



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



INFORME CANALES DE ATENCIÓN

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
01 DE ENERO A 30 DE ABRIL 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 (Kioskos), no se encuentran en servicio a la fecha de cierre del informe.

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 2020.

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

Total visitas **81.331**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	471	0,58%
Oficinas Digitales	1.562	1,92%
Celulares	30.722	37,77%
Escritorio	48.576	59,73%
Total	81.331	100,00%

Las visitas a la página aumentaron en comparación con el mismo periodo del 2019, en un **62,8%**. 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 **53.727**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	289	0,54%
Oficinas Digitales	793	1,48%
Celulares	21.166	39,40%
Escritorio	31.479	58,59%
Total	81.331	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 32.876 sesiones, lo que significa un aumento para 2020 del 63,42%.

3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

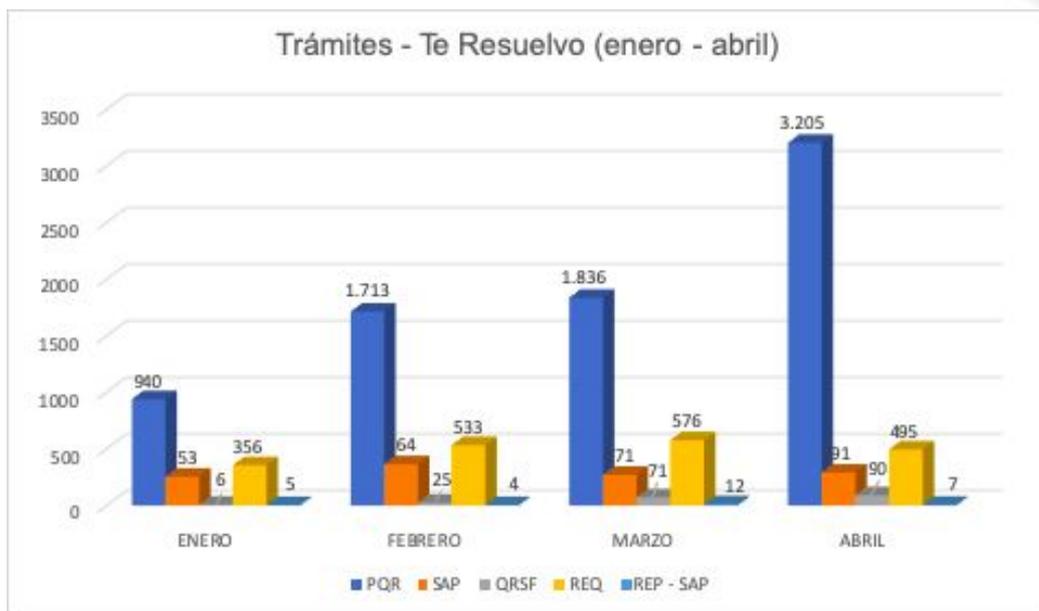
- 3.1 Página de inicio (Kioskos Digitales & Dispositivos Externo.
- 3.2 Sección "Interponer PQR.
- 3.3 Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite.
- 3.4 Sección "Interponer REQ.
- 3.5 Sección "Interponer SAP"

4. Total trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2020 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto 11.053 trámites, la relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo de Trámite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total 2020
PQR	940	1.713	1.836	3.205	7.694
SAP	253	364	271	291	1.179
QRSF	6	25	71	90	192
REQ	356	533	576	495	1.960
REPSAP	5	4	12	7	28
Total	1.560	2.639	2.766	4.088	11.053

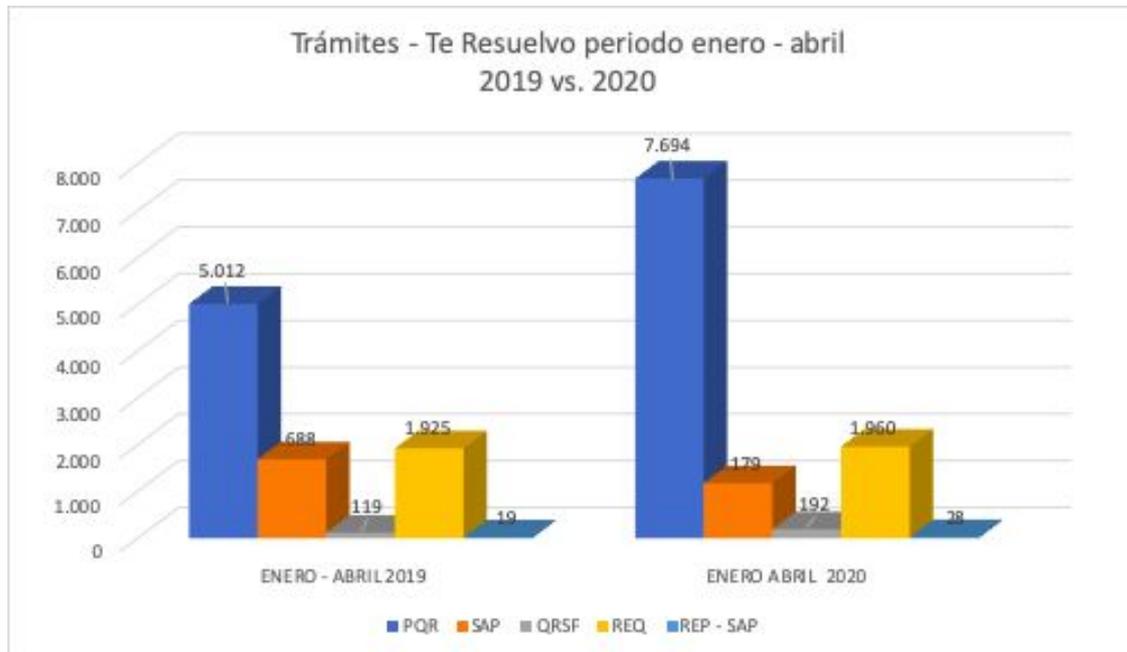
A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y abril de 2020:



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 - abril 2019 - 2020



Se presenta un aumento significativo en los trámites, un total de 8.763 fueron interpuestos a través de la página en 2019, en 2020 11.053, para un aumento del 26,13%.

6. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

SERVICIO	TRÁMITES
Acueducto	1.855
Alcantarillado	116
Aseo	729
Energía	6.631
Gas Natural	1.530
Total	10.861

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	7.694	546	2.012	3.270	1.227	639
SAP	1.179	30	555	486	60	48
QRSF	192	114	49	23	1	5
REQ	1.960	18	1.555	313	37	37
REP-SAP	28	0	11	15	1	1
Total	11.053	708	4.182	4.107	1.326	730

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

Departamento	N. de Trámites
BOGOTÁ, D. C.	2.551
CESAR	1.327
ATLÁNTICO	865
MAGDALENA	849
VALLE DEL CAUCA	774

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	2.551
VALLEDUPAR	1.178
SANTA MARTA	764
BARRANQUILLA	601
VILLAVICENCIO	310
CARTAGENA DE INDIAS	261
CALI	243
SINCELEJO	190
PASTO	165
MEDELLÍN	158

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	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.	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	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%
Total	4.185	

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. A continuación, se presentan las estadísticas sobre el total de interacciones, que corresponde al total de veces que se ingresó a través de una Oficina Digital a un servicio virtual como Te Resuelvo, en el periodo 01 de enero al 30 de abril de 2020.

Para conocer la ubicación de las Oficinas Digitales a la fecha de cierre del informe puede ingresar aquí: <https://bit.ly/3cHi6ks>

1. Número de Interacciones en Oficinas Digitales plataforma KIONTROL: **2.525.**

INTERACCIONES 2020	
MES	INTERACCIONES
Enero	128
Febrero	1.255
Marzo	1.101
Abril	41
TOTAL	2.525

Fuentes:

Kiontrol Server. Reporte Clics.

<http://oficinadigital.superservicios.gov.co:8080/kiontrol/>

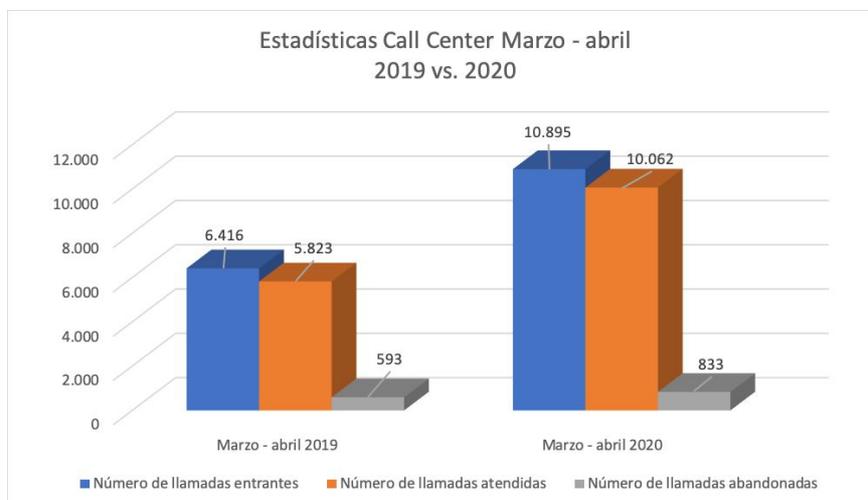
2. CANAL TELEFÓNICO

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 16 de marzo de 2020, 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 2020.

DATO	MARZO	ABRIL
Número de llamadas entrantes	1.692	9.203
Número de llamadas atendidas	1.668	8.394
Número de llamadas abandonadas	24	809
Nivel de atención %	98,58%	91,21%

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, representando un aumento del **69,81%**, mientras el nivel de atención del Call Center se mantiene en el 2020 en un **92,35%**.

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 30 de abril de 2020.

Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

DIRECCIÓN TERRITORIAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO	329	1.579	939	13	2.860
DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE	110	1.031	802		1.943
DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE	36	264	235	1	536
DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE	98	241	174		513
DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE	276	552	487	443	1.758
Total	849	3.667	2.637	457	7.610

Las atenciones que se registran en los puntos de atención, posteriores al cierre de los puntos PAS, corresponde a las atenciones realizadas por personal de los puntos a través de otros canales virtuales.

CONCLUSIONES

1. Como se puede evidenciar en el total de interacciones del canal virtual Te Resuelvo, debido a cierre temporal de puntos de atención presencial y Oficinas Digitales, la Superservicios ha seguido recibiendo los trámites correspondientes de los usuarios a través de dicho canal, lo que ha representado un aumento comparado con el mismo periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2020, del 62,8% en el total de interacciones.
2. El aumento en trámites en la plataforma Te Resuelvo del 26,13%, en el periodo del 01 de enero al 30 de abril de 2019 y 2020, también evidencia la importancia de dicho canal ante el cierre temporal de puntos de atención presencial producto de la emergencia por Covid-19.
3. En la calificación voluntaria realizada a nuestro canal virtual Te Resuelvo, al momento de realizar un trámite, la mayoría de las evaluaciones corresponde a “Excelente” y “Bueno” con el 93,71%, lo que resalta la satisfacción del usuario al momento de usar dicho canal.
4. Tanto en las ciudades, departamentos, como empresas con más trámites relacionados a través de la plataforma Te Resuelvo, se destaca que existan ciudades y empresas de diferentes regiones del país, reflejando la importancia del uso del canal más allá de Bogotá D.C. o Medellín.
5. Nuestro Call Center ha mantenido un elevado nivel de atención, que en el 2020 se mantiene en un 92,35%, mientras al mismo tiempo las llamadas entrantes han aumentado en un 69,81%.