

Informe de canales de atención

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

MAYO - AGOSTO 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 mayo y el 31 de agosto de 2024**.

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

Total, visitas: **32.992**

Mes	Visitas	Porcentaje
Escritorio	22.526	68,28%
Celulares	10.371	31,43%
Tablet	95	0,29%
Total	32.992	100,00%

Se observa una disminución del **61,23%** en comparación con el mismo periodo del año 2023 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).

1.2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total, sesiones **18.491**

Mes	Visitas	Porcentaje
Escritorio	13.420	72,58
Celulares	5.026	27,18
Tablet	45	0,24
Total	18.491	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 **58.095**, lo que indica comparando con el año 2024 que se refleja una disminución del **68,17%** 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 mayo y el 31 de agosto de 2024 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **20.108 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2023 donde hubo un total de **16.438 trámites**, se observa un aumento de **18,25%**.

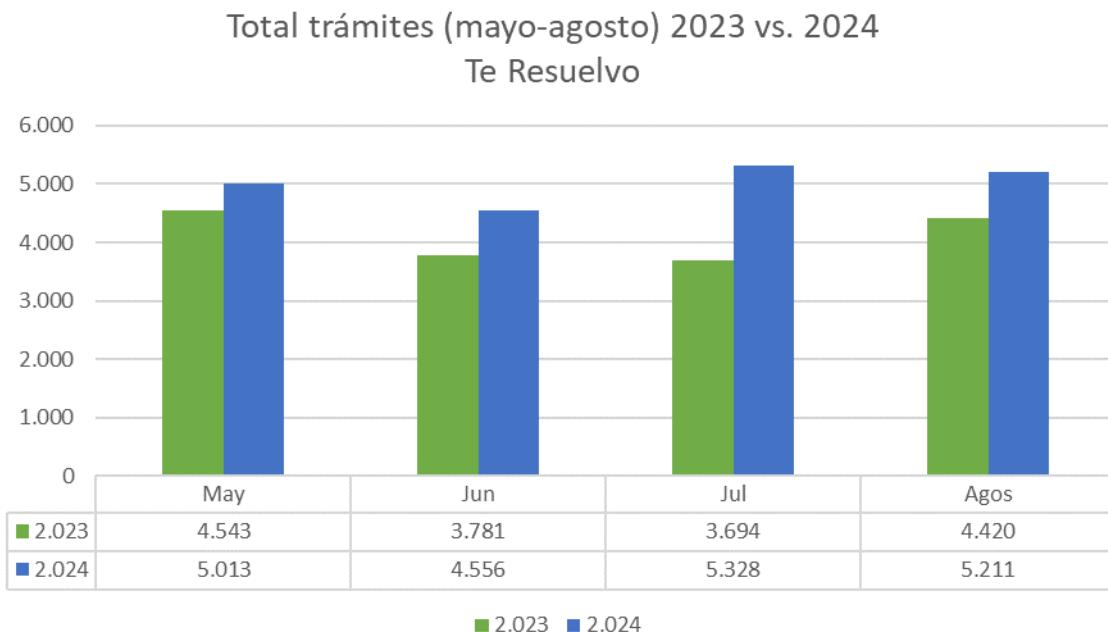
La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo Trámite	May	Jun	Jul	Agos	Total
PQR	2.889	2.607	2.853	2.853	11.202
SAP	1.041	926	1.115	957	4.039
QRSF	20	1	0	0	21
REQ	959	923	1.243	1.314	4.439
REPSAP	2	2	1	4	9
PRI	102	97	116	83	398
Total	5.013	4.556	5.328	5.211	20.108

Abreviaciones:

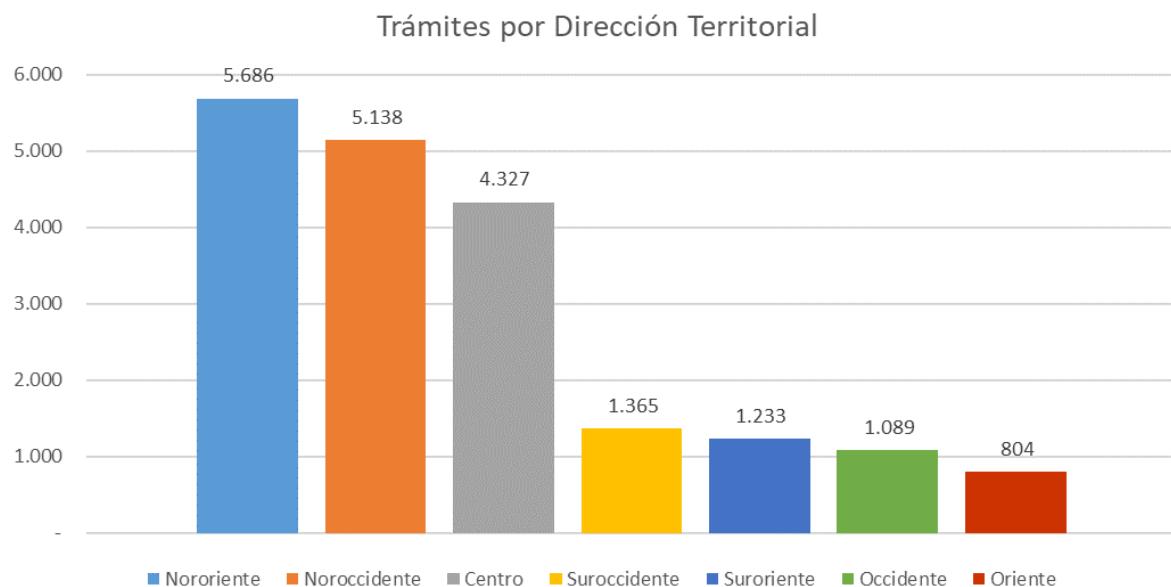
PQR: Petición, queja o reclamo. **SAP:** Solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo. **QRSF:** Queja, reclamo, sugerencia o felicitación (sobre los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores). **REQ:** Recurso de queja. **REP-SAP:** Recurso de reposición contra fallo 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 **mayo y agosto de 2024**:



1.6. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

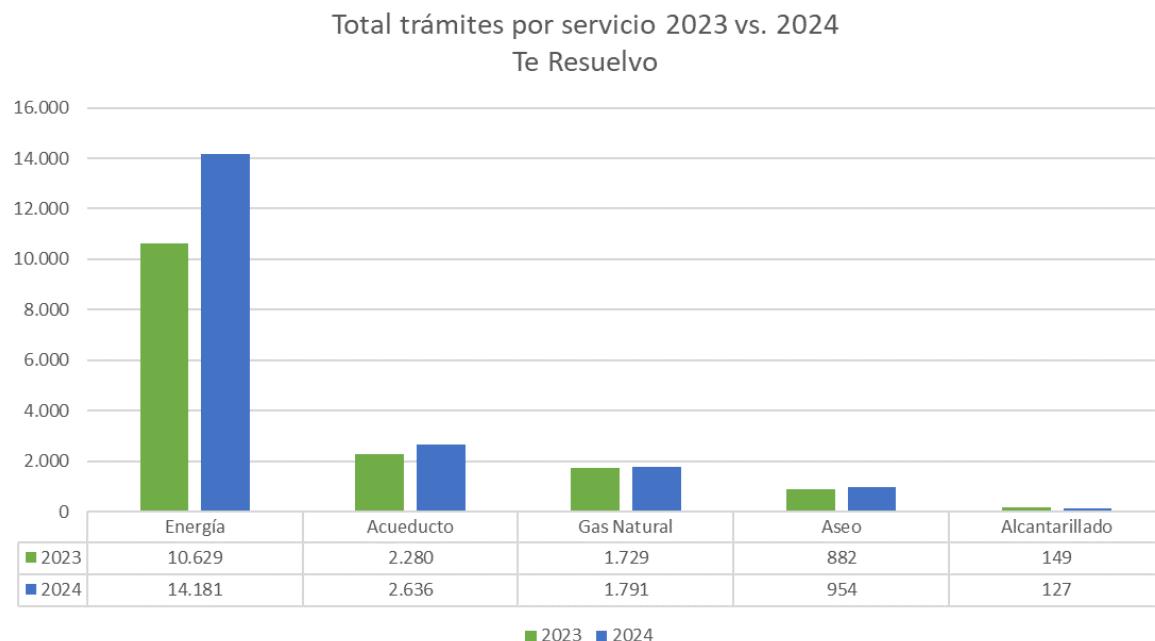
Tipo de servicio	Total
Acueducto	2.636
Alcantarillado	127
Aseo	954
Energía	14.181
Gas Natural	1.791
Total	19.689

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 **14.181** trámites que fueron interpuestos a través de la plataforma Te Resuelvo, además, **fue el servicio con mayor aumento en trámites, un incremento del 25,05%**.

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

Ciudad	N. de Trámites
ATLÁNTICO	3.246
BOGOTÁ, D.C.	3.236
CESAR	2.739
BOLÍVAR	1.558
MAGDALENA	1.406

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	3.236
VALLEDUPAR	2.325
BARRANQUILLA	2.210
CARTAGENA DE INDIAS	1.041
SANTA MARTA	1.024
MONTERÍA	650
SOLEDAD	527
CALI	323
SOACHA	258
MEDELLÍN	235

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	1.575	51,35%
Buena	1.186	38,67%
Regular	204	6,65%
Muy mala	57	1,86%
Mala	45	1,47%
Total	3.067	100,00%

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente positiva, con el **90,02%** 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 mayo al 31 de agosto de 2024**, contando con un total de **11.381** solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

Total, de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial:

TERRITORIAL	Total
Centro	2.141
Nororiente	2.939
Suroccidente	2.907
Noroccidente	2.325
Suroriente	851
Oriente	736
Occidente	333
Total	11.381

3. CONCLUSIONES

1. El número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo, tuvo un **aumento de 61,23%** en comparación con el mismo periodo del año 2023.
2. El número de trámites realizados por la plataforma Te Resuelvo, tuvo un aumento del **18,25%** 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 **25,05%**, 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 Te Resuelvo, la Superintendencia obtuvo el **90,02%** entre los usuarios que consideran el servicio y la atención entre “**Excelente**” y “**Bueno**”, siendo mayoritariamente positiva.