.172
ENEL - CODENSA S.A. ESP	5.501
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	2.468
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	1.820
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	1.546
CEDENAR - CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	1.319
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	1.012
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	979
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	935

9. Comparativo de empresas con mayor incremento en trámites en Te Resuelvo (enero-abril) 2022 vs. 2023:



10. 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	4.676	52,00%
Buena	3.543	39,40%
Regular	589	6,55%
Muy mala	109	1,21%
Mala	75	0,83%
Total	8.992	100%

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente positiva, con el 91,40% de los trámites calificados como Excelentes o Buenos.



Fuentes: Google Analytics: Numerales 1 al 3. Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 12.



CANAL PRESENCIAL

11. 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 2023, contando con un total de 8.861 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

Total, de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial:



TERRITORIAL	Total
Noroccidente	1.783
Nororiente	1.082
Centro	3.799
Occidente	168
Oriente	731
Suroccidente	327
Suroriente	971
Total	8.861

CONCLUSIONES

1. El número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo, tuvieron un **aumento** de **8.39%** en comparación con el mismo periodo del año 2022, pero el número de trámites realizados por la plataforma TeResuelvo, tuvo una disminución **del 2.86%** comparado con el mismo periodo del año 2022, 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 **76.36%**. comparado entre los años 2021 y 2022 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 **91.40%** entre los usuarios que consideran el servicio y la atención entre **"Excelente"** y **"Bueno"**, siendo mayoritariamente positiva.



Superservicios

Informe de canales de atención

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

ENERO - ABRIL

