



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# INFORME CANALES DE ATENCIÓN

## **SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO**

01 DE ENERO A 30 DE ABRIL DE 2021

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 de acuerdo a la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social para atender las normas expedidas con relación a la Emergencia por Covid-19, nuestras Oficinas Digitales no se encuentran disponibles a la fecha de cierre del informe y los puntos de atención presencial de acuerdo a la Resolución No. SSPD - 20211000004685 DEL 19/02/2021, han ido abriendo progresivamente.

# 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 2021*.

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

Total visitas **91.677**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
<b>Tablet</b>	427	0,47%
<b>Oficinas Digitales</b>	32	0,03%
<b>Celulares</b>	27.807	30,33%
<b>Escritorio</b>	63.411	69,17%
<b>Total</b>	<b>91.677</b>	<b>100,00%</b>

Las visitas a la página **augmentaron** en comparación con el mismo periodo del año 2020 en un **12,72%**. Lo que resalta la importancia del canal virtual en especial en el periodo de emergencia generado por la Pandemia del Covid-19.

## 2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total sesiones **62.054**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
<b>Tablet</b>	275	0,44%
<b>Oficinas Digitales</b>	20	0,03%
<b>Celulares</b>	18.321	29,52%
<b>Escritorio</b>	43.438	70,00%
<b>Total</b>	<b>62.054</b>	<b>100,00%</b>

**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 2020, fueron de 53.727, lo que indica que este año, en el mismo periodo **aumentaron** en un **15,49%**.

## 3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

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

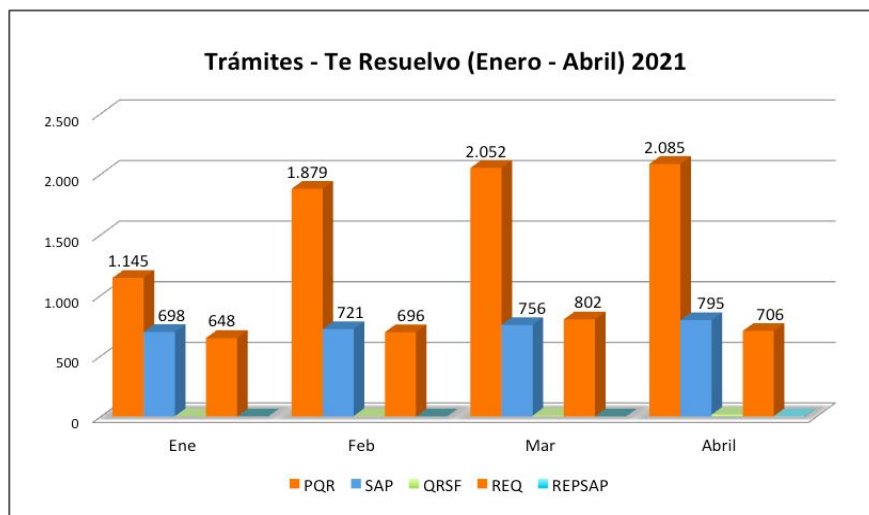
#### 4. Total trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2021 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **13.017 trámites**, incluyendo las peticiones de riesgo inminente, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2020 se **aumentaron** los trámites en la plataforma en un **17,76%**.

La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril	Total 2021
<b>PQR</b>	1.145	1.879	2.052	2.085	7.161
<b>SAP</b>	698	721	756	795	2.970
<b>QRSF</b>	2	4	8	15	29
<b>REQ</b>	648	696	802	706	2.852
<b>REPSAP</b>	1	0	1	3	5
<b>Total</b>	<b>2.527</b>	<b>3.347</b>	<b>3.703</b>	<b>3.681</b>	<b>13.017</b>

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y abril de 2021:



#### Abreviaciones:

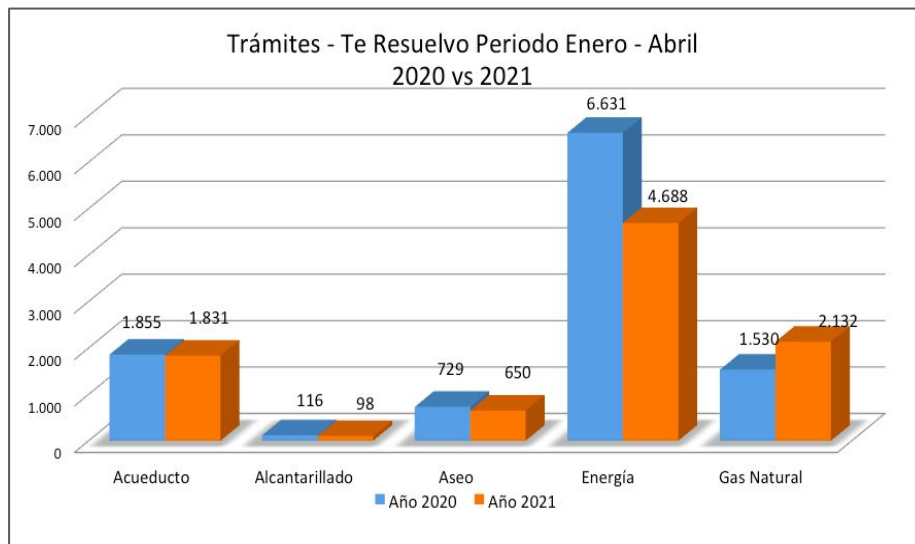
**PQR:** Petición, queja o reclamo. **SAP:** Solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo. **QRSF:** Queja, reclamo, sugerencia o felicitación (sobre los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores). **REQ:** Recurso de queja. **REP-SAP:** Recurso de reposición contra fallo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

## 5. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

SERVICIO	TRÁMITES
Acueducto	1.831
Alcantarillado	98
Aseo	650
Energía	4.688
Gas Natural	2.132
<b>Total</b>	<b>9.399</b>

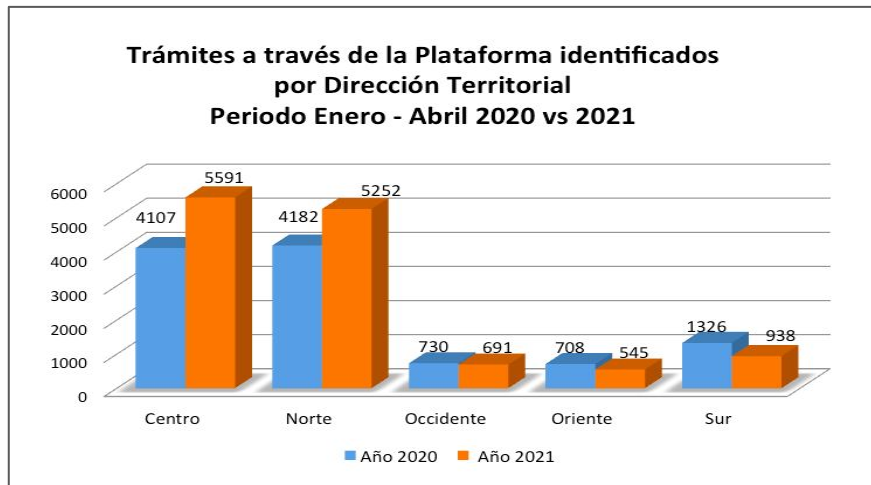
**Nota:** Algunos trámites como la QRSF no tienen implícito un servicio público relacionado.

## 6. Trámites por servicio en Te Resuelvo – comparativo 2020–2021



El servicio público que más trámites recibió en la entidad fue el de Energía, presentando un total de 6.631 trámites que fueron interpuestos a través de la página web en el año 2020 y en el año en 2021 fueron 4.688, presentando una **disminución** significativa en los trámites de este Servicio Público del **29,30%**.

## 7. Trámites por Territorial a través de Te Resuelvo - Comparativo del periodo de enero a abril 2020 vs 2021



La Dirección Territorial Centro fue la de mayor número de trámites, en el año 2020 ingresaron 4.107 trámites a través de la plataforma de Te Resuelvo, y en el mismo periodo del presente año, ingresaron 5.591 trámites, lo que refleja un **incremento del 26,54%**.

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

Departamento	N. de Trámites
BOGOTÁ, D. C.	3.837
ATLÁNTICO	1.339
CESAR	1.270
CUNDINAMARCA	888
MAGDALENA	850

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	3.837
BARRANQUILLA	884
VALLEDUPAR	852
SANTA MARTA	646
CARTAGENA DE INDIAS	359
CALI	276
SOACHA	237
BUCARAMANGA	224
MONTERÍA	188
SOLEDAD	185

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

Ciudad	N. de Trámites
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	2.203
CODENSA S.A. ESP - ENEL	629
GAS NATURAL S.A. E.S.P - VANTI	408
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	363
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. - EPM	251
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	150
EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	123
GASES DE OCCIDENTE S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	97
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	91
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P - EMCALI	88

## 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	2404	57,44%
Buena	1518	36,27%
Regular	166	3,97%
Muy mala	63	1,51%
Mala	34	0,81%
<b>Total</b>	<b>4.185</b>	<b>100 %</b>

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente **positiva**, con el **93,71%** 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

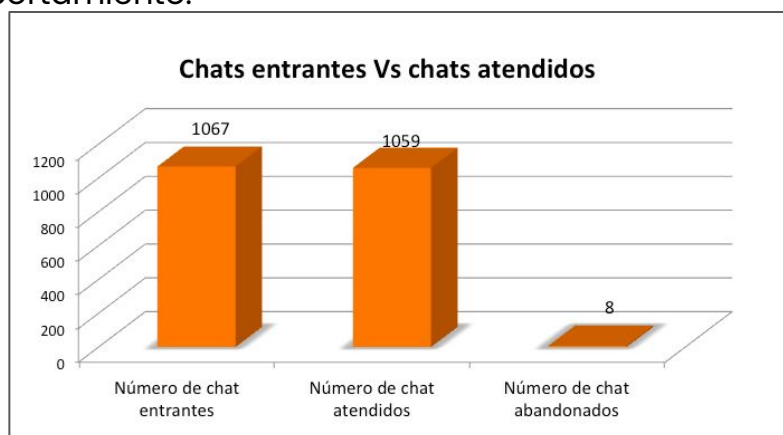
La Superservicios tiene en total 32 Oficinas Digitales, distribuidas alrededor del país en puntos con alta afluencia de usuarios o de difícil acceso, pero en virtud de la Resolución 222 de 25 de febrero de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social para atender las normas expedidas con relación a la Emergencia por Covid-19, y las normas relacionadas a la misma, nuestras Oficinas Digitales no se encuentran disponibles a la fecha de cierre del 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.

Durante el periodo del 02 de marzo al 30 de abril del año 2021, los chats entrantes vs los chats atendidos, presentaron el siguiente comportamiento:



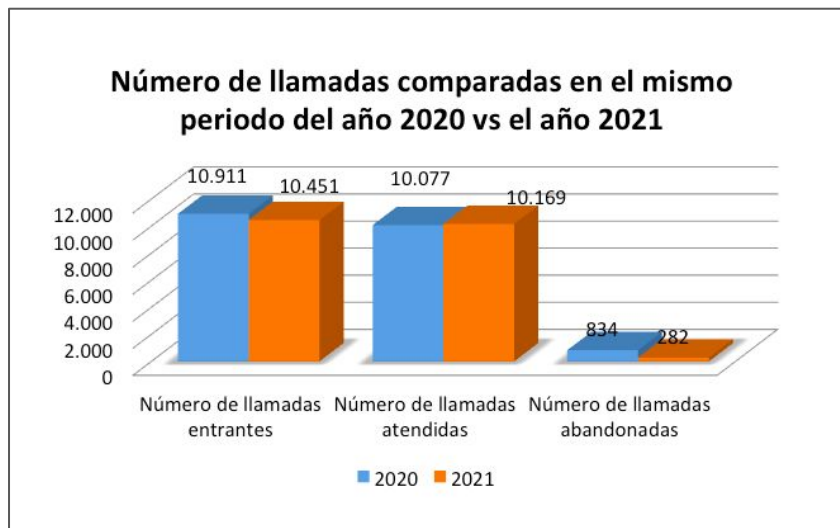
Para el presente año entraron 1.067 chats, y 1.059 chats fueron atendidos, generando así una efectividad de respuesta del **99,25%**.

Durante este periodo también se llevaron a cabo 202 **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.

A continuación, se presentan las principales estadísticas de atención en dicho canal comprendidas en el periodo del 16 de marzo al 30 de abril de 2021 vs el año 2020, las llamadas presentaron las siguientes estadísticas:



En el año presente año entraron 10.169 llamadas, presentando un comportamiento similar en el número de llamadas entrantes, para el año 2020 durante el mismo periodo.

# 3. CANAL PRESENCIAL

## PAS - Puntos de Atención Superservicios

Tomando en cuenta la Resolución No. SSPD - 20211000004685 DEL 19/02/2021, la Superservicios ha ido abriendo progresivamente la atención al público de manera presencial.

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 16 de abril de 2021 (debido a la actualización del Sistema de Gestión Documental de la Superservicios los datos reportados no se presentan al cierre del mes de abril), contando con total de 3.577 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

### Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

DIRECCIÓN TERRITORIAL	Ene	Feb	Marzo	Abril	Total
DT CENTRO	13	418	703	138	1272
DT NORTE	5	332	346	93	776
DT OCCIDENTE		71	305	118	494
DT ORIENTE	65	149	203	47	464
DT SUROCCIDENTE	14	195	309	53	571
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>1.165</b>	<b>1.866</b>	<b>449</b>	<b>3.577</b>

Algunas 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. Durante lo recorrido del año 2021 la Superservicios realizó una presencia activa gracias a los canales no presenciales, esto se evidencia en un aumento de las visitas a través de la plataforma Te Resuelvo del 12,72% entre los años 2020 y 2021.
2. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual Te Resuelvo, continúa siendo mayoritariamente positiva con un 93,71% de las calificaciones entre “Excelente” y “Bueno”.
3. En nuestro canal de chat entre enero y abril de 2021 el registro entre entrantes vs. atendidos demuestra una efectividad de respuesta del 99,25%.
4. Entre enero y abril de 2021 vs. 2020 el total de trámites a través de la plataforma Te Resuelvo, aumentó en un 17.76%, lo que evidencia la preferencia de los usuarios en el uso de este canal.