



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

20 AÑOS
1995 - 2015

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE USUARIO NSC-U 2014



Bogotá, D.C., diciembre, 2014

CO-F-006 V.2



EQUIPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Jaime Humberto Silva Cabrales
Sandra del Pilar Tapiero Rivera
Miguel Ángel Portilla Muñoz
Alejandro Contreras Villegas
Pedro Ignacio Rojas Beltrán
Francisco Nahum Múnera Vásquez
Hernán Pedraza Saravia

FICHA TÉCNICA

Objeto: conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los canales de atención y la imagen de la entidad.

Población encuestada: personas mayores de 18 años residentes en municipios de las cinco Direcciones Territoriales que conforman el ámbito geográfico de la Dirección General Territorial objeto de la aplicación de la encuesta NSC- U de la Superservicios.

Técnica de recolección: entrevista personal en cada uno de los municipios seleccionados de las Direcciones Territoriales mediante encuesta estructurada preparada por la Dirección General Territorial, DGT.

FICHA TÉCNICA

Ámbito geográfico: área urbana de 21 ciudades: **Territorial Centro** (Amazonas, Bogotá, Ibagué, Villavicencio, Tunja, Florencia y Yopal; **Territorial Norte** (Barranquilla, Valledupar, Montería, Sincelejo, Santa Marta y Riohacha; **Territorial Oriente** (Bucaramanga, Piedecuesta, Florida Blanca y Girón; **Territorial Occidente** (Medellín, Pereira y Quibdó; y **Territorial Suroccidente** (Popayán y Pasto).

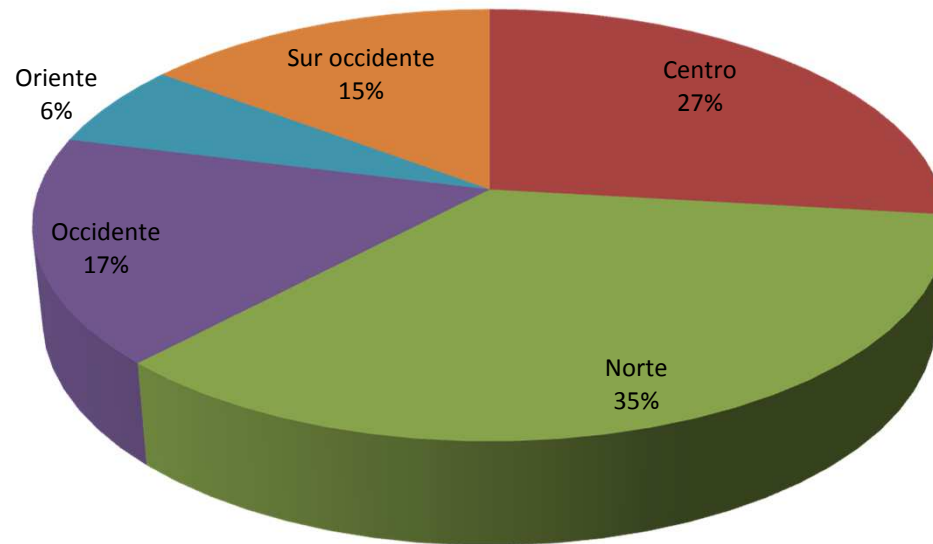
Número de encuestados: 1.359 personas.

Fecha de recolección: 27 de agosto a 30 de octubre de 2014.

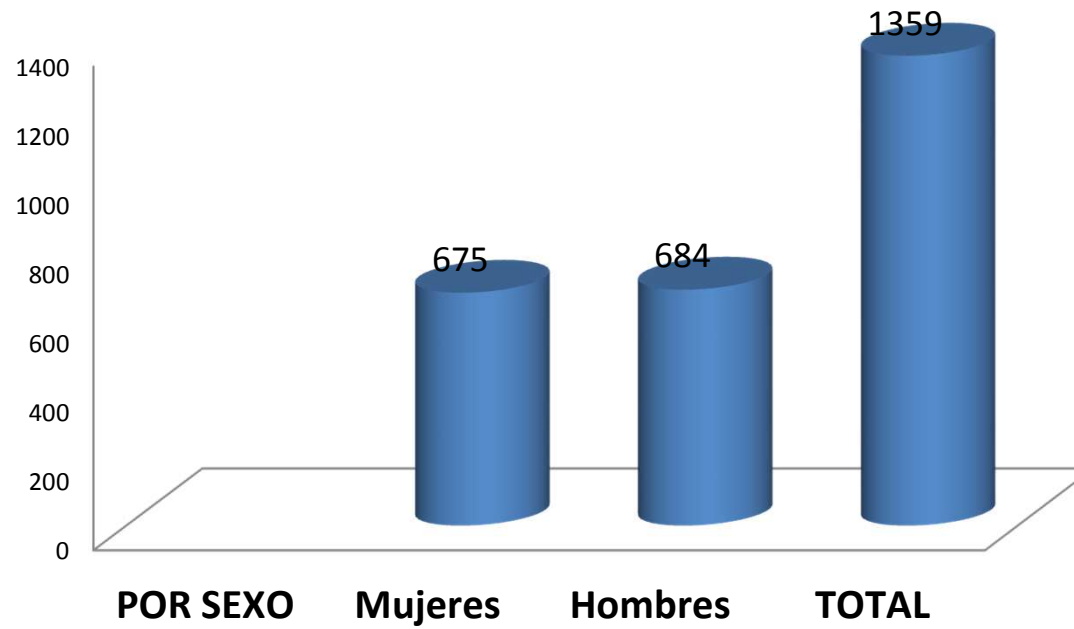
Fecha de tabulación y registro: 31 de octubre a 30 de noviembre de 2014.

Fecha de análisis, diagnóstico y resultados: noviembre 25 a diciembre 10 de 2014

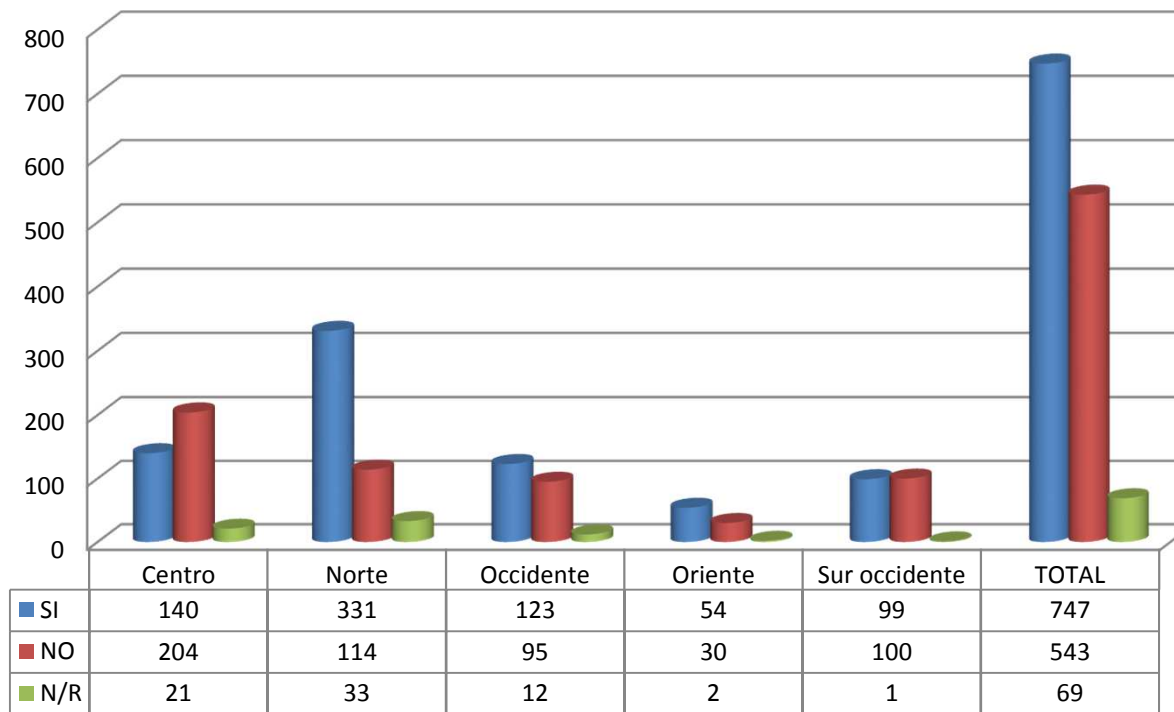
TOTAL NACIONAL ENCUESTAS NSU-C



TERRITORIALES	PRESUPUESTADAS	APLICADAS
Centro	990	365
Norte	490	478
Occidente	240	230
Oriente	190	86
Sur occidente	270	200
TOTAL	2180	1359

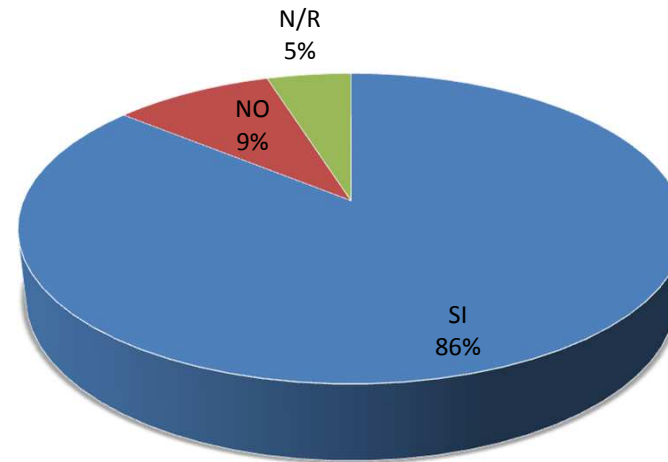


CONOCIMIENTO SSPD



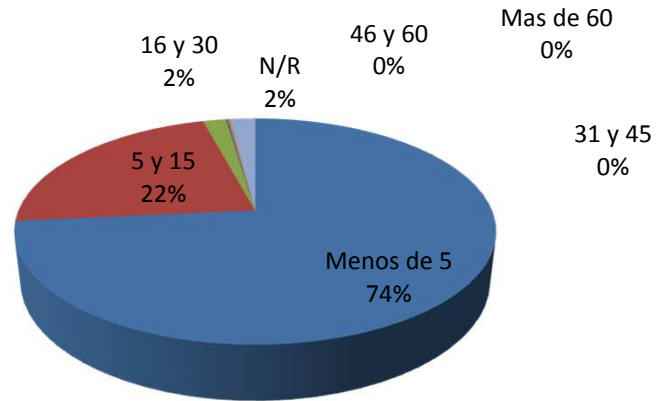
Como se enteró de la existencia de la SSPD

MEDIO	TERRITORIAL						TOTAL	%
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCIDENTE			
Prensa	26	84	12	9	7	138	8	
Radio	70	63	12	5	18	168	10	
Televisión	22	85	53	4	13	177	10	
Internet	14	22	15	5	6	62	4	
Familia o amigos	194	209	94	48	107	652	38	
Empresa SP	72	96	118	34	50	370	22	
Otra Cuál?	23	23	15	5	42	108	6	
N/R	2	11	5	1	0	19	1	
TOTAL	423	593	324	111	243	1694	100	



SOLUCION A LA NECESIDAD

	CENTRO	NORTE	OCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENT E	TOTAL
SI	336	392	180	74	186	1168
NO	13	59	39	5	9	125
R/R	16	27	11	7	5	66
TOTAL	365	478	230	86	200	1359



TIEMPO DE ATENCIÓN

TIEMPO	TERRITORIAL					
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTAL
Menos de 5	309	290	194	72	134	999
5 y 15	42	160	31	12	58	303
16 y 30	2	15	0	0	8	25
31 y 45	1	1	0	0	0	2
46 y 60	0	0	1	0	0	1
Más de 60	2	0	0	0	0	2
N/R	9	12	4	2	0	27
TOTAL	365	478	230	86	200	1359

Evaluación de la información proporcionada por la SSPD acerca del trámite objeto de su visita

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	3	17	3	0	0	23
4	30	71	14	27	22	164
5	324	285	172	49	175	1005
N/R	8	105	41	10	3	167
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La información proporcionada por la Entidad acerca de los trámites y servicios que ofrece

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	0	0	1
2	0	0	0	1	0	1
3	4	20	4	0	4	32
4	36	79	18	24	47	204
5	317	266	152	51	145	931
N/R	8	112	56	10	4	190
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La agilidad en la atención

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	2	0	0	0	2
2	0	2	0	0	0	2
3	0	11	1	1	2	15
4	29	85	19	25	29	187
5	331	299	156	51	165	1002
N/R	5	79	54	9	4	151
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La amabilidad del personal que lo atendió

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0
3	1	8	1	1	0	11
4	23	73	8	25	23	152
5	336	333	167	51	174	1061
N/R	5	63	54	9	3	134
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La presentación del personal que lo atendió

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0
3	0	13	2	0	1	16
4	29	77	7	23	20	156
5	326	322	166	55	176	1045
N/R	10	65	55	8	3	141
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La facilidad para la realización de los trámites

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	0	0	1
2	0	3	0	0	0	3
3	9	14	4	0	1	28
4	38	110	11	25	54	238
5	304	279	159	50	140	932
N/R	14	71	56	11	5	157
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La entrega de la ficha o turno para la atención

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	1	1	3
2	1	0	0	0	0	1
3	7	8	2	0	1	18
4	29	73	6	23	48	179
5	213	176	78	51	129	647
N/R	115	220	144	11	21	511
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La comodidad del sitio de espera

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	0	2
3	11	6	4	0	4	25
4	42	119	25	22	55	263
5	303	266	143	55	137	904
N/R	8	86	58	9	4	165
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La orientación y señalización en las instalaciones

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	0	0	1
2	1	2	4	0	0	7
3	13	24	9	0	3	49
4	40	130	19	22	73	284
5	295	207	137	53	118	810
N/R	16	114	61	11	6	208
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La limpieza y el orden de las instalaciones

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0	1
3	7	15	1	0	3	26
4	39	84	16	18	28	185
5	301	268	155	56	166	946
N/R	18	110	58	12	3	201
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La disposición de los módulos de atención

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	0	0	0	0	0
2	1	2	0	0	0	3
3	7	14	2	0	2	25
4	39	81	11	15	47	193
5	195	139	131	58	130	653
N/R	123	242	86	13	21	485
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La disponibilidad de un punto de información (No aplica para los PAS)

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	1	2	0	0	0	3
2	0	2	0	0	1	3
3	7	14	1	0	2	24
4	33	53	3	15	4	108
5	119	71	15	51	11	267
N/R	205	336	211	20	182	954
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La ventilación de las instalaciones

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	2	1	0	0	0	3
2	2	2	0	0	0	4
3	15	12	11	0	6	44
4	48	129	20	13	61	271
5	286	226	136	61	127	836
N/R	12	108	63	12	6	201
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

El aseo de los baños – Si los utilizó

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	2	0	0	0	2
2	0	0	0	0	0	0
3	3	14	0	0	0	17
4	34	50	6	12	29	131
5	157	105	77	56	50	445
N/R	171	307	147	18	121	764
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

La iluminación de las instalaciones

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0	1
3	11	10	3	0	0	24
4	44	138	20	13	53	268
5	295	216	143	60	144	858
N/R	14	114	64	13	3	208
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

Las información contenida en las carteleras

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	0	1	0	0	0	1
2	0	2	0	0	0	2
3	12	19	0	1	3	35
4	36	102	13	16	101	268
5	279	218	144	56	88	785
N/R	38	136	73	13	8	268
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

Los espacios de adaptación de la Entidad para las personas con discapacidad

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	9	25	1	0	2	37
2	6	9	0	0	2	17
3	18	25	7	1	28	79
4	35	124	18	27	99	303
5	144	154	132	44	49	523
N/R	153	141	72	14	20	400
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

Las medidas de seguridad

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUOCCIDENTE	
1	7	22	0	1	2	32
2	8	14	4	0	3	29
3	9	36	11	0	25	81
4	29	120	15	28	74	266
5	175	159	132	45	88	599
N/R	137	127	68	12	8	352
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

Ubicación y acceso a las sedes de la Entidad

CALIFICACION	TERRITORIAL					TOTALES
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	
1	4	0	0	0	0	4
2	1	6	1	0	0	8
3	20	26	3	0	8	57
4	41	137	21	25	46	270
5	202	190	148	50	139	729
N/R	97	119	57	11	7	291
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

Si ha utilizado varias veces los servicios que ofrece la Superservicios ¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento general del servicio al ciudadano de la Entidad?

TERRITORIAL						
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTALES
SI	194	327	51	48	109	729
NO	24	57	42	26	6	155
N/R	147	94	137	12	85	475
TOTAL	365	478	230	86	200	1359

¿La respuesta de la Superintendencia de Servicios Públicos a sus peticiones ha sido ágil?

TERRITORIAL						
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTALES
SI	217	353	192	76	191	1029
NO	10	64	9	1	2	86
N/R	138	61	29	9	7	244
TOTAL	365	478	230	86	200	1359

Con base en lo que usted conoce y ha oído sobre el servicio que presta esta entidad ¿De qué manera hablaría con sus amigos/colegas o familiares?

TERRITORIAL						
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTALES
De manera positiva	350	375	201	78	191	1195
Ni positiva, ni negativa	6	60	14	1	4	85
De manera negativa	2	6	1	0	0	9
N/R	7	37	14	7	5	70
TOTALES	365	478	230	86	200	1359

¿Ha visitado la página web de la Superintendencia de Servicios Públicos?

TERRITORIAL						
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTALES
SI	64	93	25	27	30	239
NO	268	187	171	53	149	828
N/R	33	198	34	6	21	292
TOTAL	365	478	230	86	200	1359

En términos generales ¿Cómo considera usted la imagen de la Entidad?

TERRITORIAL						
	CENTRO	NORTE	OCCIDENTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	TOTALES
POSITIVA	349	423	210	81	196	1259
NEGATIVA	3	25	6	0	0	34
N/R	13	30	14	5	4	66
TOTAL	365	478	230	86	200	1359

Muchas gracias

Carrera 18 N°. 84-35

PBX: (1) 691 3005

sspd@superservicios.gov.co

www.superservicios.gov.co

Bogotá, D.C.