



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



INFORME CANALES DE ATENCIÓN

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL

01 DE MAYO A 31 DE AGOSTO 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 Agosto* de 2020.

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

Total visitas **352.830**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	2.152	0,61%
Oficinas Digitales	1.658	0,47%
Celulares	156.207	44,27%
Escritorio	192.813	54,65%
Total	352.830	100,00%

Las visitas a la página aumentaron en comparación con el mismo periodo del 2019, en un **252,22%**. Lo que resalta la importancia del canal virtual en especial en el periodo de emergencia por Covid-19.

2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total sesiones **233.964**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	1.397	0,60%
Oficinas Digitales	849	0,36%
Celulares	108.601	46,42%
Escritorio	123.117	52,62%
Total	233.964	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.

En el mismo periodo del año 2019, se presentaron 73.456 sesiones, lo que significa un aumento para 2020 del **218,51%**.

3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

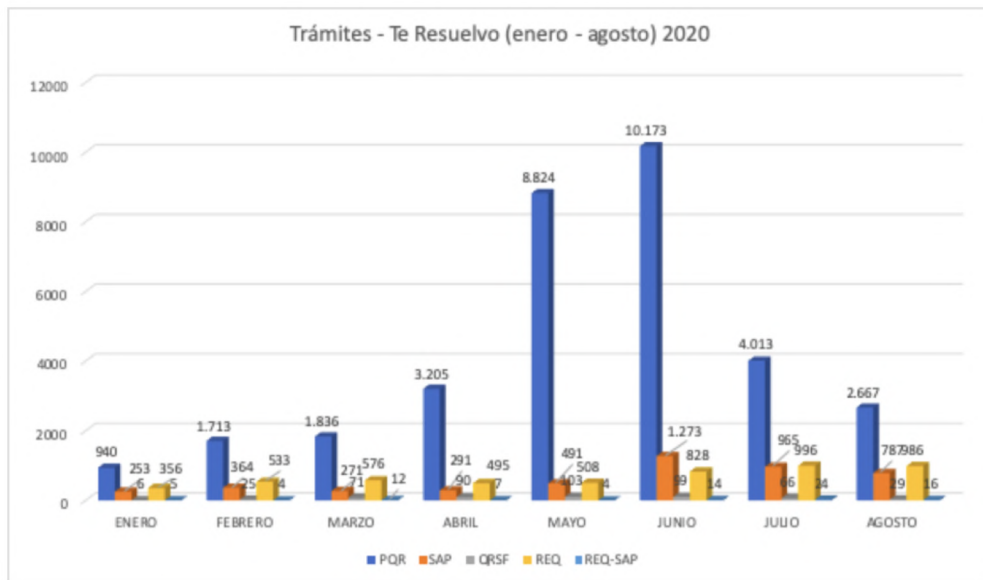
- 3.1 Página de inicio (Oficinas Digitales & Dispositivos Externos).
- 3.2 Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite).
- 3.3 Sección "Interponer PQR."
- 3.4 Sección "Interponer REQ."
- 3.5 Sección "Interponer SAP"

4. Total trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2020 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto 44.421 trámites, incluyendo las peticiones de riesgo inminente, la relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo de Trámite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total 2020
PQR	940	1.713	1.836	3.205	8.824	10.173	4.013	2.667	33.371
SAP	253	364	271	291	491	1.273	965	787	4.695
QRSF	6	25	71	90	103	99	66	29	489
REQ	356	533	576	495	508	828	996	986	5.278
REPSAP	5	4	12	7	4	14	24	16	86
PRI	50	49	70	43	52	88	87	63	502
Total	1.610	2.688	2.836	4.131	9.982	12.475	6.151	4.548	44.421

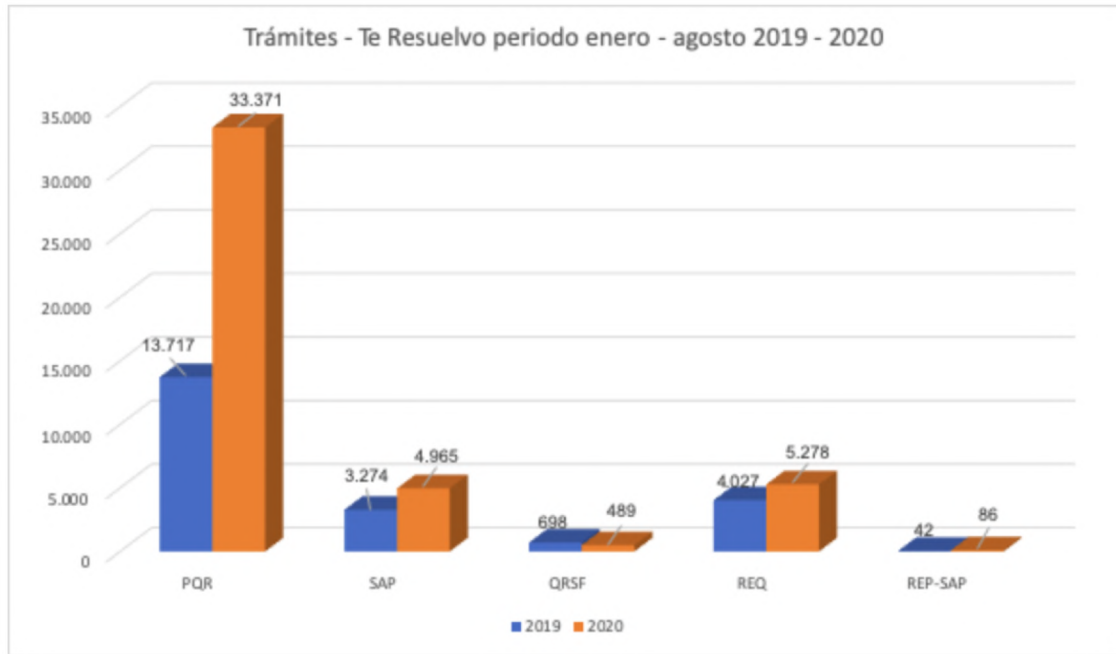
A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y abril de 2020:



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. Comparativo periodo enero – agosto 2019 – 2020



Se presenta un aumento significativo en los trámites, un total de 21.758 fueron interpuestos a través de la página en 2019, en 2020 sin PRI 43.919, para un aumento del **101,85%**.

6. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

SERVICIO	TRÁMITES
Acueducto	6.328
Alcantarillado	307
Aseo	2.663
Energía	21.476
Gas Natural	12.655
Total	43.429

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

7. Trámites por Territorial a través de Te Resuelvo:

Trámite	Total	Oriente	Norte	Centro	Suroccidente	Occidente
PQR	33.370	3.116	5.812	18.174	4.075	2.193
SAP	4.695	169	1.386	2.552	378	210
QRSF	493	301	117	56	3	16
REQ	5.275	104	3.892	1.015	110	154
REP-SAP	85	6	22	46	2	9
Total	43.918	3.696	11.229	21.843	4.568	2.582

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

Departamento	N. de Trámites
BOGOTÁ D. C.	14.866
CUNDINAMARCA	3.298
ATLÁNTICO	3.047
CESAR	2.999
VALLE DEL CAUCA	2.591

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ D.C.	14.866
VALLEDUPAR	2.359
BARRANQUILLA	2.269
SANTA MARTA	1.746
BUCARAMANGA	1.381
SOACHA	1.369
CARTAGENA DE INDIAS	1.024
SANTIAGO DE CALI	1.003
IBAGUÉ	925
CÚCUTA	615

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

Ciudad	N. de Trámites
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	8.410
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	6.671
ENEL - CODENSA S.A. ESP	6.181
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	2.403
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	1.620
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	1.190
GAS NATURAL DEL ORIENTE SA ESP	852
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	851
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	829
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	822

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	7.232	50,23%
Buena	6.195	43,03%
Regular	721	5,01%
Muy mala	161	1,12%
Mala	88	0,006%
Total	14.397	

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente positiva, con el **93,26%** 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. Estos canales funcionan en horario de lunes a viernes de 7 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 pm.

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

DATO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Chats entrantes	4.625	3.824	1.978	1.270	11.697
Chats atendidos	2.930	2.701	1.894	1.260	8.785
Chats abandonados	1.695	1.123	84	10	2.912

Durante este periodo también se llevaron a cabo **917 videollamadas** con usuarios a través de Te Resuelvo.

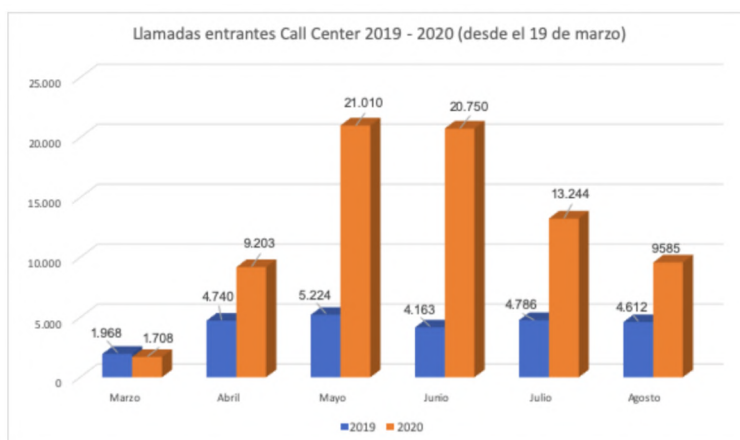
2. CANAL TELEFÓNICO

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 agosto de 2020. Igualmente, ingresaron 8 nuevos agentes para reforzar la atención en este canal durante este periodo.

DATO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Número de llamadas entrantes	1.692	9.203	21.010	20.750	13.244	9.585	75.500
Número de llamadas atendidas	1.668	8.394	11.963	10.602	8.488	8.873	50.003
Número de llamadas abandonadas	24	809	9.047	10.148	4.749	712	25.490

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 agosto fueron 25.493, mientras en el 2020 durante ese mismo periodo fueron 75.500, representando un aumento del **196.16%**.

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 agosto de 2020.

Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

DIRECCIÓN TERRITORIAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
DT CENTRO	329	1.579	939	13	0	0	2	0	2.862
DT NORTE	110	1.031	802	0	97	62	213	188	2.503
DT OCCIDENTE	36	264	235	1	0	0	17	24	577
DT ORIENTE	98	241	174	0	1	0	0	0	514
DT SUROCCIDENTE	276	552	487	443	483	560	384	310	3.495
Total	849	3.667	2.637	457	581	622	616	522	9.951

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. En medio de la emergencia sanitaria que vive el país, la SSPD ha mantenido la atención a través de los canales digitales, a pesar del cierre de los PAS y Oficinas Digitales, esto ha representado un aumento con respecto al mismo periodo de enero a agosto de 2019 del 252,22% en las visitas a la plataforma Te Resuelvo, y un 218,51% en las sesiones totales en la plataforma.
2. En trámites también representó un aumento significativo del 101,85% con respecto al mismo periodo del año anterior, lo que muestra la disponibilidad del canal para la recepción de trámites de manera virtual.
3. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual Te Resuelvo, continúa siendo mayoritariamente positivo con un 93,26% de las calificaciones entre “Excelente” y “Bueno”.
4. Nuestro Call Center ha recibido 196,16% más llamadas en 2020 con respecto al mismo periodo de funcionamiento en 2019 (del 19 de marzo al 31 de agosto). Con la entrada de 8 agentes nuevos, se continúa atendiendo a los usuarios que de manera más frecuente se acercan a este canal.
5. Se ha atendido en el periodo del informe 8.785 chats, y 917 videollamadas, como herramientas importantes de atención personalizada a nuestros usuarios a través de Te Resuelvo.