

Informe de canales de atención

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

ENERO - ABRIL 2024



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).

Mapa 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 30 de abril de 2024**.

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

Total, visitas: **31.304**

Mes	Visitas	Porcentaje
Escritorio	21.861	69,83%
Celulares	9.343	29,85%
Tablet	99	0,32%
Smart TV	1	0,0032
Total	31.304	100,00%

Se observa una disminución del **62,42%** en comparación con el mismo periodo del año 2023 con respecto al número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo que fueron de **83.298**, lo que refleja la activación de otros canales de atención debido a los cambios de condiciones (lo que incluye apertura de canales de atención).

1.2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total, sesiones 16.959

Mes	Visitas	Porcentaje
Escritorio	12.444	73,38
Celulares	4.481	26,42
Tablet	34	0,20
Smart TV	0	0
Total	16.959	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 2023, fueron de **57.563**, lo que indica comparando con el año 2024 que se refleja una disminución del **70,54%** en el número de las sesiones de la Plataforma Te Resuelvo.

1.3. 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”

1.4. Total, trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2024 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **16.545 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2023 donde hubo un total de **15.579 trámites**, se observa un aumento de **5,84%**.

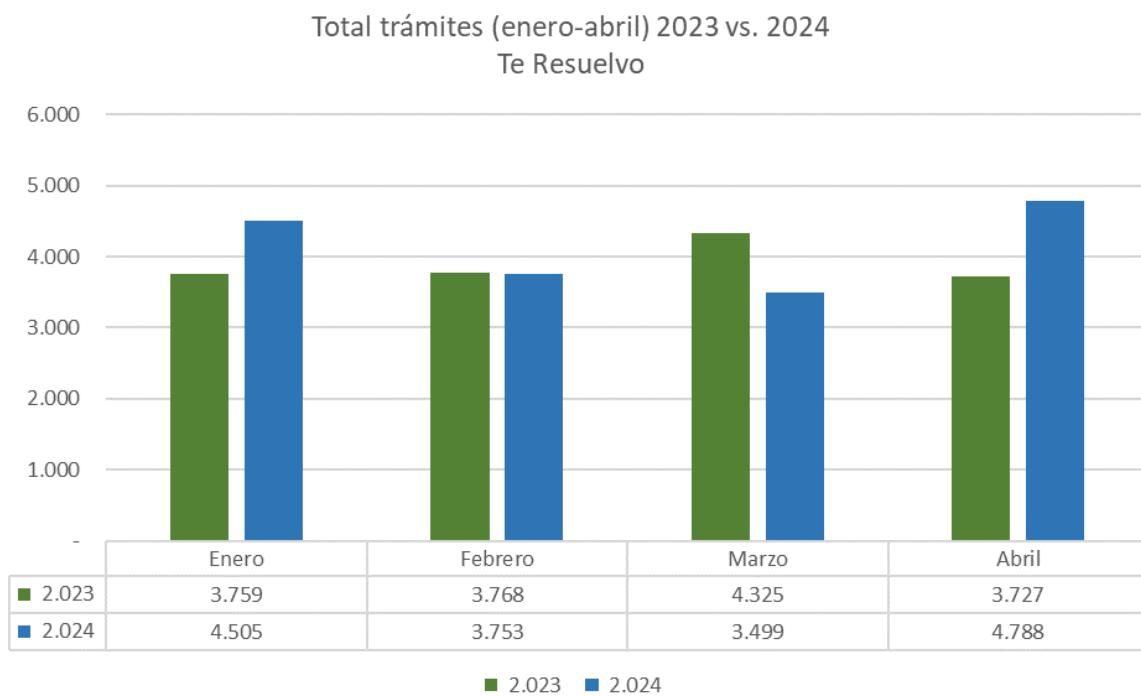
La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril
PQR	2.878	1.815	1.773	2.621
SAP	775	938	824	957
QRSF	2	4	5	3
REQ	768	915	820	1.066
REPSAP	1	2	3	3
PRI	81	79	74	138
Total	4.505	3.753	3.499	4.788

Abreviaciones:

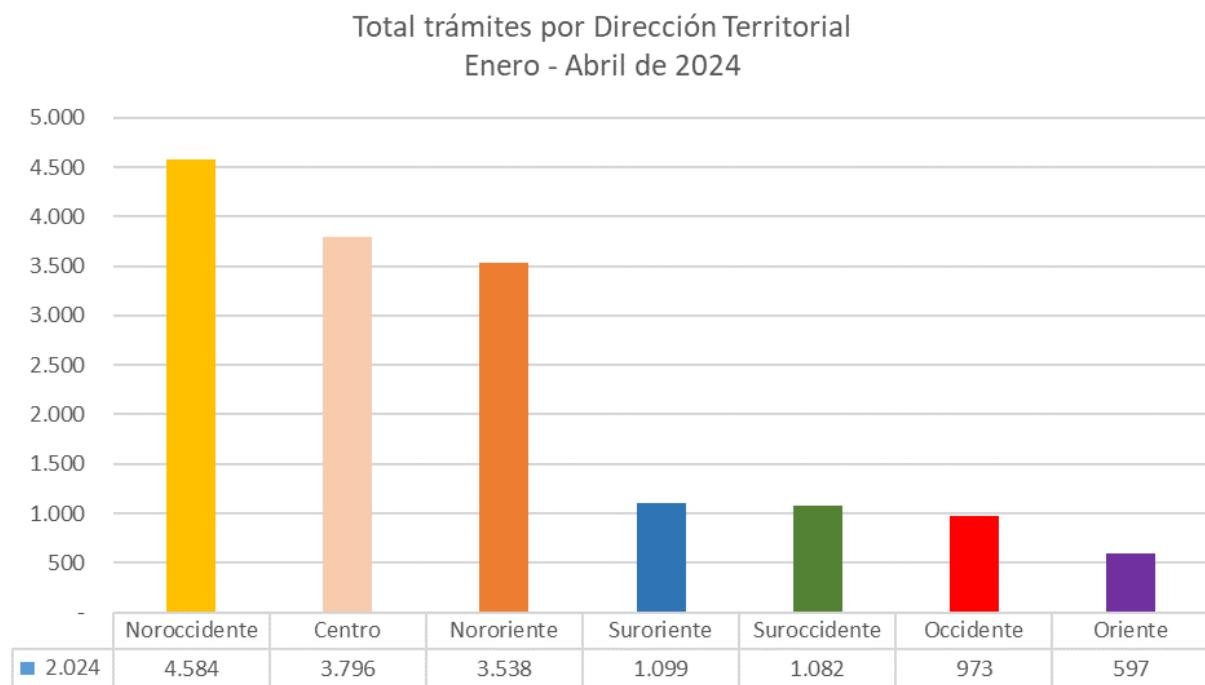
PQR: Petición, queja o reclamo. **SAP:** Solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo. **QRSF:** Queja, reclamo, sugerencia o felicitación (sobre los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores). **REQ:** Recurso de queja. **REP-SAP:** Recurso de reposición contra fallo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

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos esa mes entre enero y diciembre de 2023 y 2024.



1.5. Comparación entre Territoriales

Sobre los Trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre enero y abril de 2024:



1.6. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

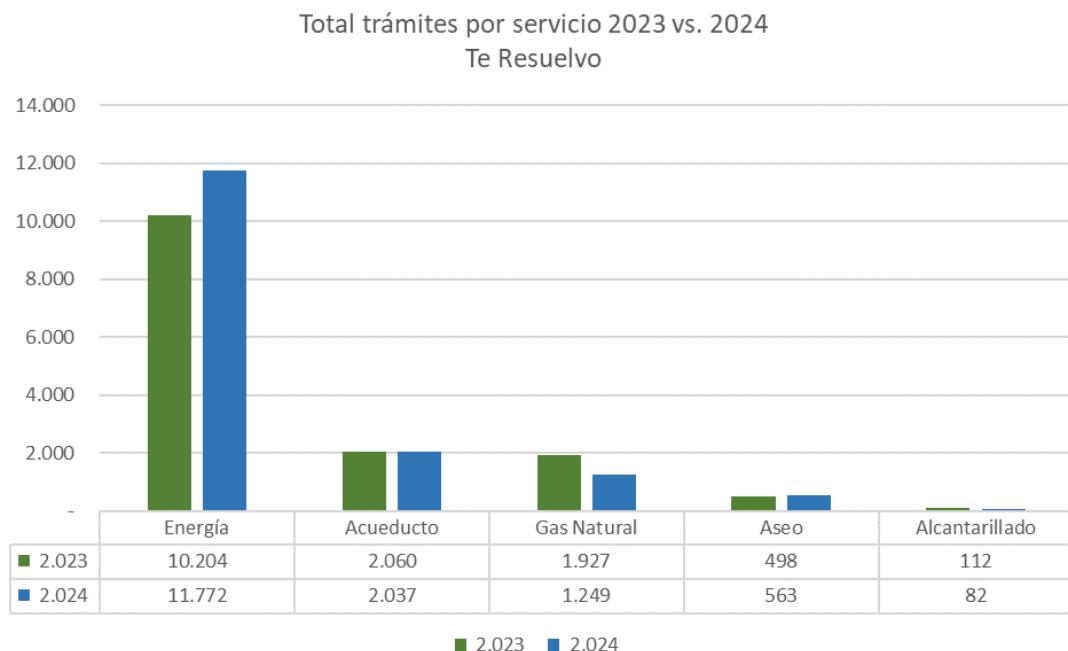
Tipo de servicio	Total
Acueducto	2.037
Alcantarillado	82
Aseo	563
Energía	11.772
Gas Natural	1.249
Total	15.703

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 11.772 trámites (74,96), y el servicio de acueducto, con 2.037 trámites (12,97%), fueron los servicios públicos que registraron el mayor número de gestiones durante el periodo.

1.7. Trámites por servicio en Te Resuelvo - comparativo 2023-2024



El servicio público que más trámites recibió la entidad fue el de **Energía**, presentando un total de **11.772** trámites que fueron interpuestos a través de la plataforma Te Resuelvo, además, **fue el servicio con mayor aumento en trámites, un incremento del 13,32%**.

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTA, D.C.	2.876
ATLÁNTICO	2.660
MAGDALENA	1.896
CESAR	1.441
CUNDINAMARCA	920

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	2.876
BARRANQUILLA	1.782
VALLEDUPAR	1.686
SANTA MARTA	1.211
CARTAGENA DE INDIAS	704
SOLEDAD	428
MONTERÍA	348
MEDELLÍN	250
CALI	234
RIOHACHA	216

1.10. 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	1.289	51,19%
Buena	1.013	40,23%
Regular	165	6,55%
Muy mala	28	1,11%
Mala	23	0,91%
Total	2.518	100,00%

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente positiva, con el 91,42% 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.

2. 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 puntos de atención presenciales distribuidos por todo el territorio nacional, se puede consultar su ubicación en la siguiente página:

[Superservicios Canales de Atención](#)

A continuación, se presentan las atenciones personalizadas en el periodo del **01 de enero al 30 de abril de 2024**, contando con un total de **11.811 solicitudes** de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

Total, de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial:

TERRITORIAL	Total
Noroccidente	3.496
Centro	3.356
Nororiente	1.631
Suroccidente	1.409
Suroriente	915
Oriente	906
Occidente	98
Total	11.811

3. CONCLUSIONES

1. El número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo, tuvo un aumento de **62,42%** en comparación con el mismo periodo del año 2023.
2. El número de trámites realizados por la plataforma TeResuelvo, tuvo un aumento del **5,74%** comparado con el mismo periodo del año 2023, lo que favorece la efectividad de la plataforma para la interposición de trámites.
3. 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 **13,32%**, comparado entre los años 2023 y 2024 a través de los canales de atención aquí reportados.
4. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual TeResuelvo, la Superintendencia obtuvo el **91.42%** entre los usuarios que consideran el servicio y la atención entre “**Excelente**” y “**Bueno**”, siendo mayoritariamente positiva.