



INFORME CANALES DE ATENCIÓN



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
Mayo de 2019

1. CANAL PRESENCIAL

PAS - Puntos de Atención Superservicios

Diagnóstico:

En el periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2019 y el 30 de Abril de 2019 se atendieron un total de 10.467 usuarios en los 32 PAS de todo el territorio Nacional, distribuidos en las 5 Direcciones Territoriales, así:

TOTAL SOLUCIONES CIUDADANAS POR MES						
MES	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTAL
Enero	250	444	0	30	269	993
Febrero	426	1220	100	10	91	1847
Marzo	1419	1282	345	132	508	3686
Abril	1637	1341	320	111	532	3941
TOTAL	3732	4287	765	283	1400	10467

Las Territoriales que se destacan son Centro y Norte, debido a la cantidad de Departamentos que tienen bajo su jurisdicción y por supuesto a la cantidad de PAS que tienen habilitados, así mismo, cabe recordar que algunos puntos de atención se habilitaron hasta el mes de febrero o marzo, debido a todo el proceso de contratación de los gestores territoriales. A continuación se relaciona la especificación de cada una de las territoriales:

I. DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS

MES	BOGOTÁ						
	SuperCAD	CALLE 85	RAFAEL URIBE URIBE	SAN CRISTÓBAL	CHAPINERO	ENGATIVÁ	SUBA
	Enero	140	110	NA	NA	NA	NA
Febrero	246	88	NA	NA	NA	NA	NA
Marzo	462	301	32	NA	65	103	37
Abril	753	334	8	NA	22	18	15
TOTAL	1601	833	40	NA	87	121	52

MES	TUNJA	IBAGUÉ	NEIVA	V/CENCIO	YOPAL	TOTAL SOLUCIONES
Enero	NA	NA	NA	NA	NA	250
Febrero	NA	NA	43	49	0	426
Marzo	NA	NA	131	190	98	1419
Abril	NA	136	97	90	164	1637
TOTAL	NA	136	271	329	262	3732

El **SuperCADE CAD** ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. se perfila como uno de los puntos con mayor flujo de usuarios del país, las acciones que se tomaron para disminuir los tiempos de espera de los usuarios la cual garantiza una atención de manera oportuna, pertinente y con calidad fueron: adicionar un módulo de atención con un gestor territorial con el fin de que disminuyeran los tiempos de atención en cola, es así como desde abril de 2019 los tiempos de atención son de menos de quince minutos, en este momento son seis módulos de atención en jornada continua.

Cabe aclarar que en los puntos de **San Cristóbal y Tunja** no se ha iniciado operaciones debido a: temas de contratación con la territorial y adecuación locativa de la Casa al Consumidor para el caso de Tunja.

En el 2019 se inauguró el punto de **SUBA** el cual ha tenido una aceptación importante con las entidades y la comunidad de esta localidad, la cual alberga un número de 1.162.000 habitantes en promedio. Los PAS que no registra atenciones en los primeros meses del año se debe a temas de contratación por parte de la territorial Centro.

La Dirección Territorial Norte tiene ocho PAS en su jurisdicción, se destacan puntos como Santa Marta y Montería que con excepción de la Sede Principal tienen un alto flujo de usuarios, en dichos puntos contamos con dos gestores territoriales capacitados para atender a la ciudadanía con calidad y oportunidad.

II. DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE

MES	PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS								TOTAL
	BARRANQUILLA		CARTAGENA	MONTERÍA	RIOHACHA	SANTA MARTA	SINCELEJO	VALLEDUPAR	
	SEDE PRINCIPAL	CALLE 38							
Enero	185	15	54	87	NA	63	40	NA	444
Febrero	227	28	213	382	NA	286	84	NA	1220
Marzo	295	50	129	396	NA	248	164	NA	1282
Abril	276	49	150	404	20	201	194	47	1341
TOTAL	983	142	546	1269	20	798	482	47	4.287

El Punto de atención de Valledupar entró en operaciones en el mes de abril por temas de espacio con la Casa al Consumidor.

III. DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE

MES	PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS						TOTAL
	MEDELLÍN		ARMENIA	PEREIRA	QUIBDÓ	RIONEGRO	
	SEDE PRINCIPAL	ALCALDÍA					
Enero	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	100	0	0	0	0	0	100
Marzo	87	20	81	118	30	9	345
Abril	82	0	98	89	47	4	320
TOTAL	269	20	179	207	77	13	765

En la Dirección Territorial Occidente se destacan los puntos de Sede principal y Pereira, cabe aclarar que por motivos de contratación la mayoría de puntos de la territorial iniciaron operaciones en Febrero-Marzo.

IV. DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE		
	B/MANGA SEDE	B/MANGA CC FEGHALI
Enero	30	0
Febrero	0	10
Marzo	106	26
Abril	83	25
TOTAL	219	61

En la Dirección Territorial Oriente tenemos dos puntos de atención en la ciudad de Bucaramanga y por supuesto la sede de la territorial es el punto más visitado, en el mes de Junio se dará apertura al punto de la ciudad de Cúcuta, impactando a una población de más de 700.000 mil habitantes y todo el impacto socio-económico que implica asesorar usuarios y promover el control social en esta ciudad fronteriza.

V. DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE					
MES	CALI	PASTO	BUENAVENTURA	POPAYÁN	
Enero	74	89	35	71	269
Febrero	50	129	41	113	333
Marzo	92	187	40	189	508
Abril	102	209	35	186	532
Mayo	101	215	36	226	578
TOTAL	419	829	187	785	2220

En la Dirección territorial SurOccidente se destacan los puntos de Pasto y Popayán, por esta razón en cada punto se cuenta con dos gestores territoriales que disminuyen los tiempos de espera y se asesora con calidad a los usuarios de estos municipios.

2. CANAL VIRTUAL

Te Resuelvo

Oficinas digitales

Inicia con las principales estadísticas de la recepción de trámites y servicios de la plataforma Te Resuelvo durante el primer cuatrimestre de 2019. Las estadísticas presentadas están comprendidas en el periodo entre el 01 de Enero y el 30 de Abril de 2019.

1 **Número de visitas a páginas de Plataforma Te Resuelvo:**
Total visitas 49.958

1. Computadores: 38.721
2. Oficinas Digitales (Kioscos): 3.552
3. Celulares: 7.235
4. Tablet: 450

2 **Sesiones Plataforma Te Resuelvo:**
Total sesiones 32.876

1. Computadores: 25.727
2. Oficinas Digitales (Kioscos): 1.727
3. Celulares: 5.138
4. Tablet: 284

3 **Módulos más visitados:**

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

4

Total trámites Te Resuelvo: En el primer cuatrimestre en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto 8.763 trámites de los cuales han sido:

1. PQR: 5012
2. REQ: 1925
3. SAP: 1688
4. QRSF: 119
5. REP/SAP: 19

5

Trámites realizados desde oficinas digitales: 427

6

Departamentos con mayor cantidad de trámites:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. BOGOTÁ, D. C.: 2217 | 7. CUNDINAMARCA: 318 |
| 2. MAGDALENA: 1675 | 8. SUCRE: 318 |
| 3. CESAR: 1056 | 9. CÓRDOBA: 268 |
| 4. BOLÍVAR: 483 | 10. SANTANDER: 219 |
| 5. ATLÁNTICO: 381 | 11. ANTIOQUIA: 201 |
| 6. VALLE DEL CAUCA: 356 | 12. TOLIMA: 185 |

7

Ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. BOGOTÁ, D.C.: 2217 | 7. SINCELEJO: 188 |
| 2. SANTA MARTA: 1568 | 8. MONTERÍA: 182 |
| 3. VALLEDUPAR: 883 | 9. PASTO: 163 |
| 4. CARTAGENA DE INDIAS: 396 | 10. IBAGUÉ: 138 |
| 5. BARRANQUILLA: 225 | 11. MEDELLÍN: 111 |
| 6. CALI: 191 | 12. PEREIRA: 105 |

8

Departamentos con mayor cantidad de PQR interpuestas:

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| 1. BOGOTÁ, D. C.: 1855 | 7. SUCRE: 193 |
| 2. VALLE DEL CAUCA: 294 | 8. MAGDALENA: 186 |
| 3. CESAR: 281 | 9. SANTANDER: 167 |
| 4. ATLÁNTICO: 256 | 10. NARIÑO: 164 |
| 5. CUNDINAMARCA: 252 | 11. ANTIOQUIA: 154 |
| 6. BOLÍVAR: 242 | 12. CÓRDOBA: 154 |

9

Departamentos con mayor cantidad de SAP interpuestas:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. MAGDALENA: 983 | 7. VALLE DEL CAUCA: 38 |
| 2. BOGOTÁ, D. C.: 186 | 8. SUCRE: 30 |
| 3. CESAR: 111 | 9. TOLIMA: 28 |
| 4. BOLÍVAR: 61 | 10. LA GUAJIRA: 25 |
| 5. ATLÁNTICO: 49 | 11. SANTANDER: 23 |
| 6. CUNDINAMARCA: 41 | 12. ANTIOQUIA: 22 |

10

Departamentos con mayor cantidad de QRSF interpuestas:

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. BOGOTÁ, D. C.: 30 | 7. SUCRE: 10 |
| 2. SANTANDER: 14 | 8. ANTIOQUIA: 4 |
| 3. MAGDALENA: 13 | 9. BOYACÁ: 4 |
| 4. VALLE DEL CAUCA: 13 | 10. QUINDÍO: 3 |
| 5. ATLÁNTICO: 10 | 11. CAUCA: 2 |
| 6. NORTE DE SANTANDER: 10 | 12. CÓRDOBA: 2 |

11

Departamentos con mayor cantidad de REQ interpuestas:

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. CESAR: 660 | 7. ATLÁNTICO: 66 |
| 2. MAGDALENA: 489 | 8. LA GUAJIRA: 43 |
| 3. BOLÍVAR: 179 | 9. CUNDINAMARCA: 24 |
| 4. BOGOTÁ, D. C.: 144 | 10. RISARALDA: 22 |
| 5. CÓRDOBA: 90 | 11. ANTIOQUIA: 21 |
| 6. SUCRE: 85 | 12. HUILA: 15 |

12

Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios: La calificación es totalmente opcional y es obtenida luego de finalizar cada trámite.

Excelente
1777

Buena
1253

Regular
117

Muy mala
21

Mala
13

13

Empresas con mayor número de trámites:

- 1. ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P: 3486**
- 2. GAS NATURAL S.A. E.S.P – VANTI: 619**
- 3. PROMOAMBIENTAL DISTRITO S A S ESP: 582**
- 4. CODENSA S.A. ESP: 559**
- 5. EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P: 475**
- 6. EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.: 158**
- 7. EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P: 126**
- 8. EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL: 94**
- 9. SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: 94**
- 10. ADESA – AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.: 93**
- 11. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.: 92**
- 12. GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS: 82**
- 13. EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P.: 77**
- 14. AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.: 75**

Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.
Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 13.

INTERACCIONES

Oficinas digitales

	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			TOTAL		
	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Total Principal	Total Te Resuelto	Total Videollamada
Kiosco															
KIOSCOSSO 1 ALCALDÍA DE LOS PATIOS N/ SANTANDER	2	2	0	0	0	0	11	10	1	161	144	17	174	156	18
KIOSCOSSO 2 ALCALDIA BARRANCA BERMEJA	1	1	0	0	0	0	32	28	4	69	64	5	102	93	9
KIOSCOSSO 3 BUCARAMANGA	0	0	0	3	2	1	9	8	1	28	27	1	40	37	3
KIOSCOSSO 4 ALCALDÍA DE PIEDECUESTA	0	0	0	16	13	3	1	1	0	46	45	1	63	59	4
KIOSCOSSO 5 MEDELLIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Kiosco	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			TOTAL		
	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Principal	Te Resuelto	Videollamada	Total Principal	Total Te Resuelto	Total Videollamada
KIOSCOSS3 2 DOS QUEBRADA S	0	0	0	0	0	0	4	4	0	77	75	2	81	79	2
KIOSKOSS2 0 GOBERNACI ON DE CUNDINAM ARCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Se evidencia un gran aumento mes a mes de las interacciones en los (kioscos) oficinas digitales, esto debido a la implementación de colaboradores llamados gestores digitales, actualmente se está trabajando en temas de seguridad informática en aquellos kioscos que presentan datos en cero.

3. CANAL TELEFÓNICO Y CHAT

DGT	ABRIL	MARZO	FEBRERO	ENERO	TOTAL
Número de llamadas entrantes	4740	4128	4548	4527	17943
Número de llamadas atendidas	4288	3725	4308	4248	16569
Número de llamadas abandonadas	452	403	240	279	1374
nivel de atención %	90,13%	90,92%	94,84%	94,42%	92,58%

CHAT	ABRIL	MARZO	FEBRERO	ENERO	TOTAL
Número de Chats entrantes	986	732	824	793	3335
Número de chats atendidos	914	709	796	748	3167
nivel de atención %	92,27%	94,75%	94,63%	93,71%	93,84%
Número de chats abandonados	72	23	28	45	168

Se evidencia que el nivel de atención de llamadas es óptimo y también los tiempos en los que se establece contactos vía chat con nuestros usuarios, sin embargo, se evidencia un incremento en las llamadas y chat abandonados, se establecerá un mecanismo de control con el operador.

RESULTADOS DE IMPACTO

Los canales de atención al ciudadano es el contacto directo entre la entidad y los usuarios de los servicios públicos a nivel nacional, es importante su constante revisión y evaluación para mejorar la estrategia de pertinencia, oportunidad y mejoramiento continuo, esto sin dejar de lado la percepción y las sugerencias que los anteriores resultados nos han arrojado para así poder dar respuesta a los objetivos propuestos para el 2019, donde estos apuntan a la innovación tecnológica, a la creación de alianzas estratégicas, a mejorar la interacción entidad-usuario, desde la inclusión, la racionalización de trámites, minimización de tiempos, respuestas y soluciones acordes a la demanda y por supuesto dar cumplimiento con la misión y visión como Superservicios.

POSIBLES MEJORAS AL CANAL DE ATENCIÓN:

- Se recomienda planear gestionar y ajustar desde el comienzo de año todos los canales de atención, para que puedan prestar el debido servicio y no hayan interrupciones.
- Tener en cuenta la ubicación y los resultados efectivos de los **PAS** a nivel nacional para así determinar otros puntos que requiere la presencia de la Superservicios. Ejemplo veredas cercanas a la principal.
- Dar el debido manejo, estandarizando procesos en todos los canales de atención y así tener mejores y equitativos resultados a nivel nacional.
- Teniendo en cuenta que los canales de atención digital, propenden estar a la vanguardia de la era tecnológica a la cual apunta la Superservicios, se recomienda dar un buen mantenimiento desde lo técnico y logístico, como también de la experticia que tengan los gestores digitales o funcionarios y la importancia de su labor y ver cómo esto puede incidir en el incremento de las consultas y los trámites de ciudades con más baja participación.

- Mantener el kiosco digital ubicado en Medellín debido a que dicha oficina digital presenta un volumen considerable de atenciones. Así mismo, se propone trasladar un kiosco a la ciudad de Santa Martha puesto que dicha ciudad realiza un número considerable de trámites en la plataforma Te Resuelvo.
- Crear una ventana de Te Resuelvo en el Sistema de Vigilancia y Control, para reemplazar actual formulario de radicación de trámites de los Vocales de Control en dicho aplicativo.
- Lograr a través del IDPAC y al Secretaría de Hábitat de Bogotá D.C. la socialización de los puntos de atención en esa ciudad, así como capacitación directa sobre el uso de Te Resuelvo, con estas comunidades.
- Hacer una constante socialización de las oficinas digitales invitando a los usuarios a que las conozcan y puedan interactuar con ellas. Orientar estas sesiones a ciertos grupos de enfoque diferencial para que hagan parte de estas campañas de socialización, y así ampliar el espectro de las personas a las cuales se informa acerca de los servicios Públicos Domiciliarios y sus derechos y deberes.
- Ubicar las oficinas digitales en sitios estratégicos que garanticen la afluencia de usuarios, ejemplo centros comerciales y portales de transmilenio.
- A inicio de año contactar a los administradores de conjuntos cerrados para realizar talleres y presentación de los canales de atención de las superservicios, en los días que se realiza la asamblea general del conjunto.
- Crear alianzas con la lonja de propiedad horizontal y/o Ministerio del interior con el fin de aprovechar los espacios de participación para reunir a los administradores de los proyectos de vivienda para socializar los temas competentes a las buenas prácticas en materia de los servicios públicos domiciliarios.
- Así mismo proponer una alianza con el Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones ya que cuentan con canales digitales que nos pueden dar mejor cubrimiento a veredas que están alejadas de la zona urbana de los municipios y distritos nacionales.