

Informe de canales de atención

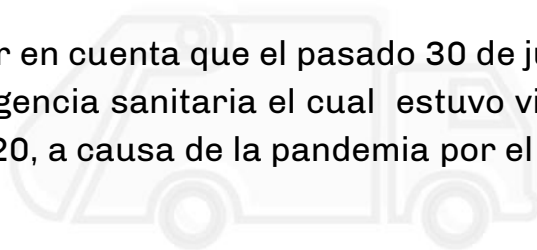
01 de enero al 31 de agosto de 2022



En el presente informe encontrará las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus canales virtuales (Te Resuelvo, Chat y Videollamada), sus puntos de atención al usuario (PAS) y las Oficinas Digitales.

Las cifras de atención presentadas durante los dos primeros cuatrimestres del presente año son comparadas con el año 2021, con lo que podemos dar cuenta del número de interacciones por cada uno de los canales de atención dispuestos por la Superservicios y el número de tramites presentados en el marco de un año donde las Oficinas Digitales y los Puntos de Atención Superservicios – PAS fueron realizando la apertura paulatinamente desde el año 2021.

Se debe tener en cuenta que el pasado 30 de junio de 2022 se puso fin a la emergencia sanitaria el cual estuvo vigente desde el 12 de marzo de 2020, a causa de la pandemia por el COVID-19.





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

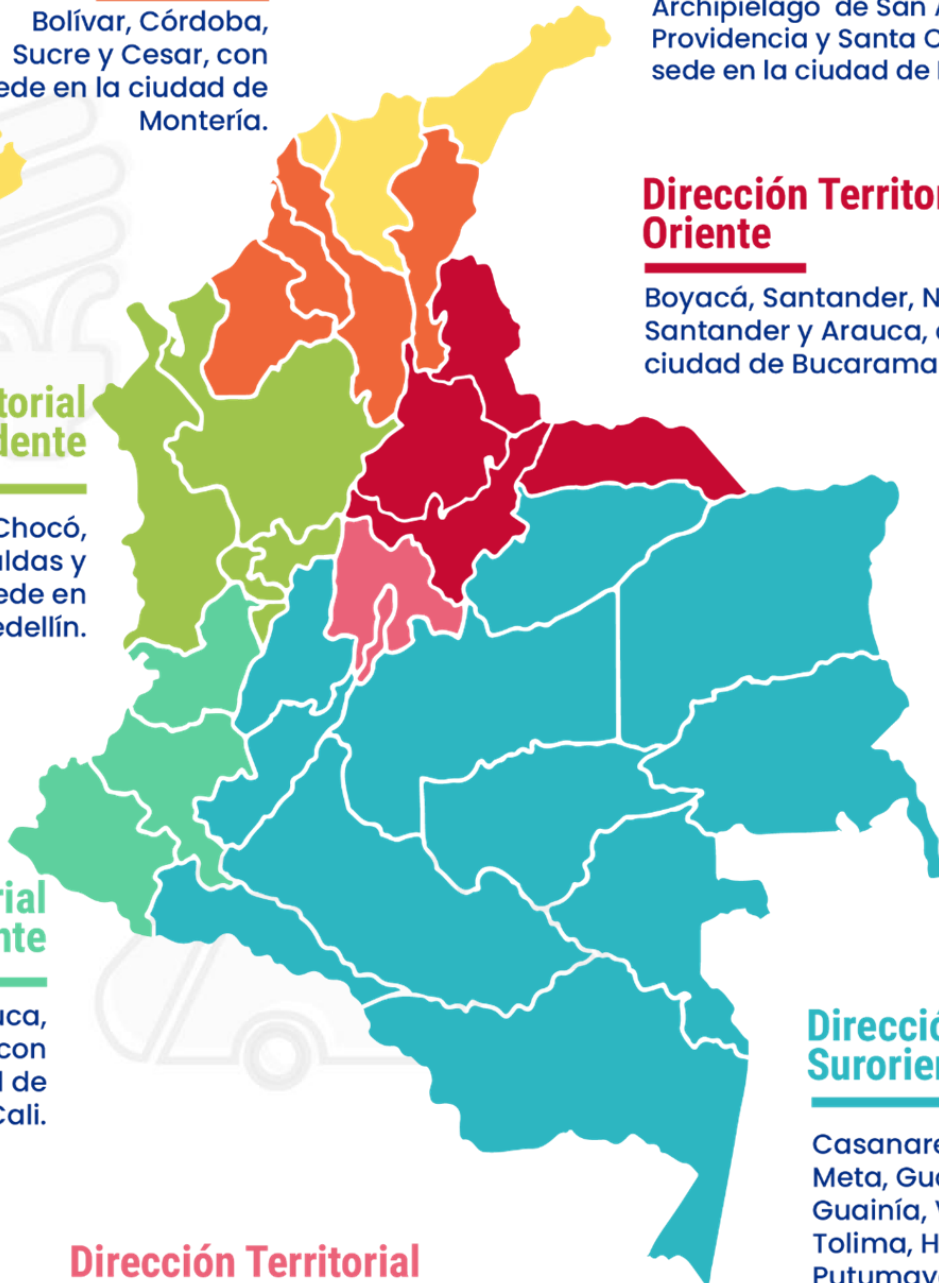
Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

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 agosto de 2022.

1.1 Número de visitas a páginas de Plataforma Te Resuelvo

Total visitas: **168.283**

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Computadores	116.334	69.13%
Celulares	48.422	28.77%
Oficinas Digitales	2.903	1.73%
Tablet	624	0.37%
Total 2022	168.283	100,00%
Total 2021	179.344	

Con un total de 168.283 visitas en la plataforma Te Resuelvo en lo transcurrido del 2022, observamos una **disminución** del **6,2%** en comparación con el mismo periodo del año 2021.

De esta disminución se puede inferir que los usuarios volvieron a realizar tramites en los puntos presenciales de la entidad. Esta situación se explica posteriormente en este documento en el punto 4 "Canal Presencial".

Lo anterior, obedece a que de acuerdo a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional ocasionadas por la emergencia sanitaria derivada de la pandemia mundial del "COVID-19" y que se redujeron paulatinamente desde el año 2021, se establecieron protocolos para atender las peticiones de los usuarios a través de medios y herramientas tecnológicas.



1.2 Sesiones Plataforma Te Resuelvo

Total sesiones **118.676**

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Computadores	84.367	71.09%
Celulares	32.741	27.59%
Oficinas Digitales	1.150	0.97%
Tablet	418	0.35%
Total 2022	118.676	100,00%
Total 2021	124.930	

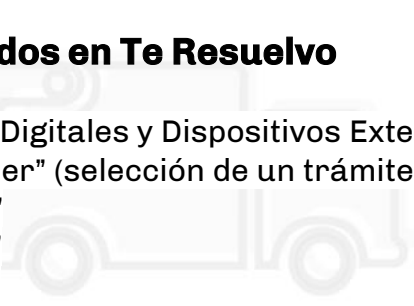
Nota: Una sesión corresponde al procedimiento de ingreso y realización de un trámite, consulta o agendamiento de una cita. Una sesión se compone de una o más visitas a sitios web internos de la plataforma Te Resuelvo.

Con un total de 118.676 sesiones durante 2022, se puede observar una **disminución** del **5%** en el número de las sesiones de la plataforma Te Resuelvo, en comparación con las cifras presentadas durante el año 2021 en el mismo periodo de tiempo.

Esta disminución pudo presentarse por cuenta del incremento de los tramites de manera presencial (superior al 75%), el cual se explicará mas adelante en el documento, lo que permite inferir que los usuarios emplearon otros canales de atención dispuestos por la entidad.

1.3 Módulos más visitados en Te Resuelvo

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





1.4 Total trámites Te Resuelvo

Entre el 1 de enero y el 31 de agosto de 2022 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **36.878 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2021 donde hubo un total de 29.517 trámites, lo que implica un **aumento del 24,9%**.

La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

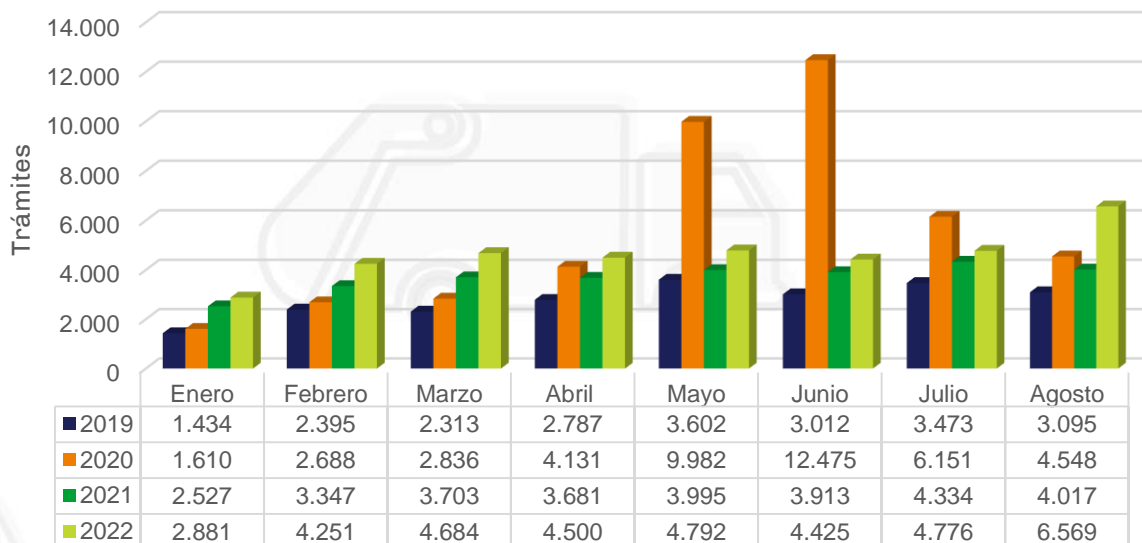
Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Total 2022
PQR	1.436	2.731	3.060	3.189	3.318	3.006	3.205	4.474	24.419
SAP	655	640	667	587	666	626	731	1.067	5.639
QRSF	2	2	6	3	6	5	3	13	40
REQ	750	808	855	635	665	669	735	860	5.977
REP SAP	2	3	4	3	2	5	1	4	24
PRI	36	67	92	83	135	114	101	151	779
Total	2.881	4.251	4.684	4.500	4.792	4.425	4.776	6.569	36.878

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 **PRI:** Peticiones de riesgo inminente.

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y agosto de los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

Total trámites (enero-agosto) comparativo 2019, 2020, 2021 y 2022

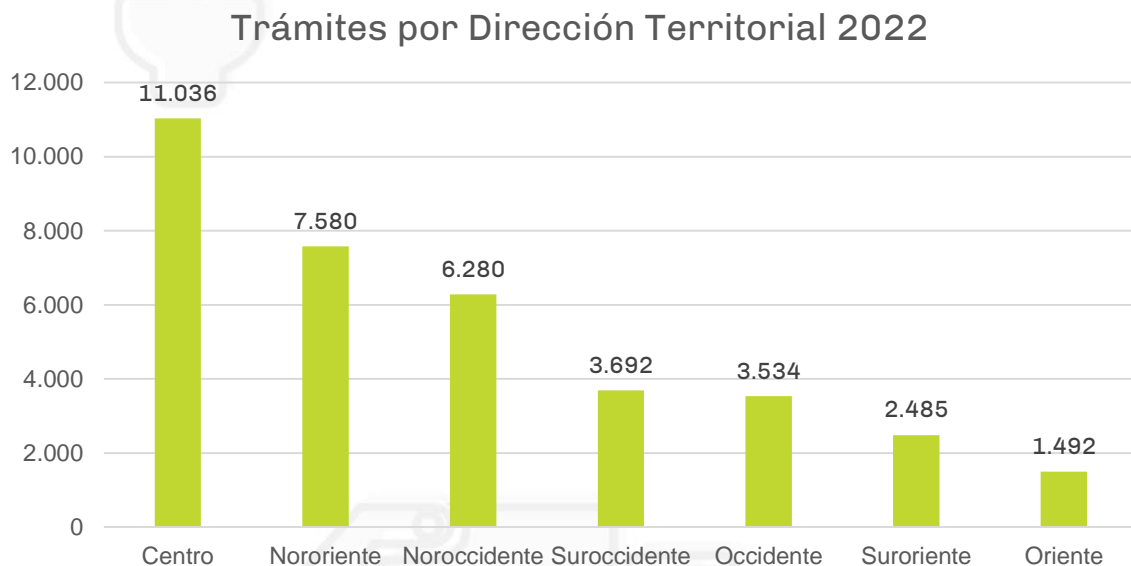




Lo que se observa de la comparación del total de trámites interpuestos entre los años 2019, 2020, 2021 y 2022; es un incremento importante para el año 2020, lo anterior obedece a que para ese año, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional y mediante el Decreto 457 de 2020, impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público, entre las que se encontraban medidas de aislamiento preventivo obligatorio. Este aislamiento preventivo a nivel nacional generó períodos de cuarentena lo cual fomentó el empleo de canales digitales y no presenciales por parte de los ciudadanos para presentar sus peticiones ante la entidad.

1.5 Comparación entre Direcciones Territoriales

Sobre de los trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre enero y agosto de 2022:



Aclaraciones:

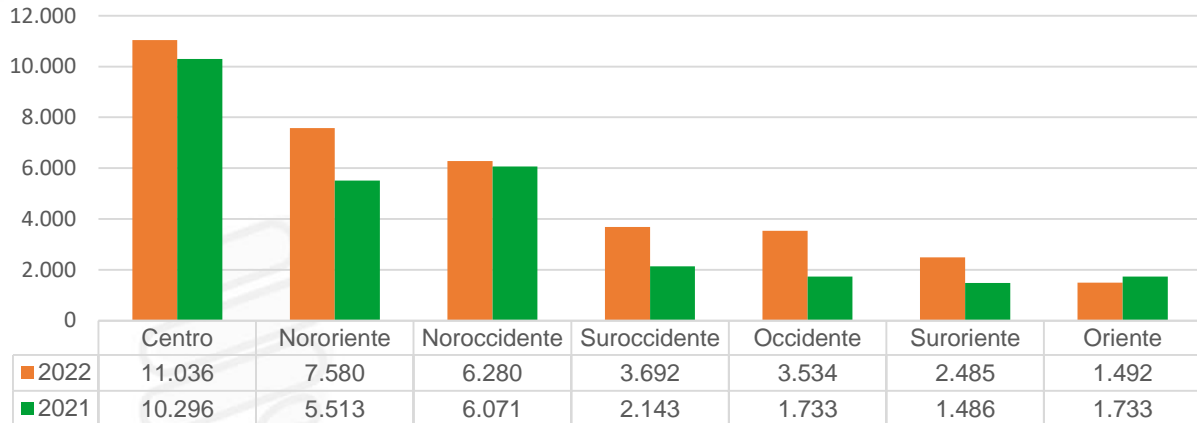
De los trámites que ingresan a la Direcciones Territoriales, se excluyen las Peticiones de riesgo inminente – **PRI**, debido a que este tipo de trámite son gestionados en otras dependencias de la SSPD.

La Dirección Territorial Centro fue la dependencia que mayor número de trámites recibió durante el periodo reportado, ingresando 11.036 trámites a través de la plataforma Te Resuelvo, concentrando el 30,6% del total de los trámites presentados ante la SSPD durante los dos primeros cuatrimestres del año. En contraste, la Dirección Territorial Oriente fue la que menor número de trámites gestionó, ingresando 1.492 trámites a través de la plataforma lo que representa el 4,1% del total de los trámites que llegaron a la entidad.



A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos por direcciones territoriales entre enero y agosto de los años 2021 y 2022.

Comparativo de trámites realizados por territorial 2021 y 2022 -
Te Resuelvo



Según se puede observar, hubo un incremento de tramites frente al año 2021 en el periodo de enero a agosto (excepto Dirección Territorial Oriente), lo cual se pudo presentar por los efectos de la pandemia, donde los usuarios acudieron a la SSPD ante la necesidad de interponer sus trámites.

1.6 Trámites por servicio público en Te Resuelvo

Tipo de servicio	Total
Acueducto	5.438
Alcantarillado	287
Aseo	3.183
Energía	20.894
Gas Natural	6.257
Total	36.059

Aclaraciones:

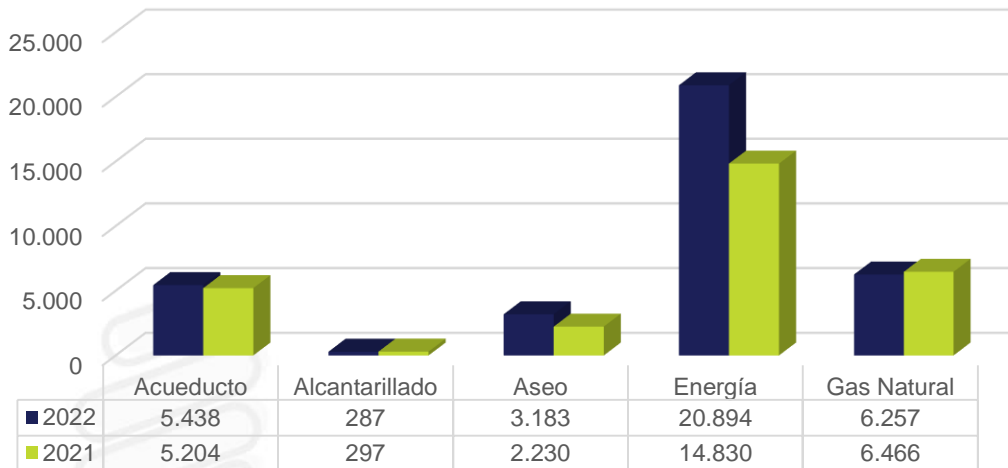
Se excluyen las Peticiones de riesgo inminente – **PRI**, debido a que este tipo de trámite son gestionados en otras dependencias de la SSPD, así como las Quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones - **QRSF** dado que son trámites que corresponden a los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores.

Se puede evidenciar que el servicio de energía con 20.894 trámites (57,9%), seguido del servicio de Gas Natural con 6.257 trámites (17,4%), fueron los servicios públicos con mayores registros en trámites para el periodo a través de la plataforma.



1.7 Trámites por servicio público en Te Resuelvo – comparativo 2021-2022

Trámites por servicio 2021 vs. 2022 Te Resuelvo



En comparación con la vigencia 2021 en el periodo del 1 de enero al 31 de agosto de 2022, se presentó un incremento del 29,9% en el servicio de aseo, del 29.0% en el servicio de energía y del 4,3% en el servicio de acueducto. De los servicios de alcantarillado y gas natural, se ha presentado una reducción en los trámites que ingresaron del -3,4% y -3,3% respectivamente en el mismo periodo.

1.8 Top 10 departamentos con el mayor número de trámites

Departamento	No. de Trámites
BOGOTA D.C.	8.929
ATLÁNTICO	3.145
CESAR	2.497
SUCRE	2.180
MAGDALENA	2.139
CUNDINAMARCA	2.107
ANTIOQUIA	2.097
VALLE DEL CAUCA	1.905
CÓRDOBA	1.454
BOLÍVAR	1.449

En comparación con los tramites por departamento y el distrito capital del año 2021 en el periodo de enero a agosto, se puede evidenciar que Atlántico, Cesar, Magdalena y Bogotá como Distrito Capital continúan siendo los que registraron un mayor número de trámites a través de Te Resuelvo. Es importante señalar que el departamento de Sucre para el 2022 representó un gran número de trámites a diferencia del año 2021.



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

Ciudad	No. de Trámites
BOGOTÁ, D.C.	8.929
BARRANQUILLA	1.938
VALLEDUPAR	1.642
SANTA MARTA	1.486
SINCELEJO	955
MONTERÍA	858
RIONEGRO	850
CARTAGENA DE INDIAS	762
CALI	754
SAN MARCOS	684

1.10 Top 10 empresas con mayor número de trámites en Te Resuelvo

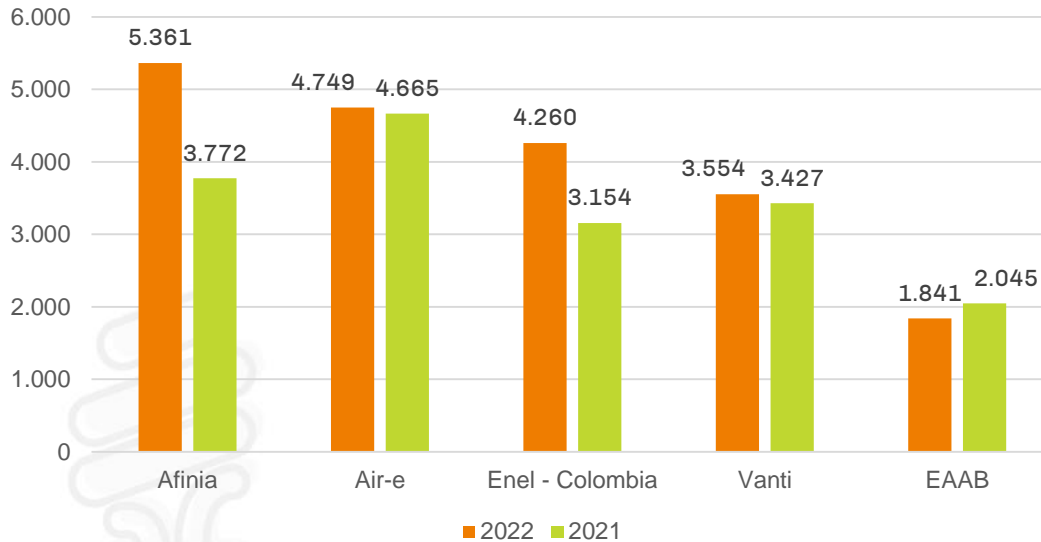
Prestador	2022
AFINIA	5.361
AIR-E	4.749
ENEL - COLOMBIA	4.260
VANTI	3.554
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA - EAAB	1.841
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	1.128
CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO	879
RIO ASEO TOTAL	805
CELSIA COLOMBIA	580
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI	532





1.11 Trámites por Empresa en Te Resuelvo – comparativo 2021-2022

Trámites por empresa 2021 vs. 2022 Te Resuelvo



Realizando la comparación de los trámites en Te Resuelvo en relación con las empresas presadoras de servicios públicos, se presentó un incremento con Afinia y Enel-Colombia en un porcentaje de 34,1% y 32,3% respectivamente en relación al año 2021.

1.12 Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios

La calificación es totalmente opcional y es obtenida por medio de una encuesta que mide la escala de satisfacción por medio de iconos, luego de finalizar cada interacción realizada en la plataforma Te Resuelvo.

Calificación	N. Registros	Porcentaje
Excelente	5.124	63,82%
Buena	2.405	29,95%
Regular	358	4,46%
Muy mala	93	1,16%
Mala	49	0,61%
Total	8.029	100.00 %

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente **positiva**, con el **93,77%** del proceso de trámites calificado como Excelentes y Buenos.

Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.

Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 11.



2. OFICINAS DIGITALES

Las Oficinas Digitales son herramientas dirigidas a los usuarios para la autogestión, con funcionalidades interactivas y de fácil acceso, para lograr mayor cobertura en el territorio y diversificar los mecanismos de acceso a la ciudadanía para presentar sus reclamaciones.

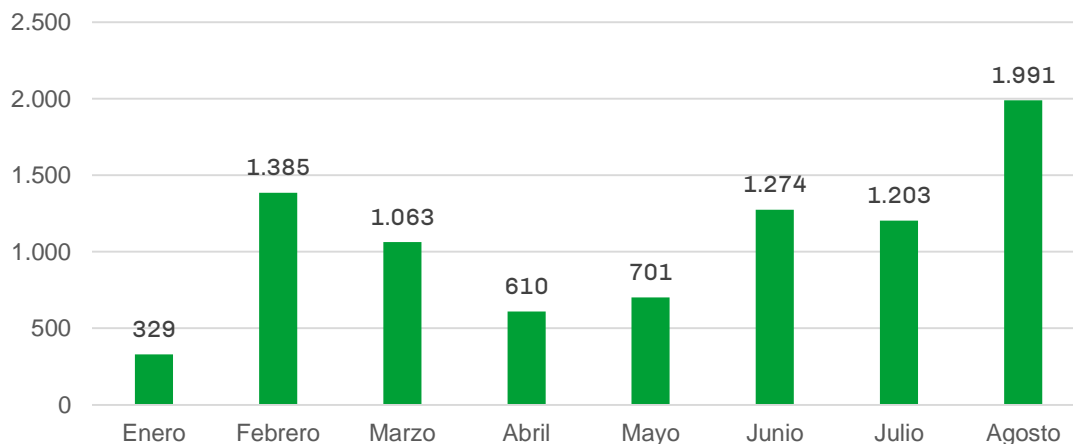
La Superservicios tiene en total 32 Oficinas Digitales, distribuidas alrededor del país en puntos estratégicos y con alta afluencia de usuarios, además, durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia, dichas Oficinas se encuentran en funcionamiento en los diferentes puntos del país donde existan necesidades de este servicio, y atendiendo el contrato respectivo para su traslado y mantenimiento.

Para conocer la ubicación de las Oficinas Digitales a la fecha de cierre del informe puede ingresar aquí: <https://bit.ly/396aGdV>

2.1 Interacciones

El total de interacciones de las Oficinas Digitales fue de **8.556** en el periodo del 1 de enero hasta el 31 de agosto del año 2022.

Total interacciones enero - agosto 2022 en Oficinas Digitales

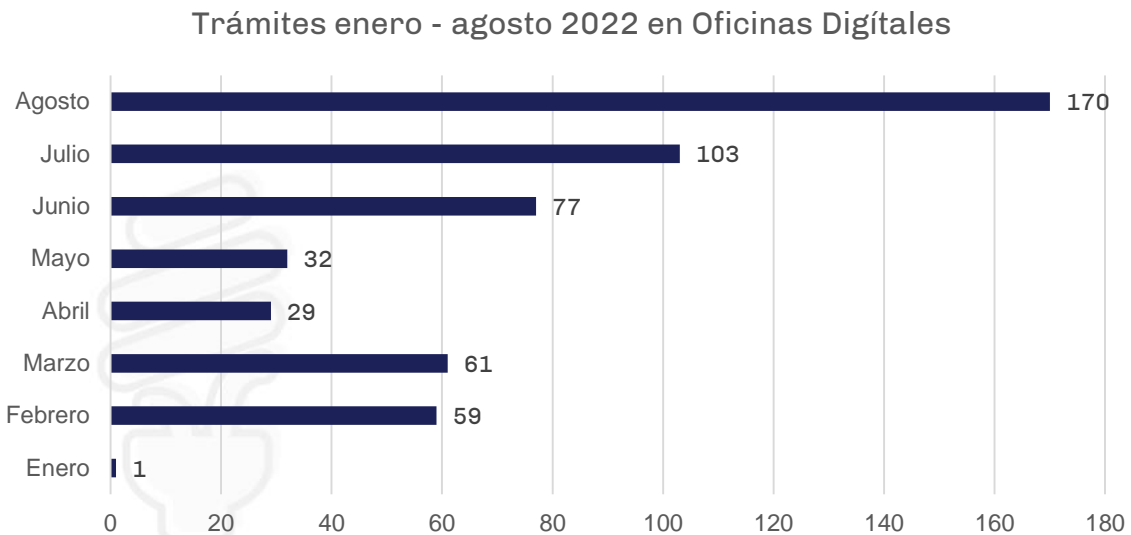


Durante este periodo se generaron **5.981** interacciones por Te Resuelvo y **2.575** videollamadas desde esta herramienta.

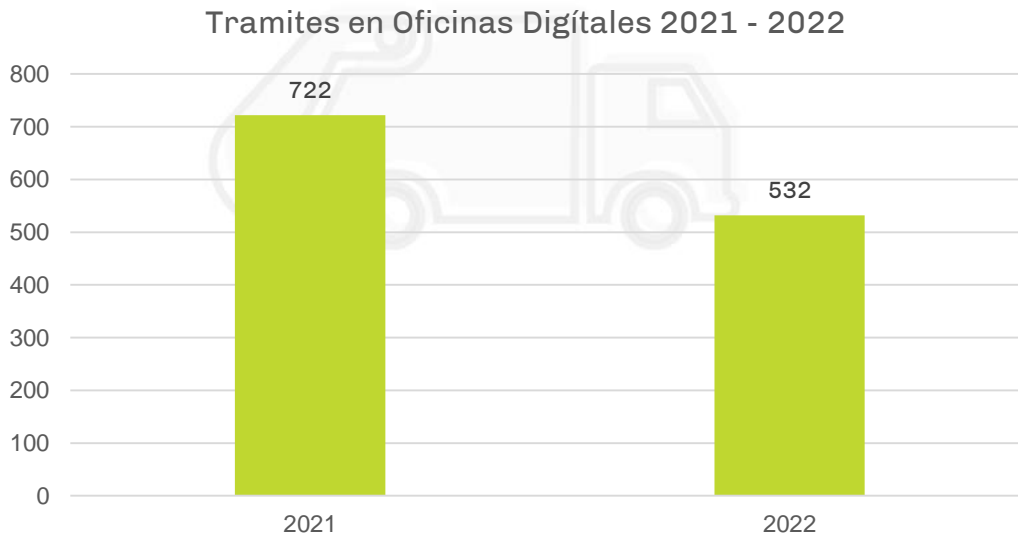


2.2 Trámites en las Oficinas Digitales

A continuación se presenta el comparativo mensual del total de trámites generados en las Oficinas Digitales en el periodo de 01 de enero a 31 de agosto de 2022:



Durante los 2 primeros cuatrimestres de 2022, se presentaron en **total 532 trámites** a través de las Oficinas Digitales. En el mismo periodo del año 2021, se recibieron una total de 722 trámites, lo cual representa una **disminución del 26,3%** para esta vigencia, lo cual obedece a que los usuarios emplearon en mayor medida los canales de atención presencial después del el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, de acuerdo al análisis presentado mas adelante en el documento en el punto 4.

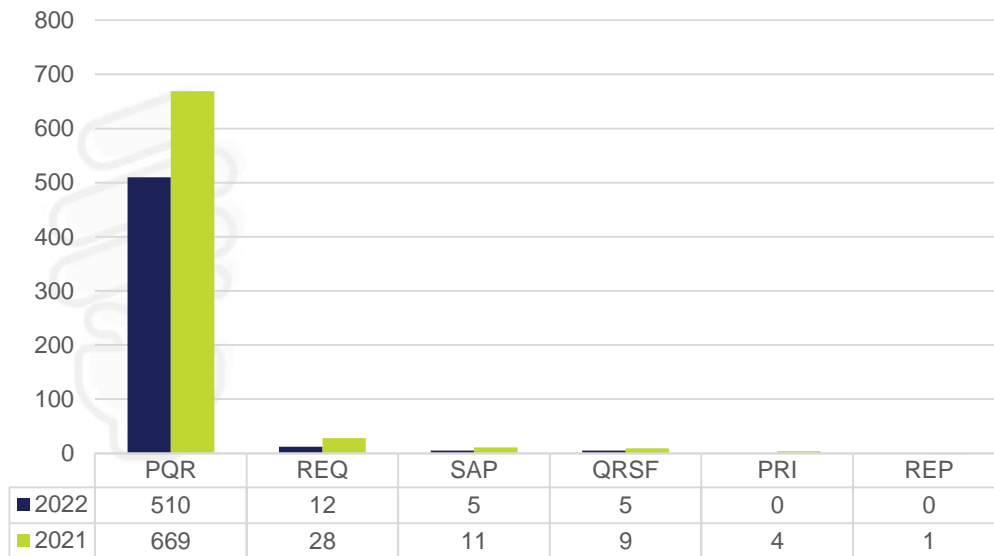




2.3 Trámites en las Oficinas Digitales por tipo

A continuación se presenta el comparativo mensual del total de trámites generados en las Oficinas Digitales en el periodo de 01 de enero a 31 de agosto de 2022 por tipo de trámite junto con el comparativo 2022 vs. 2021:

Registro de trámites radicados en Oficinas Digitales



Del gráfico anterior se resalta que para el presente año se presentaron 510 trámites referentes a PQR's que comparados con el año 2021 donde se registraron 669, nos muestra un comportamiento inclinado hacia la disminución de las PQR's a una tasa de **descenso del orden del 23,7%**.



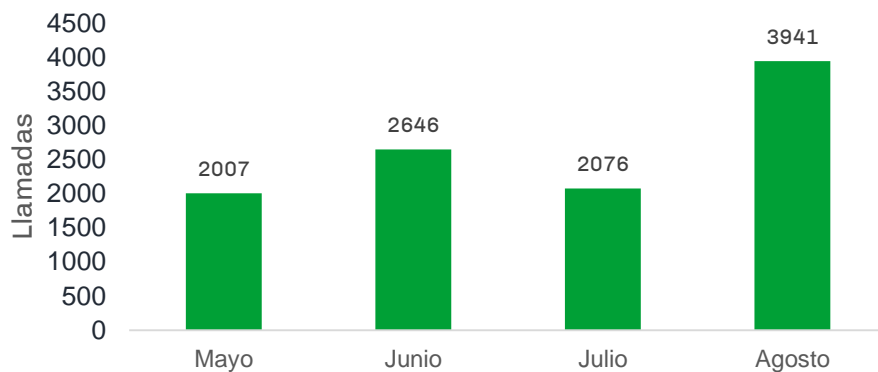


3. CANAL TELEFÓNICO, CHAT Y VIDEOLLAMADA

3.1 Canal Telefónico

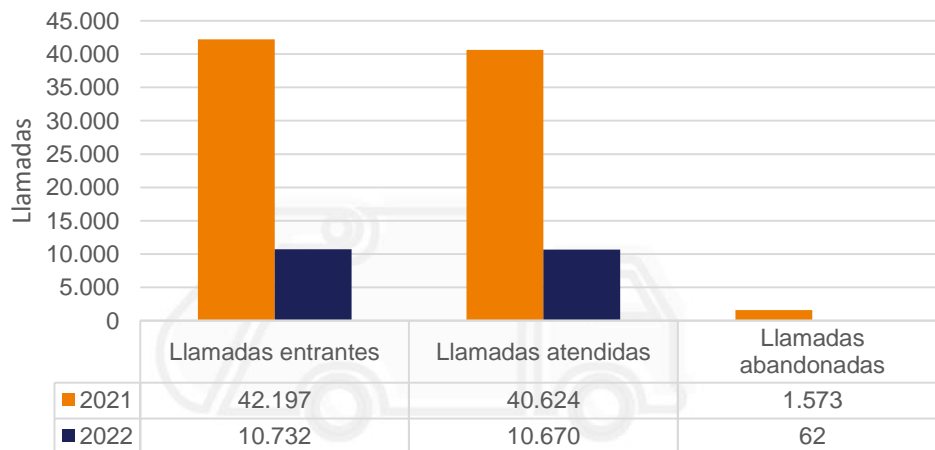
En el periodo de enero a agosto de 2022 se atendieron **10.670** llamadas.

Llamadas atendidas enero - agosto 2022



El Call Center presentó el siguiente comportamiento:

Comportamiento llamadas call center



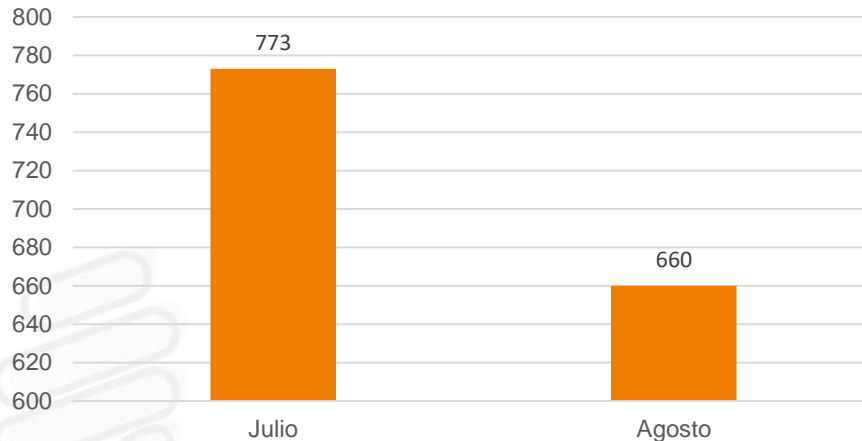
En este periodo del presente año comparado con el año 2021, las llamadas atendidas presentaron una **disminución del 73,7%** y una efectividad de respuesta para este año entre las llamadas entrantes y las atendidas del **98,18%**. Es importante mencionar que la entrada en operación del call center en el 2021 se presentó en marzo y para la vigencia 2022 en el mes de mayo. La capacidad de respuesta entre el número de videollamadas entrantes y atendidas fue del **96.14%**.



3.2 Servicio de Chat

En los meses de julio y agosto de 2022 se generaron un total de 1.433 atenciones por Chat.

Interacciones de Chat

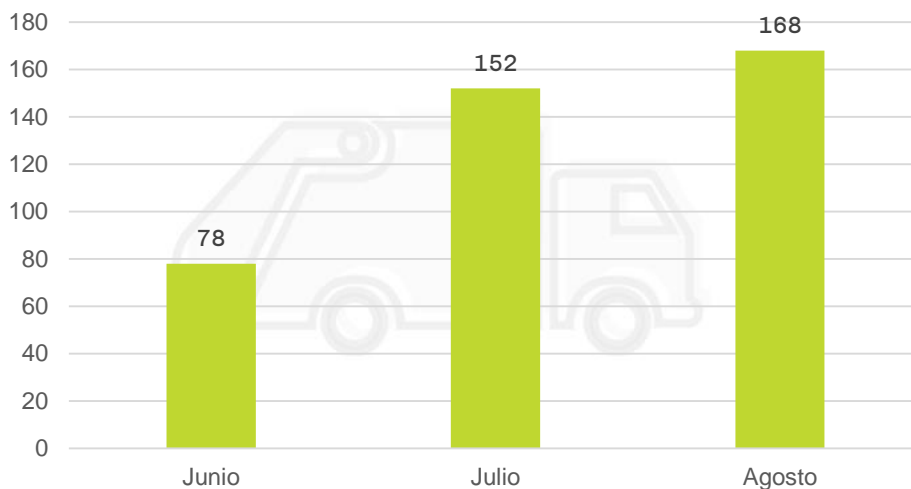


Entre el número de chats entrantes y atendidos, se generó una capacidad de respuesta del **99.5%**. La entrada en operación del servicio de chat se presentó en el mes de julio debido al alistamiento técnico y configuraciones que se deben realizar en la plataforma Te Resuelvo.

3.3 Servicio de Videollamada

Durante el periodo de junio a agosto del año 2022, se atendieron 398 videollamadas.

Interacciones de Chat



La capacidad de respuesta entre el número de videollamadas entrantes y atendidas fue del **94,7%**. La entrada en operación del servicio de videollamada se presentó en el mes de junio debido al alistamiento técnico y configuraciones que se deben realizar en la plataforma Te Resuelvo.



4. CANAL PRESENCIAL

PAS - Puntos de Atención Superservicios

Un punto de atención Superservicios (PAS) es una oficina dedicada a los ciudadanos donde pueden hacer consultas, reportar problemas e interponer sus reclamaciones o recursos relacionados de los servicios públicos domiciliarios, el cual se encuentran distribuidos estratégicamente por todo el territorio nacional.

La Superservicios tiene 45 puntos de atención presencial a nivel nacional, se puede consultar su ubicación en la siguiente página: <https://bit.ly/396aGdV>

A continuación, se presentan las atenciones personalizadas en el periodo del 01 de enero al 31 de agosto de 2022, contando con un total de **19.962** solicitudes de atenciones en las Direcciones Territoriales y se hace una comparación con las cifras reportadas durante 2021.

Total de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial

Dirección Territorial	Enero - Agosto 2021	Enero - Agosto 2022	Variación
CENTRO	2.854	6.022	111%
NOROCCIDENTE	1.056	3.568	238%
NORORIENTE	1.487	1.322	-11%
OCCIDENTE	1.951	2.480	27%
SUROCCIDENTE	2.126	3.580	68%
ORIENTE	1.324	1.410	6,5%
SURORIENTE	565	1.580	179%
Total	11.363	19.962	

Se evidencia un crecimiento en las atenciones personalizadas de cada una de las direcciones territoriales, exceptuando la territorial Nororiente la cual fue la única que tuvo un decrecimiento con respecto al año 2021.

Con un total de 19.962 atenciones personalizadas, se identificó para este año un aumento del 75,6% de las atenciones personalizadas brindadas en los PAS, ya que durante el periodo de enero a agosto del año 2021 se presentaron 11.363. Del mismo modo, la territorial Noroccidente con 238% y Suroriente con 179% fueron las territoriales con mayor crecimiento, situación que puede obedecer a que en el año 2021 estaban vigentes las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y se fue presentando la apertura progresiva de los PAS.



CONCLUSIONES

1. Se observa una **disminución** del **6,2%** de las visitas en la plataforma Te Resuelvo en comparación con el mismo periodo del año 2021, lo que refleja que los usuarios pudieron usar otros canales de atención dispuestos por la entidad. Asimismo, la disminución se presentó en las sesiones iniciadas en la plataforma.
2. Los servicios públicos de energía y gas natural continúan siendo los mas reclamados mediante la plataforma Te Resuelvo teniendo en cuenta las estadísticas enunciadas. En comparación con el año 2021, el servicio de aseo fue el que presentó mayor incremento en las reclamaciones.
3. En relación a los departamentos y distrito capital, se evidencia que Atlántico, Cesar, Magdalena y Bogotá continúan siendo los más reclamados, realizando el análisis con las cifras de 2021, sin embargo, para el año 2022 el departamento de Sucre presentó un incremento significativo en los trámites.
4. De las empresas prestadoras, Afinia y Enel Colombia en energía eléctrica, incrementaron significativamente la cantidad de trámites que interpusieron los usuarios a través de Te Resuelvo.
5. En relación a las Oficinas Digítales como herramientas dirigidas a los usuarios, se presentó una disminución significativa en las interacciones respecto al año 2021.
6. En el canal telefónico se presentaron cifras de atenciones de llamadas que varían considerablemente respecto del año 2021, sin embargo, ésta diferencia obedece a la entrada en operación del servicio debido a que para el año 2021 se inició en marzo y en 2022 en el mes de mayo.
7. En cuanto a las atenciones personalizadas, es importante mencionar que los gestores de la Superservicios atienden a los usuarios directamente en los PAS, y que desde el año 2021 fueron realizando la apertura paulatinamente en virtud a la Resolución No. SSPD 20211000017205 del 13 de abril de 2021 lo cual refleja el incremento significativo en este tipo de atención para esta vigencia.