


Informe de canales de atención

01 de Septiembre a 31 de Diciembre 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 se encuentran habilitadas en su mayoría a la fecha de cierre del informe y los puntos de atención presencial de acuerdo a la Resolución No. SSPD - 20211000017205 DEL 13/04/2021, han ido abriendo en su mayoría progresivamente.





Direcciones Territoriales

Dirección Territorial Nororiente

Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

Dirección Territorial Noroccidente

Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.

Dirección Territorial Oriente

Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

Dirección Territorial Occidente

Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

Dirección Territorial Suroccidente

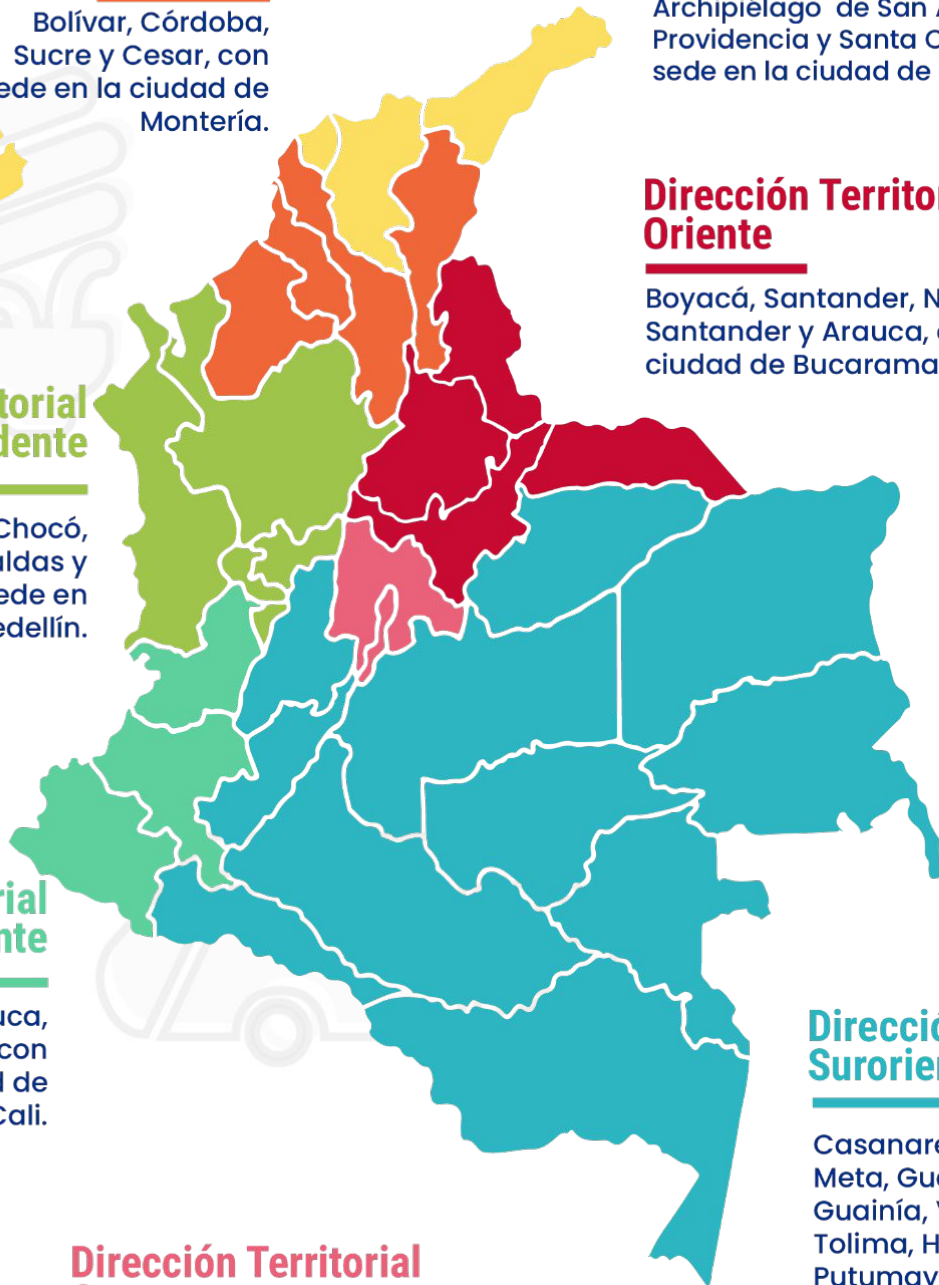
Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

Dirección Territorial Centro

Cundinamarca y Bogotá D.C., con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección Territorial Suroriente

Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas, con sede en la ciudad de Neiva.





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 Diciembre de 2021.

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

Total visitas **247.761**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	1.041	0,42%
Oficinas Digitales	1.079	0.44%
Celulares	76.524	30,89%
Escritorio	169.117	68,26%
Total	247.761	100,00%

Se observa una **disminución** del **53,92 %** en comparación con el mismo periodo del año 2020 con respecto al número de las visitas a la página de la Plataforma te Resuelvo, indicando una hacia la normalidad presencial posterior al periodo de emergencia generado por la Pandemia del Covid-19.

Adicional a lo anterior se observa con respecto al segundo cuatrimestre del mismo año 2021, las visitas a la página **augmentaron** en un **38,14 %**, resaltando la importancia del canal virtual en especial en el periodo posterior a la emergencia generado por la Pandemia del Covid-19.





2. Sesiones Plataforma Te Resuelvo:

Total sesiones **177.437**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	694	0,39%
Oficinas Digitales	624	0,35%
Celulares	52.413	29,54%
Escritorio	123.706	69,72%
Total	177.437	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 2020, fueron de 307.087, lo que indica que comparado con el año 2021, se refleja una **disminución** del **57,78%** en el número de las sesiones de la Plataforma Te Resuelvo. Esto muestra una posible relación con la apertura de las oficinas presenciales de las empresas prestadoras para recepción de trámites, que se mantuvieron cerradas durante el inicio de la pandemia en 2020.

Se identificó que las sesiones en el segundo cuatrimestre de este mismo año 2021, fueron de 124.930, reflejando un **aumento** del **29,59%** con respecto de ese segundo cuatrimestre.

3. Módulos más visitados en Te Resuelvo:

1. Página de inicio (Oficinas 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:

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **45.152 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2020 donde hubo un total de 59.665 trámites, se observa una **disminución del 32.14%**.

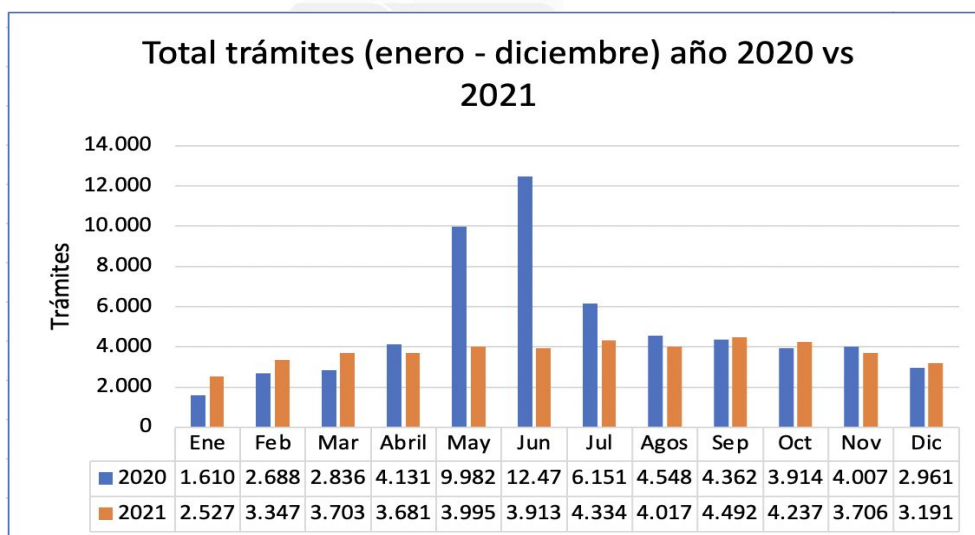
La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo Trámite	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2021
PQR	1.145	1.879	2.052	2.085	2.281	2.324	2.718	2.495	2.898	2.519	2.259	1.905	26.560
SAP	698	721	756	795	833	765	860	759	726	707	648	535	8.803
QRSF	2	4	8	15	18	5	7	8	19	15	10	3	114
REQ	648	696	802	706	797	722	681	690	770	907	703	703	8.825
RESAP	1	0	1	3	2	4	1	7	10	2	1	3	35
PRI	33	47	84	77	64	93	67	58	69	87	85	42	815
Total	2.527	3.347	3.703	3.681	3.995	3.913	4.334	4.017	4.492	4.237	3.706	3.191	45.152

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.

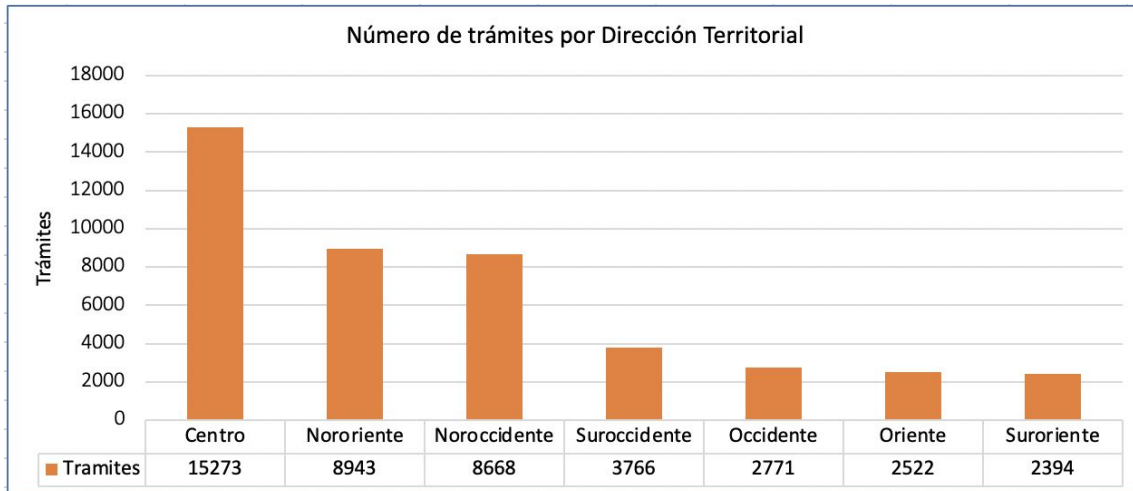
A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y diciembre de 2020 y 2021.





5. Comparación entre Territoriales

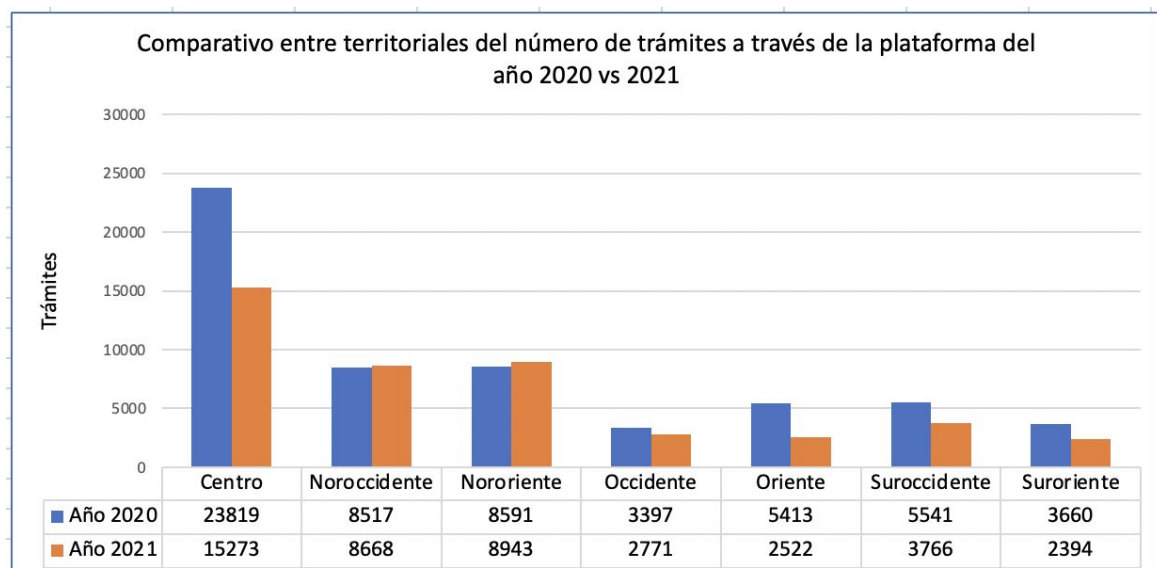
Sobre de los Trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre enero y diciembre de 2021



La Dirección Territorial Centro fue la que mayor número de trámites gestionó, ingresaron 15.273 trámites a través de esta plataforma.

6. Comparativo de trámites realizados por territorial a través de Te Resuelvo del año 2020 vs el año 2021

Comparativo entre las territoriales de los trámites realizados a través de Te Resuelvo, en el periodo comprendido de los meses de enero a diciembre de los años 2020 y 2021.



La Dirección Territorial Centro fue la de mayor número de trámites en el año 2020 con 23.819 trámites a través de la plataforma de Te Resuelvo, y en el mismo periodo pero del año 2021, ingresaron 15.273 trámites, lo que refleja una **disminución del 35.87%**.

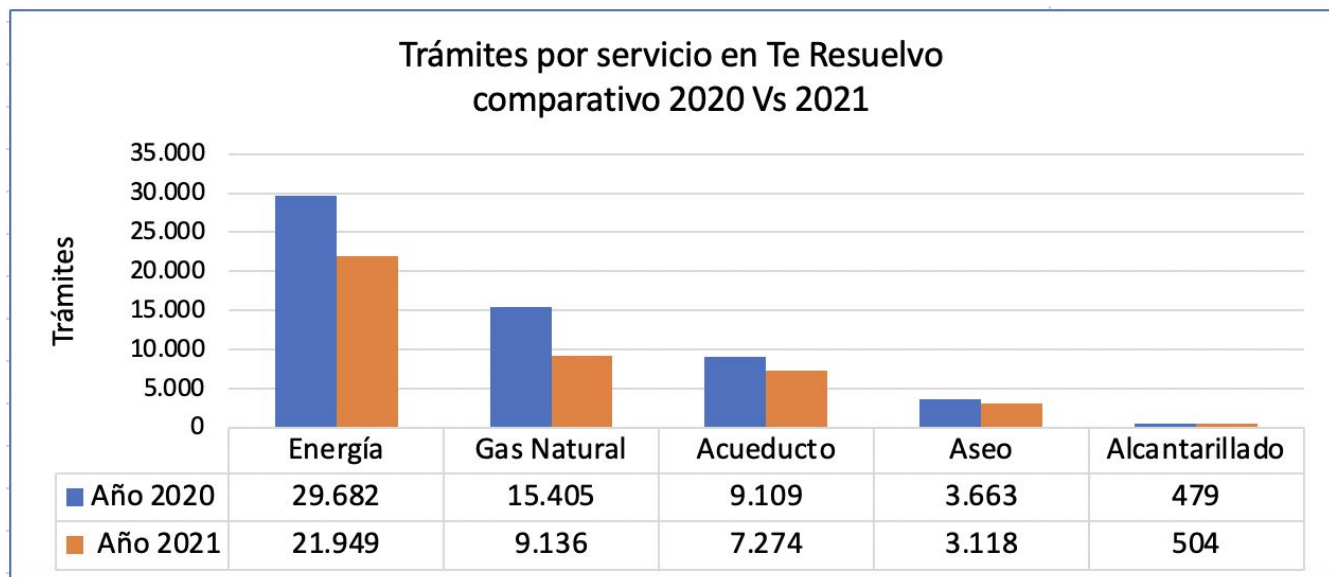


7. Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2021
Acueducto	463	647	721	614	693	658	735	673	700	667	610	93	7.274
Alcantarillado	22	32	44	34	33	46	45	41	34	33	29	111	504
Aseo	143	264	243	284	284	345	288	379	341	307	222	18	3.118
Energía	1.316	1.593	1.779	1.968	2.059	1.875	2.015	2.225	2.395	2.293	1.966	465	21.949
Gas Natural	548	760	824	789	844	891	866	942	934	835	784	119	9.136
Total	2.492	3.296	3.611	3.689	3.913	3.815	3.951	4.260	4.404	4.135	3.611	806	41.983

El servicio de Energía con 21.949 trámites, seguido del Gas Natural 9.136 trámites, fueron los servicios públicos que mayores trámites presentaron para el periodo de enero a diciembre del año 2021.

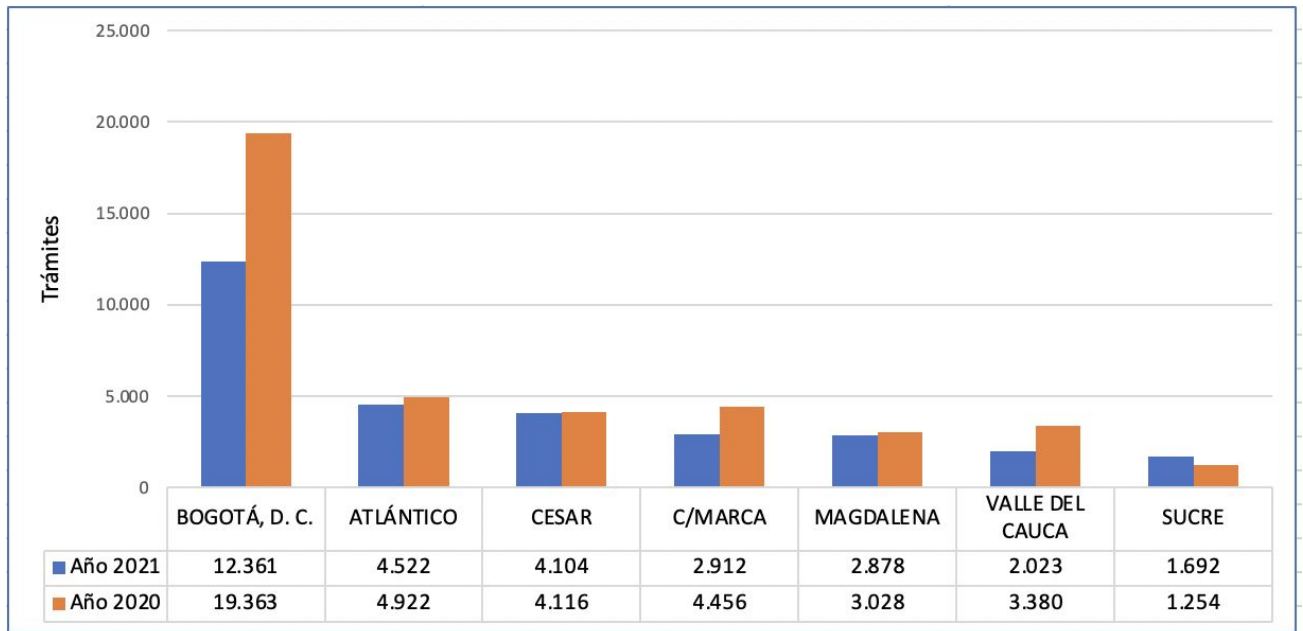
8. Trámites por servicio en Te Resuelvo - comparativo 2020-2021



El servicio público que más trámites recibió la entidad fue el de Energía, presentando un total de 29.683 trámites que fueron interpuestos a través de la página web en el año 2020 y en el año en 2021 fueron 21.946, presentando una **disminución** significativa en los trámites de este servicio público del **26.06%**.



9. Comparativo de los 7 primeros departamentos con mayor número de trámites a través de Te Resuelvo del periodo de enero a diciembre del año 2020 vs el año 2021



La ciudad de Bogotá D.C., y los departamentos de Atlántico y Cesar, fueron los que registraron un mayor número de trámites, a través de la plataforma de Te Resuelvo.

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

Ciudad	N. de Trámites
BOGOTA, D.C.	12.361
BARRANQUILLA	3.025
VALLEDUPAR	2.634
SANTA MARTA	1.773
MONTERÍA	1.081
CARTAGENA DE INDIAS	1.027
SINCELEJO	802
SOACHA	797
CALI	762
PASTO	712





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

Ciudad	N. de Trámites
AIRE - E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S E.S.P	6.570
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	6.211
VANTI GAS NATURAL S.A. E.S.P - VANTI	5.196
ENEL CODENSA S.A. E.S.P.	4.801
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	2.988
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. - EPM	1.161
CEDENAR - CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	811
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	701
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	657
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P.	613
SURTIDORA DE GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	611

12. 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	8.737	61.07%
Buena	4.676	32.68%
Regular	679	4.75%
Muy mala	129	0.90%
Mala	86	0.60%
Total	14.307	100 %

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente **positiva**, con el **93,75%** 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.



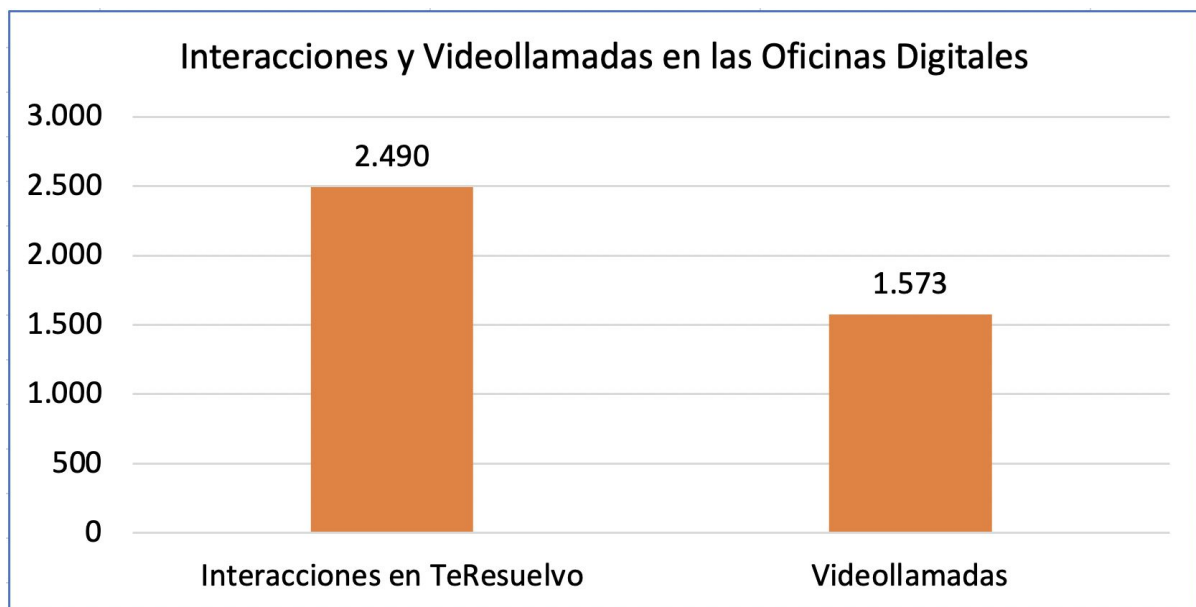
2. OFICINAS DIGITALES

La Superservicios tiene en total 32 Oficinas Digitales, distribuidas alrededor del país en puntos estratégicos y con alta afluencia de usuarios, además, 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 se encuentran habilitadas en su mayoría 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>

1. Interacciones y Videollamadas

El total de **interacciones con Te Resuelvo en las Oficinas Digitales** de este periodo y el total de **Videollamadas** realizadas en el periodo del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2021 fueron:

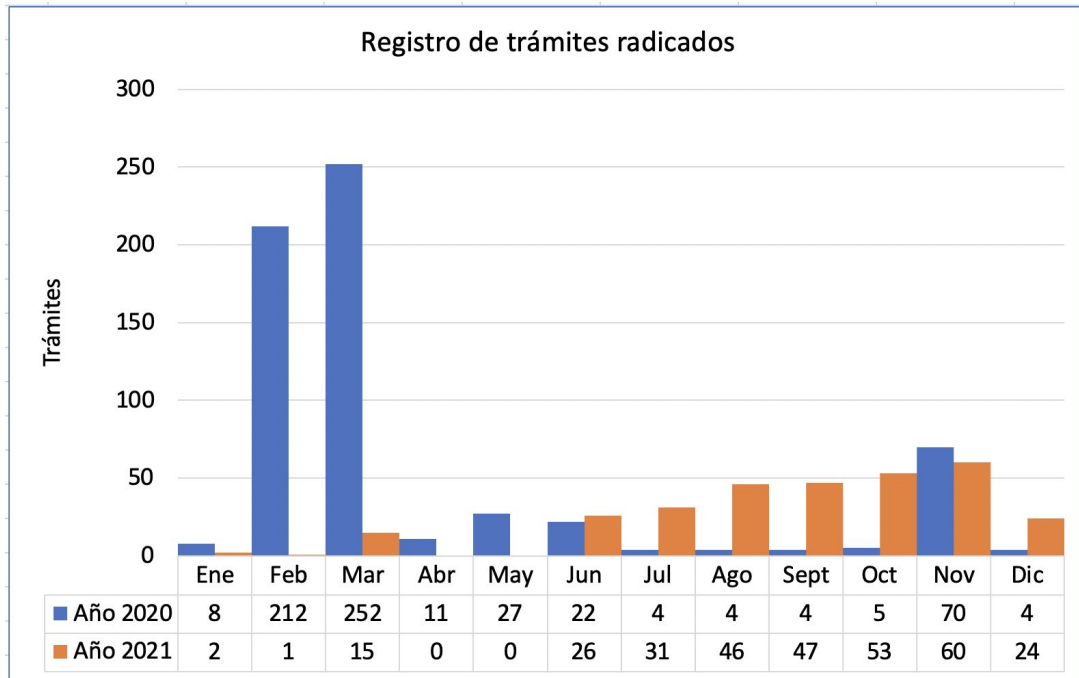


Para el año 2021 se presentaron 2.490 interacciones y 1.573 videollamadas en las Oficinas Digitales a través del Canal de TeResuelvo.



2. Trámites en las Oficinas Digitales

Comparativo del Total de **trámites generado en las Oficinas Digitales** en el periodo de enero a diciembre de los años 2020 y 2021 .



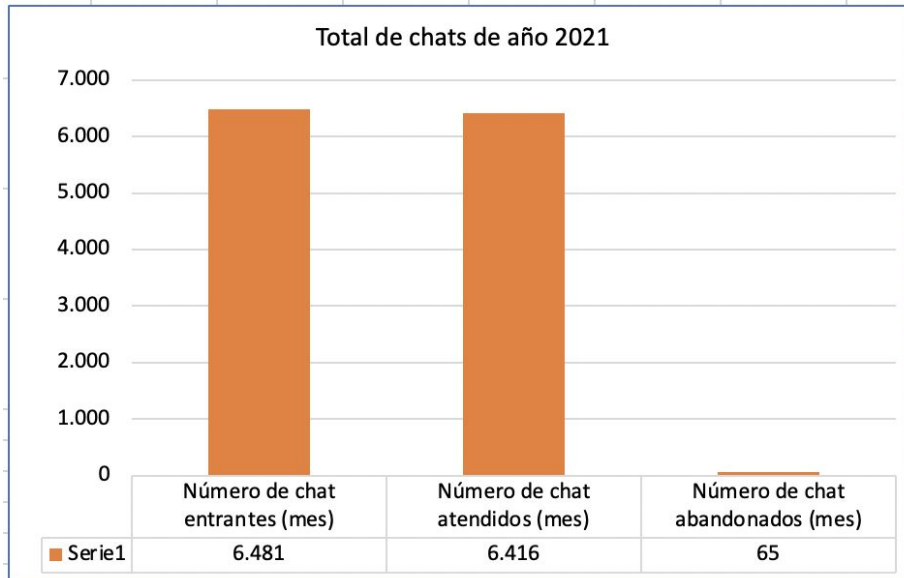
Del gráfico anterior se resalta que para el año 2021 se presentaron 305 trámites que comparados con el año 2020 donde se registraron 623, nos muestra un comportamiento inclinado hacia la disminución del número de trámites radicados a una tasa de **descenso del orden del 49%**.





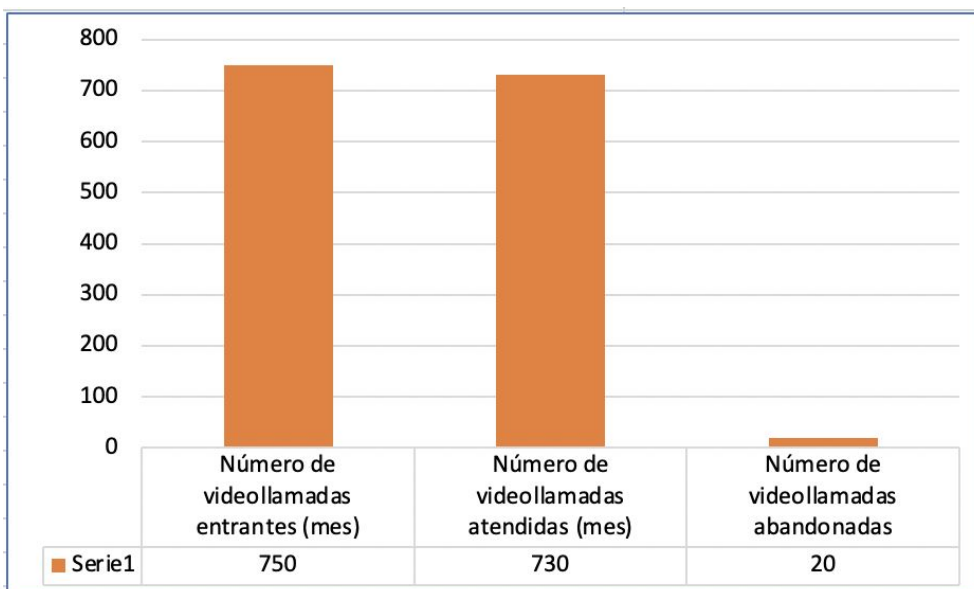
3. CHAT Y VIDEOLLAMADA

Se llevaron a cabo un total de 6.416 **Chats atendidos** para el año 2021



Entre el número de Chats entrantes y atendidos, se generó una capacidad de respuesta del **98%**.

Durante el periodo de enero a diciembre del año 2021 del canal de chat, se atendieron **730 videollamadas**.



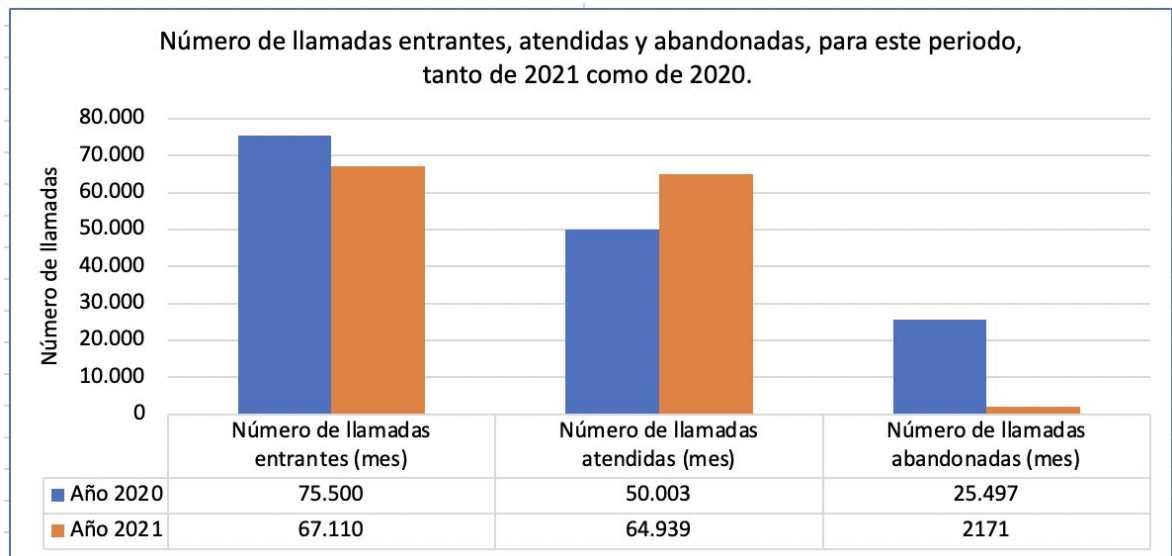
La capacidad de respuesta entre el número de videollamadas entrantes y atendidas fue del **97%**.



4. CANAL TELEFÓNICO

1. Nuestro Call Center

Para el periodo de enero a diciembre del año 2021 vs el año 2020, el Call Center presentó el siguiente comportamiento:



En este periodo del presente año 2021, comparado con el año 2020, las llamadas atendidas, presentaron un **aumento del 23%** y una efectividad de respuesta para el mismo año 2021 entre las llamadas entrantes y las atendidos del **97%**.





5. CANAL PRESENCIAL

PAS - Puntos de Atención Superservicios

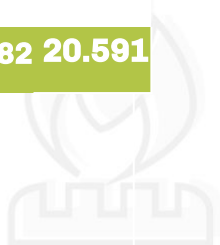
Tomando en cuenta la Resolución No. SSPD - 20211000004685 DEL 13/04/2021, la Superservicios ha ido abriendo progresivamente la atención al público de manera presencial.

La Superservicios tiene más de 40 puntos de atención presencial a nivel nacional, se puede consultar su ubicación en la siguiente página: <https://bit.ly/3cHi6ks>

A continuación, se presentan las atenciones personalizadas en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, contando con un total de 11.363 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

1. Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

TERRITORIAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Noroccidente	9	269	285	93	48	119	93	140	95	129	140	151	1.571
Nororiente		390	365	120	38	128	177	269	346	305	321	247	2.706
Centro	23	826	1.183	206	6	27	184	399	399	406	303	329	4.291
Occidente		146	597	244	125	300	292	247	374	326	376	161	3.188
Oriente	127	285	399	89	133	71	46	1741	125	135	139	14	3.304
Suroccidente	28	373	514	198	171	267	336	239	524	444	503	416	4.013
Suroriente	1	13	250	100	26	19	28	128	180	266	243	263	1.517
Total	188	2.302	3.593	1.050	547	931	1.156	3.163	2.043	2.011	2.025	1.582	20.591





CONCLUSIONES

1. El número de las visitas a la página de la Plataforma Te Resuelvo, tuvo una **disminución** de un **53,92 %** en comparación con el mismo periodo del año 2020 indicando una tendencia hacia la normalidad presencial, posterior al periodo de emergencia generado por la Pandemia del Covid-19.
2. El número de trámites realizados por la plataforma Te Resuelvo, tuvo una **disminución del 32.14%** comparado con el mismo periodo del año 2020, lo que puede explicarse como un resultado de la reactivación de los canales presenciales de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
3. El servicio público del que más trámites recibió la entidad, fue el de Energía, y este a su vez, presentó una **disminución** significativa en los trámites de este servicio público del **26.06%**. comparado entre los años 2020 y 2021 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 **93,75%** entre los usuarios que consideran el servicio y la atención entre **“Excelente” y “Bueno”**, siendo mayoritariamente positiva.
5. El Canal de Chats entre enero y diciembre del año 2021, mostró una **efectividad de respuesta** entre los chats recibidos y los atendidos del **98%**.
6. En lo corrido del año, el **Call Center** presentó una **efectividad** en la respuesta entre las llamadas entrantes y las atendidas del **97%**.
7. El Canal de videollamadas entre enero y diciembre del año 2021, mostró una **efectividad de respuesta del 97%**.