

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA SSPD

Análisis a encuesta 2015

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Patricia Duque Cruz-Superintendente

Jenny Lindo Díaz - Directora General Territorial

Bernardo Ordoñez Sánchez- Director Territorial Centro

Elverth Santos Romero- Director Territorial Norte

David Alberto Ramírez Álvarez- Director Territorial Occidente

Gilberto Mendoza Ardila - Director Territorial Oriente

Gloria Elizabeth Varón Vargas- Directora Territorial Suroccidente

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA SSPD
Análisis a encuesta 2015

Contenido

Contenido	1
PRESENTACIÓN	2
1. OBJETIVO GENERAL	3
1.1. Objetivos específicos.....	3
2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	4
3. POBLACIÓN ENCUESTADA	5
3.1. Participación por Género.....	5
3.2. Participación por estrato socioeconómico.....	7
4. ACCESO AL SERVICIO	10
4.1. Servicio público.....	10
4.2. Trámite realizado.....	13
4.3. Canales de atención.....	15
5. PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	17
5.1. Pertinencia y efectividad de la atención.....	17
5.2. Satisfacción.....	20
5.3. Evaluación del servicio o atención.....	23
5.4. Nivel de satisfacción.....	25
5.5. Conocimiento de la SSPD.....	27
6. CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SSPD	30
7. CONCLUSIONES	32
8. RECOMENDACIONES	34

PRESENTACIÓN

El diseño y aplicación de la presente encuesta obedece a la estrategia de mejoramiento continuo que, a partir de la evaluación del servicio ofrecido a los ciudadanos, realiza la Entidad. Para ello se procede a aplicar una encuesta anual de percepción y satisfacción destinada a los usuarios de la SSPD, con el propósito de que sean ellos quienes evalúen el servicio.

Los datos de la presente encuesta se recopilaron aplicando un formato con preguntas relevantes formuladas a partir los procedimientos desarrolla la Dirección General Territorial y sus Direcciones Territoriales. Para determinar los aspectos a evaluar, se conformó un equipo interdisciplinario con el que se estructuró un banco de preguntas a ser aplicadas, de las cuales se eligieron las 15 preguntas más pertinentes. Posteriormente, se elaboró un formulario único que consta de tres secciones denominadas IDENTIFICACIÓN BÁSICA DEL ENCUESTADO; ACCESO AL SERVICIO; Y PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN. Con la aplicación de ésta encuesta se pretende averiguar: ¿quiénes son los principales usuarios de la entidad?, en cuanto a género y estrato socioeconómico; ¿cuáles son los canales más frecuentes que utilizan para acceder al servicio? y por último ¿cuál es la percepción y la satisfacción con que quedan los usuarios luego de ser atendidos por la entidad?

Las encuestas fueron aplicadas en las cinco (05) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional con sus puntos de atención correspondientes y de manera aleatoria entre los usuarios que acceden a los servicios de la Entidad por medio del Call Center.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
Diseño muestra o marco de muestra.	Se toma como referencia un promedio de trámites diario para el año 2015, el cual es de 2844. Esta cifra es tomada estratégicamente teniendo en cuenta que un usuario puede generar o solicitar varios trámites al mes o a la semana por diferentes servicios públicos, por tal razón el tamaño poblacional debe ser preciso y con un tamaño muestral significativo. En este caso se tomó una muestra inicial de 500 encuestas, donde la muestra representa el 18% del total promedio diario de trámites recibidos. Y finalmente la muestra total fue de 1060 personas encuestadas, lo cual arroja 37,2% frente al total diario atendido, con lo cual se pretende minimizar el margen de error.
Universo y aplicación	La aplicación de la encuesta se realiza de manera aleatoria a nivel Nacional utilizando los canales personalizados de atención en las cinco (05) territoriales y el Call Center.

	Como referencia se toma 56.887 trámites mensuales que en promedio se reciben en la Entidad.												
Distribución de la muestra	La encuesta se aplica a las personas que han realizado algún trámite ante la SSPD por alguno de los canales de atención en todo el territorio nacional. Para ello se canaliza la aplicación de la encuesta por medio de las 5 Direcciones Territoriales y sus Puntos de Atención –PAS, así como en el Call center.												
Técnica de recolección de datos	Entrevistas personales cara a cara y entrevista personalizada a través del Call Center.												
Distribución de territoriales a nivel nacional donde se aplicó la encuesta.	<table border="0"> <tr> <td>Territorial Centro</td> <td>- PAS Ibagué; Yopal; Florencia; Tunja; Leticia; San Andrés</td> </tr> <tr> <td>Territorial Norte</td> <td>-PAS Valledupar; Riohacha; Santa Marta; Sincelejo</td> </tr> <tr> <td>Territorial Occidente</td> <td>-PAS Quibdó; Pereira</td> </tr> <tr> <td>Territorial oriente</td> <td>-PAS Arauca; Cúcuta; Barrancabermeja</td> </tr> <tr> <td>Territorial Suroccidente</td> <td>-PAS Popayán; Pasto</td> </tr> <tr> <td>Dirección General</td> <td>-Call Center</td> </tr> </table>	Territorial Centro	- PAS Ibagué; Yopal; Florencia; Tunja; Leticia; San Andrés	Territorial Norte	-PAS Valledupar; Riohacha; Santa Marta; Sincelejo	Territorial Occidente	-PAS Quibdó; Pereira	Territorial oriente	-PAS Arauca; Cúcuta; Barrancabermeja	Territorial Suroccidente	-PAS Popayán; Pasto	Dirección General	-Call Center
Territorial Centro	- PAS Ibagué; Yopal; Florencia; Tunja; Leticia; San Andrés												
Territorial Norte	-PAS Valledupar; Riohacha; Santa Marta; Sincelejo												
Territorial Occidente	-PAS Quibdó; Pereira												
Territorial oriente	-PAS Arauca; Cúcuta; Barrancabermeja												
Territorial Suroccidente	-PAS Popayán; Pasto												
Dirección General	-Call Center												

1. OBJETIVO GENERAL

Hacer una medición del nivel de satisfacción del usuario frente al servicio, una vez ha terminado de ser atendido por la entidad, evaluando la calidad de la atención, la pertinencia y la eficacia. A su vez se pretende identificar los canales de atención más utilizados y de más relevancia para la SSPD, así como tener un panorama sobre los grupos poblacionales por sexo y estrato socioeconómico que acuden a la superservicios.

1.1. Objetivos específicos

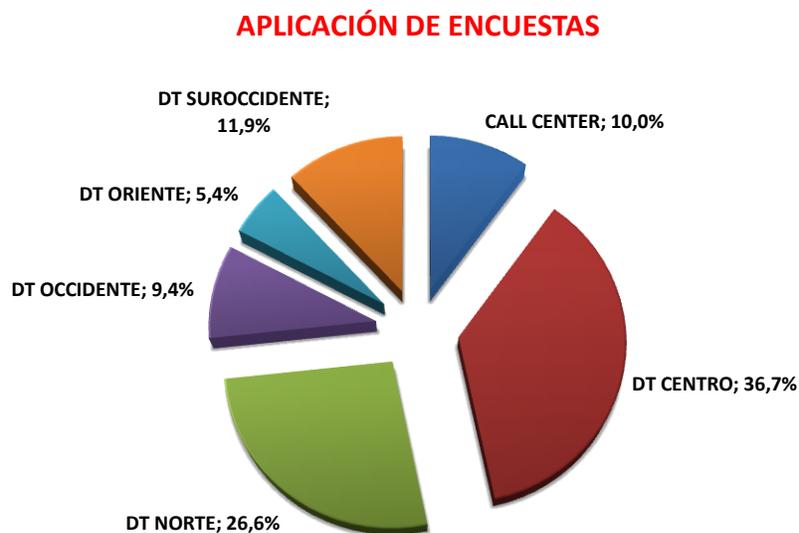
- Identificar los grupos poblacionales que más hacen uso de la SSPD (sexo y estrato socioeconómico)
- Indagar en los usuarios por los servicios públicos domiciliarios más requeridos o frente a los cuales presentan más solicitudes ante la SSPD.
- Identificar en los encuestados cual es el trámite que el usuario más presenta ante la SSPD.
- Identificar cuál de los canales de atención son los más usados por los usuarios.
- Evaluar la atención que ofrece la SSPD a través de los distintos canales, para con ello identificar las necesidades de mejora a que haya lugar.
- Evaluar si queda satisfecho o no un usuario luego de ser atendido

- Evaluar la atención ofrecida por los servidores de la SSPD en lo relacionado con: cordialidad, tiempo y cantidad de información ofrecida.
- Recolectar del usuario la información correspondiente a la calificación de la atención ofrecida por la entidad.
- Recolectar información segmentada por las Direcciones Territoriales en los aspectos encuestados.

2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La aplicación del total de encuestas, realizada en todas las Direcciones Territoriales y en el Call Center, se realizó en porcentaje así: (gráfica 1), DT Centro 36,7%; DT Norte 26,6%; DT Sur Occidente 11,9%; Call center 10,0%; DT Occidente 9,4%; DT Oriente 5,4%

Gráfica 1



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

3. POBLACIÓN ENCUESTADA

La identificación de la población que accede con más frecuencia a la utilización de los servicios de la Entidad es un aspecto relevante y necesario a tener en cuenta para el mejoramiento de la prestación del servicio. Esto debido a que al identificar los grupos poblacionales se puede enfatizar en estrategias precisas y focalizadas para los grupos identificados. La población encuestada, para el caso de la presente encuesta, es únicamente quienes han accedido al servicio de la SSPD, a estas personas se les aplica la encuesta una vez ha concluido la atención.

Esta metodología se aplica con el propósito de conocer de manera directa y real la opinión de los usuarios que acceden a los servicios de la entidad.

3.1. Participación por Género

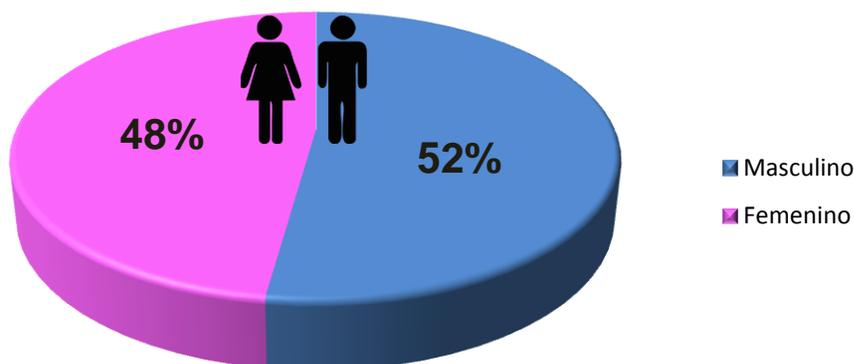
La muestra para la aplicación de la encuesta se toma de manera aleatoria a los usuarios que realizan algún tipo de trámite en la Entidad. No se eligió previamente la aplicación porcentual a hombres o mujeres, sino que se aplicó directamente en terreno, con el propósito de averiguar el porcentaje de participación que tienen los usuarios en cuanto a género masculino o femenino.

En la aplicación de la encuesta se toma como referencia solamente el sexo (hombre o mujer) para generar los datos estadísticos, sin desconocer o discriminar la identidad sexual que puedan tener las personas encuestadas.

Aplicada la encuesta se encontró que la población que mayoritariamente accede o realiza trámites ante la SSPD es la población masculina, con una participación de 52%, frente a un 48% de población femenina. En la siguiente gráfica, (gráfica 2), se presenta en color fucsia para la población femenina y azul para la población masculina.

Gráfica 2

PARTICIPACIÓN POR GÉNERO EN GENERAL

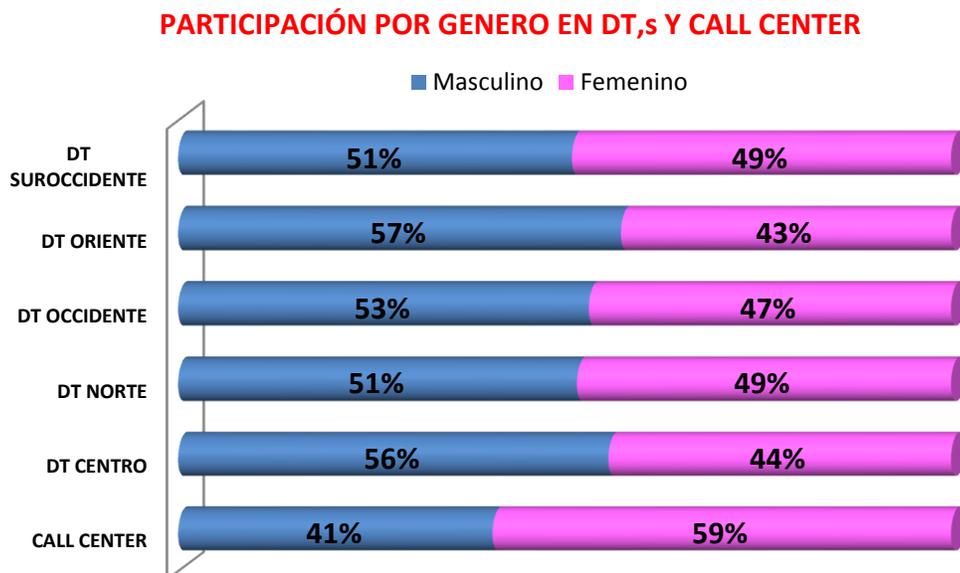


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De lo anterior se puede establecer que la participación masculina es alta, logrando un alto impacto en las cifras presentadas a lo largo del año. Como indicador relevante se podría relacionar con que, por temas relacionados con formación, cultura o por ser los suscritores a los servicios públicos domiciliarios, es la población masculina la que accede con más frecuencia a los servicios de la SSPD.

De igual manera se procedió a segmentar los datos de la encuesta por cada una de las Direcciones Territoriales, donde se encontró que la participación por Dirección Territorial y Call Center, en cuanto a género, fue la siguiente: (gráfica 3)

Gráfica 3



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

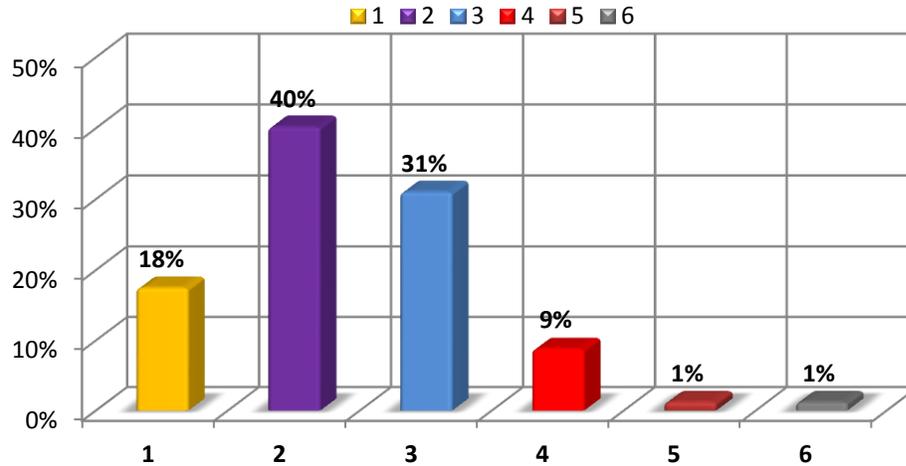
De esto resultados se puede interpretar que las mujeres prefieren el uso del Call center, y que en general en las Direcciones Territoriales predomina la participación del género masculino.

3.2. Participación por estrato socioeconómico

En la encuesta se preguntó sobre el estrato socioeconómico al que pertenecía el encuestado, con el propósito de establecer cuál es la población socioeconómica que más utilizan los servicios de la SSPD. En la siguiente gráfica (grafica 4), se puede evidenciar que la población de estrato dos (02) es la que más trámites realiza ante la SSPD, con una participación del 40%; seguida del estrato tres (03) con una participación del 31%; luego el estrato uno (01), con una participación del 18% y por último el estrato cuatro (04) con una participación del 9%; finalmente el estrato cinco (5) y seis (6) con una participación del 1%.

Grafica 4

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



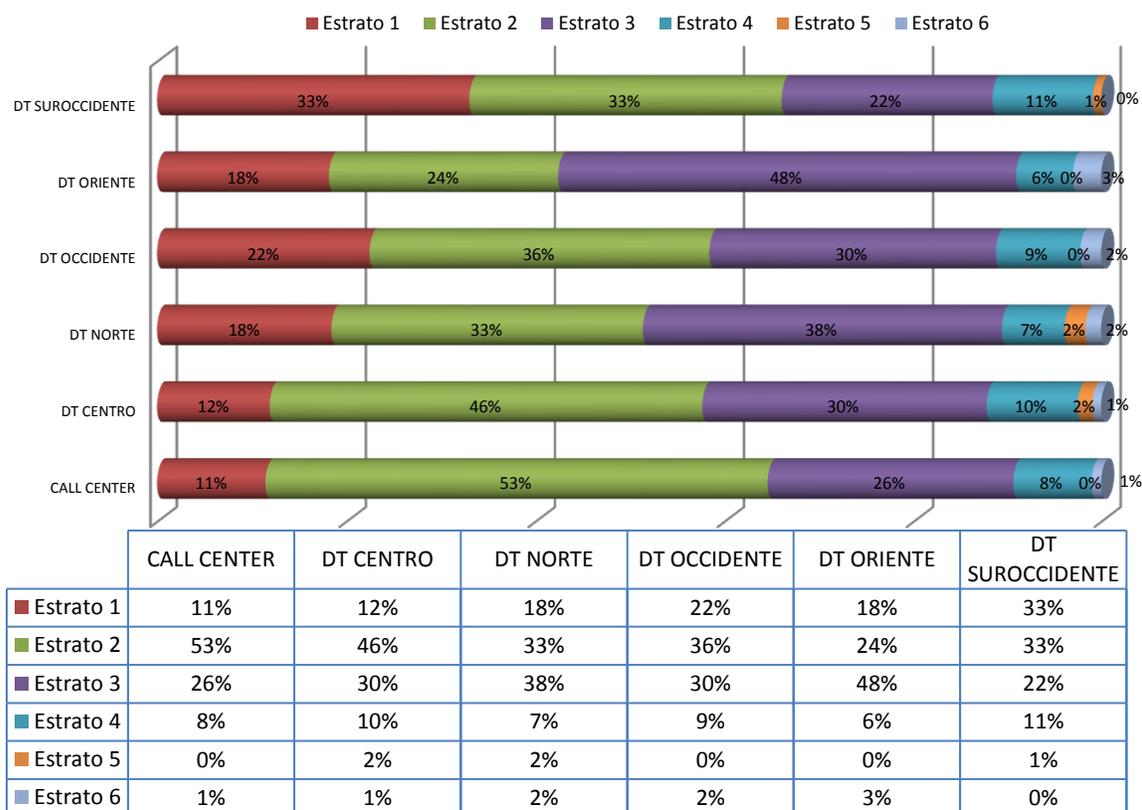
Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

Como dato relevante se puede establecer que los estratos cinco (05) y seis (06) presentan una baja participación, sin embargo es necesario señalar que en algunos casos, las personas que hacen trámites ante la entidad no necesariamente son los reclamantes o suscriptores de los servicios públicos, sino que lo hacen a través de terceros como abogados, mensajeros o empleados, quienes se acercan a la Superservicios a realizar el trámite, por tanto la cifra que se presenta en este pregunta puede reflejar una ligera desviación para el caso. Otra interpretación que puede tener este resultado es que los estratos cuatro (04), cinco (05) y seis (06) son los que menos reclamaciones presentan.

De otra parte, segmentado los datos por cada una de las territoriales y el Call Center, encontramos que la participación de estrato socioeconómico es la siguiente: (ver gráfica 5)

Gráfica 5

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO EN DT,s Y CALL CENTER



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De lo encontrado en las DT's, relacionado con la participación por estrato socioeconómico, igualmente se identifica que la participación se mantiene con una tendencia más alta de los estratos uno, dos y tres, presentando una baja para los estratos cuatro, cinco y seis, igualmente se encuentra que el estrato dos es el que más uso hace del Call Center.

4. ACCESO AL SERVICIO

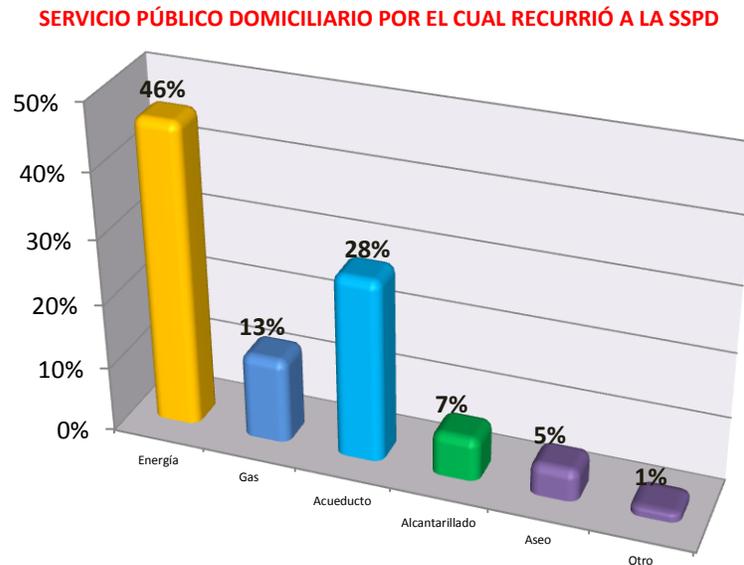
En esta sección se pretende averiguar por datos relacionados con los Servicios públicos, cuál ha sido el mayor tipo de trámite realizado, adelantado ante la SSPD y el medio más utilizado. Con ello se podrá tener una idea cercana sobre la estrategia que debe fortalecer la SSPD.

4.1. Servicio público

En la siguiente gráfica (Gráfica 6), se presentan los datos sobre el servicio público, según la encuesta, por el que más reclamaciones se presentaron. En ésta se encontró que el 46% de los encuestados se acercaron a la SSPD a realizar algún trámite relacionado con el servicio de Energía; seguido de acueducto con el 28% y de gas con el 13%; en los últimos lugares se encuentran alcantarillado y aseo con el 7% y el 5% respectivamente.

Nota: Estas cifras son tomadas con referencia única y exclusivamente de los usuarios encuestados, dado que cifras exactas de trámites, deben ser tomadas directamente por la Dirección General Territorial de los datos que reposan en los sistemas de información formales de la SSPD como O3.

Gráfica 6

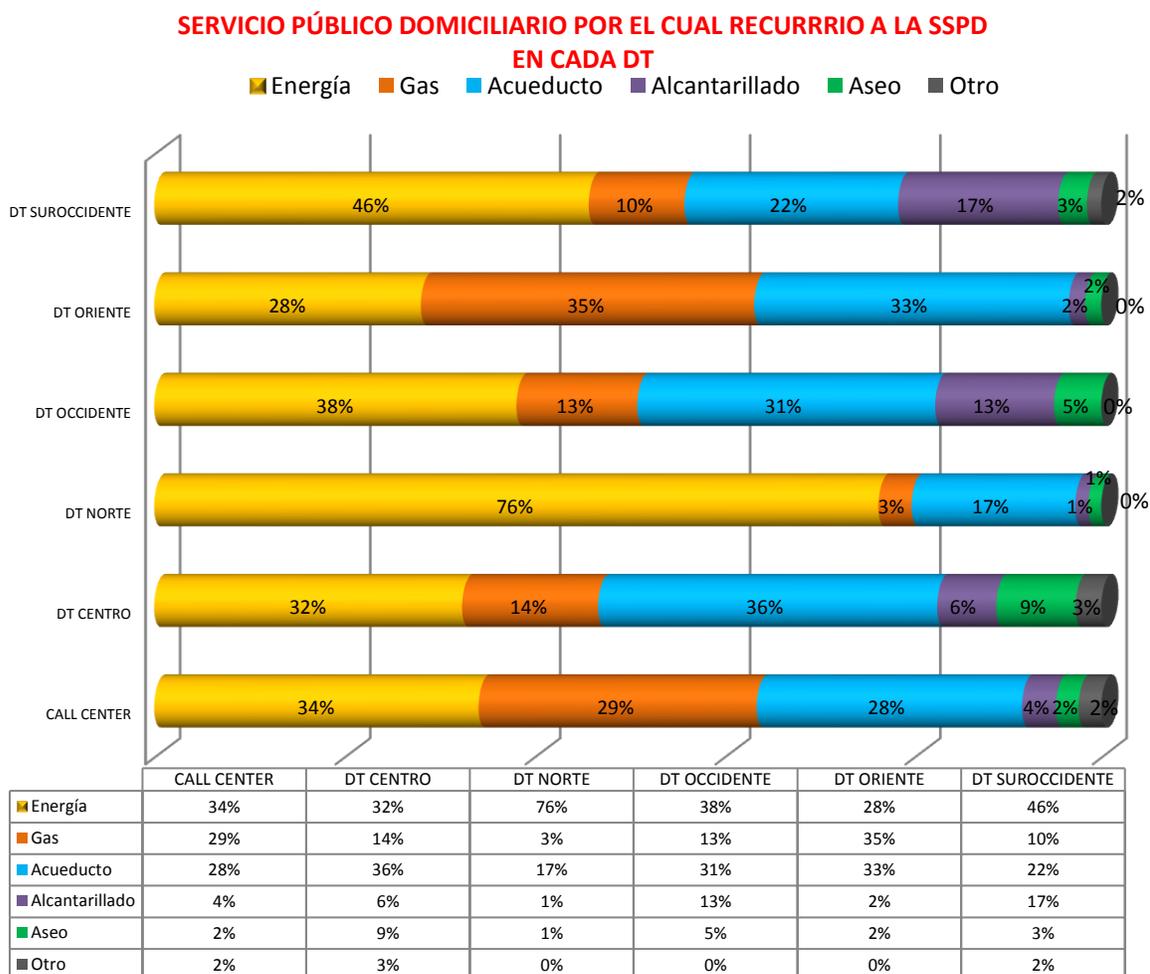


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De los datos anteriores se puede interpretar que las empresas responsables de los servicios públicos domiciliarios más requeridos le deben dar especial prioridad de canales de atención. Que la SSPD se debe enfocar en los servicios de gas, energía y acueducto, haciendo especial énfasis el seguimiento en los canales de atención con que cuentan las empresas prestadoras de dichos servicios, con el propósito de hacer las observaciones y requerimientos a que haya lugar, para mejorar su atención y que los suscriptores puedan acceder a información clara y veraz.

De otro lado, al analizar los resultados de la encuesta, en la pregunta anterior, por cada una de las Direcciones Territoriales y Call center, se encontró la siguiente información. (Ver gráfica 7)

Gráfica 7



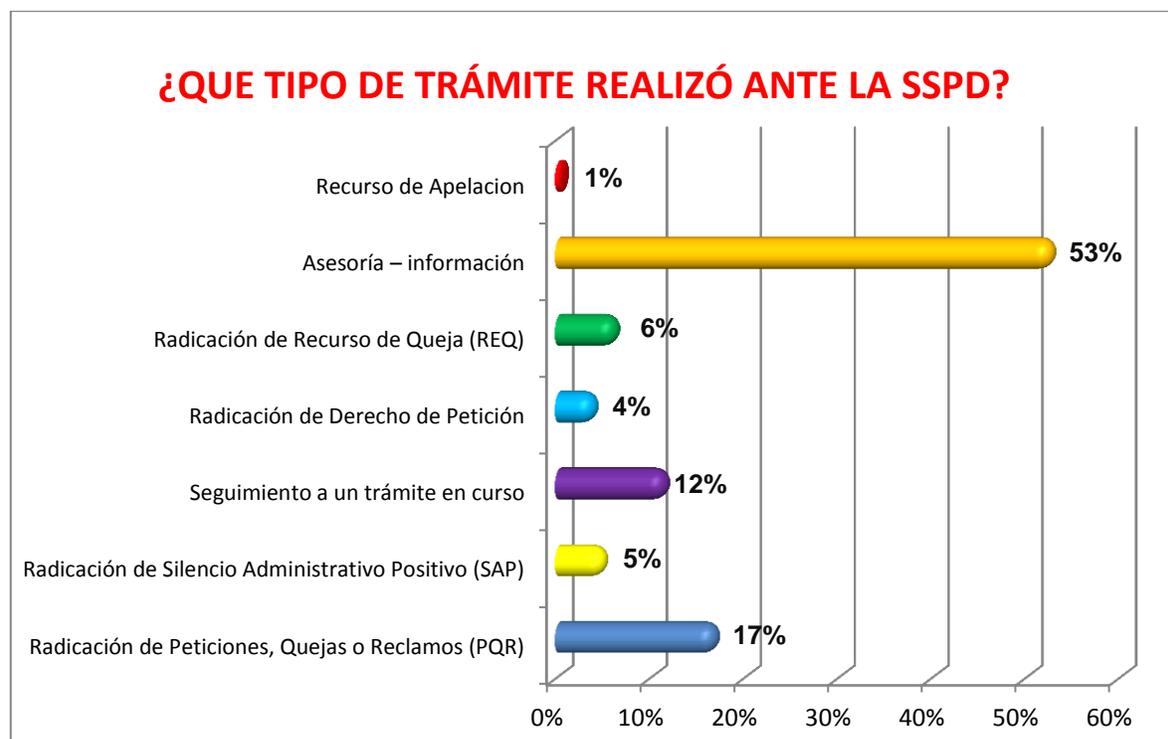
Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De los datos segmentados por Dirección Territorial, se encontró que el servicio público domiciliario por el cual los encuestados se acercaron con más frecuencia a la Superservicios a través de las Direcciones Territoriales es el de **Energía, seguido del de gas y acueducto**. Se debe hacer especial énfasis en la Dirección Territorial Norte, donde el 76% de los encuestados afirmaron que su reclamación se relaciona con el servicio de energía.

4.2. Trámite realizado

En la pregunta relacionada con el tipo de trámite por el cual se acerca a la SSPD, se encontró que la mayoría de usuarios lo hicieron para asesoría o solicitar información. En la gráfica 8 encontramos que el 53% de los encuestados solicitó asesoría o información; el 17% radicó una petición, queja o reclamo; el 12% se acercó a hacerle seguimiento a un trámite en curso; el 6% radicó un recurso de queja; el 5% silencio administrativo: otro 4% radicó un derecho de petición y un 1% radicó un recurso de apelación.

Gráfica 8



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

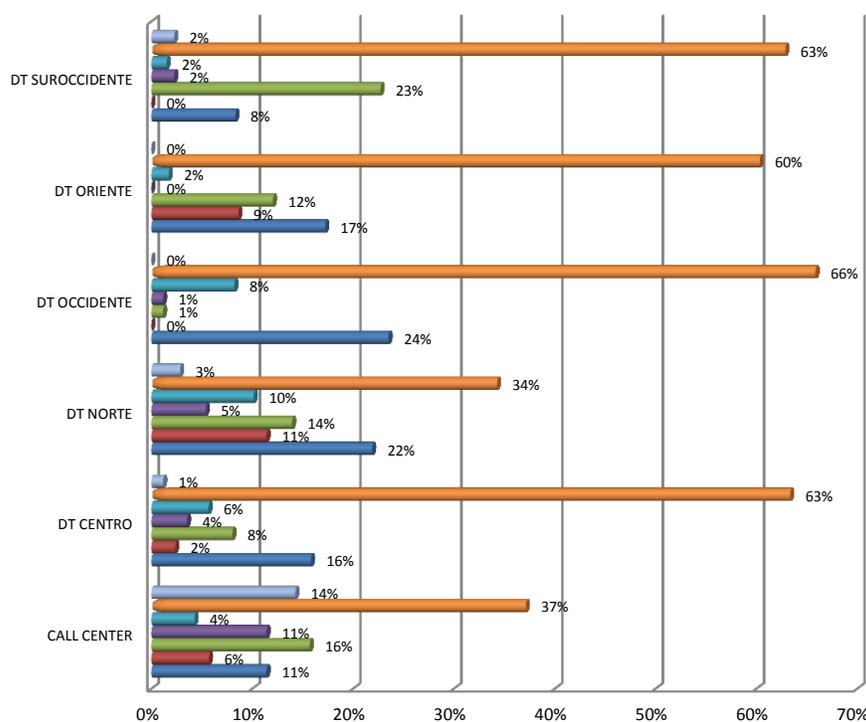
De estos datos se puede interpretar que los usuarios cuentan con una mayor confiabilidad hacia la SSPD y por tanto los usuarios encuentran más respaldo al contactarse directamente con la entidad.

Segmentando los datos en las Direcciones Territoriales y Call Center (ver gráfica 9), se encontró que la tendencia sobre asesoría-información es la razón principal por la que los encuestados afirmaron se acercaron a las Direcciones Territoriales, seguida de Peticiones, Quejas y Reclamos y luego seguimiento a un trámite en curso. Esto permite concluir que este indicador es positivo en el sentido que los ciudadanos reconocen que en la SSPD encuentran información y orientación sobre sus inquietudes.

Se destaca igualmente que el trabajo de orientación prestado por los representantes de la SSPD es satisfactorio ya que solo el 17% se convierte en reclamaciones contra las prestadoras.

Gráfica 9

TIPO DE TRÁMITE REALIZADO POR CADA DT

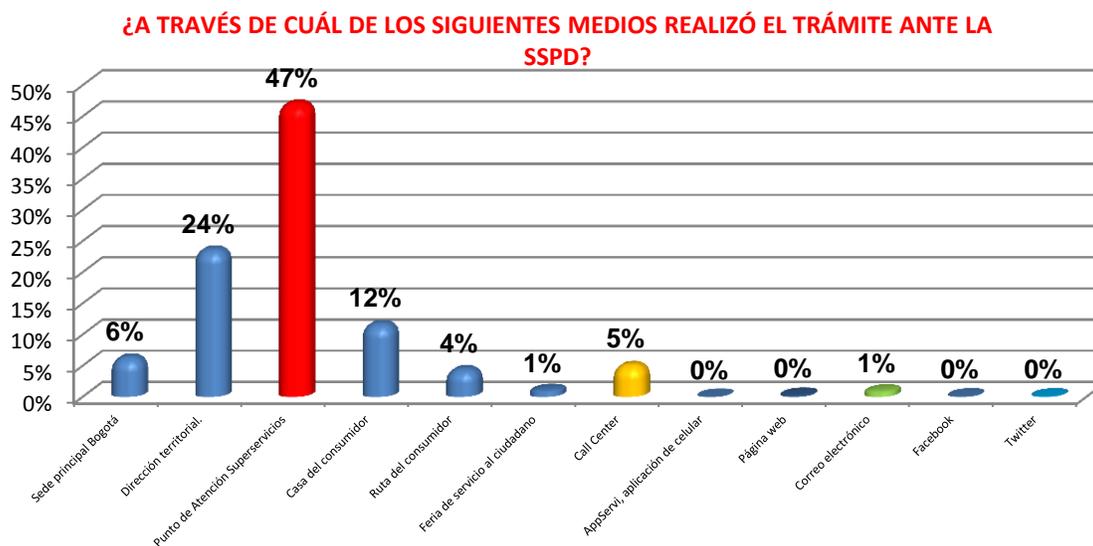


	CALL CENTER	DT CENTRO	DT NORTE	DT OCCIDENTE	DT ORIENTE	DT SUROCCIDENTE
Otro	14%	1%	3%	0%	0%	2%
Asesoría – información	37%	63%	34%	66%	60%	63%
Radicación de Recurso de Queja (REQ)	4%	6%	10%	8%	2%	2%
Radicación de Derecho de Petición	11%	4%	5%	1%	0%	2%
Seguimiento a un trámite en curso	16%	8%	14%	1%	12%	23%
Radicación de Silencio Administrativo Positivo (SAP)	6%	2%	11%	0%	9%	0%
Radicación de Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR)	11%	16%	22%	24%	17%	8%

4.3. Canales de atención

La estrategia de atención de la SSPD, enfocada al usuario, ha llevado a que se implementen distintos canales de atención que le faciliten al ciudadano realizar trámites, consultas o que sea asesorado de manera oportuna en las reclamaciones o quejas que hacen ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Para identificar claramente cuáles son los canales más usados, se procedió a aplicar una pregunta sobre el uso sobre estos (Gráfica 10), encontrando que un 47% usó los Puntos de Atención Superservicios – PAS; seguido las Direcciones Territoriales con un 24%; las Casas del Consumidor con un 12%; mientras un 6% lo hicieron en la sede principal de Bogotá; un 5% por el Call Center; un 4% por la Ruta del Consumidor; el 1% por correo electrónico y 1% feria de servicio al ciudadano. El 0% lo hicieron por la página web, Facebook y Twitter.

Gráfica 10



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

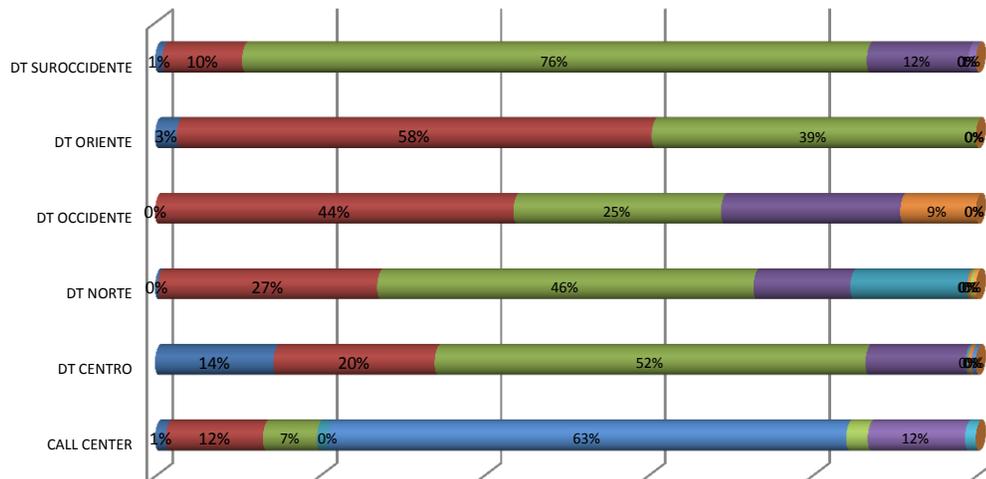
Del resultado de esta pregunta se resalta la importancia o relevancia que tiene los Puntos de Atención Superservicios-PAS, por cuanto que es el canal, según la encuesta, más utilizado para acceder a los servicios de la SSPD, seguido de las Direcciones Territoriales y de las Casas del Consumidor. Esto significa que los usuarios o reclamantes prefieren más una atención

personalizada directa. Lo cual indica que se deben implementar estrategias de atención personalizada en todo el país utilizando este canal de atención.

Así mismo, segmentando la pregunta anterior por Direcciones Territoriales, encontramos que los encuestados respondieron que el canal de atención con mayor utilización es el Punto de Atención Superservicios-PAS, para el caso de Sur Occidente, seguido de la DT Centro y Norte, en cuanto utilización de la Dirección territorial, predominó DT Oriente, seguido de DT Occidente y Dt Norte. El Call Center presenta la particularidad de que las personas que fueron encuestadas por este medio respondieron en un 63% que utilizaban este canal de comunicación para realizar trámites ante la SSPD. (Ver gráfica 11)

Gráfica 11

¿A TRAVÉS DE CUÁL DE LOS SIGUIENTES MEDIOS REALIZÓ EL TRÁMITE ANTE LA SSPD?



	CALL CENTER	DT CENTRO	DT NORTE	DT OCCIDENTE	DT ORIENTE	DT SUROCCIDENTE
■ Sede principal Bogotá	1%	14%	0%	0%	3%	1%
■ Dirección territorial.	12%	20%	27%	44%	58%	10%
■ Punto de Atención Superservicios	7%	52%	46%	25%	39%	76%
■ Casa del consumidor	0%	12%	12%	22%	0%	12%
■ Ruta del consumidor	1%	0%	14%	0%	0%	0%
■ Feria de servicio al ciudadano	0%	0%	0%	9%	0%	0%
■ Call Center	63%	0%	0%	0%	0%	0%
■ AppServi, aplicación de celular	0%	0%	0%	0%	0%	0%
■ Página web	3%	0%	0%	0%	0%	0%
■ Correo electrónico	12%	0%	0%	0%	0%	1%
■ Facebook	1%	0%	0%	0%	0%	0%
■ Twitter	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

5. PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

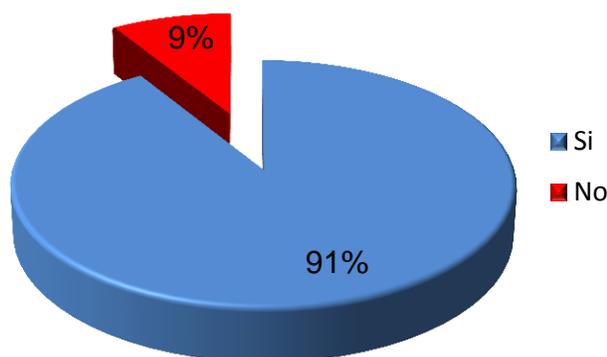
En esta sección de la encuesta se indagó por la percepción que tienen los encuestados de la Entidad en cuanto a conocer lo que hace la SSPD, es decir su función. La forma como son atendidos los usuarios, la calidad del servicio y por último el nivel de satisfacción de los encuestados luego de terminado el trámite realizado.

5.1. Pertinencia y efectividad de la atención

La pertinencia de la atención, relacionada con “si la entidad le ofreció al usuario la solución que buscaba”, se encamina a indagar directamente a los encuestados, encontrando que a la pregunta “¿ENCONTRÓ LA SOLUCIÓN QUE BUSCABA?” respondieron que el 91% SI y un 9% NO. (Gráfica 12)

Gráfica 12

¿ENCONTRÓ LA SOLUCIÓN QUE BUSCABA?

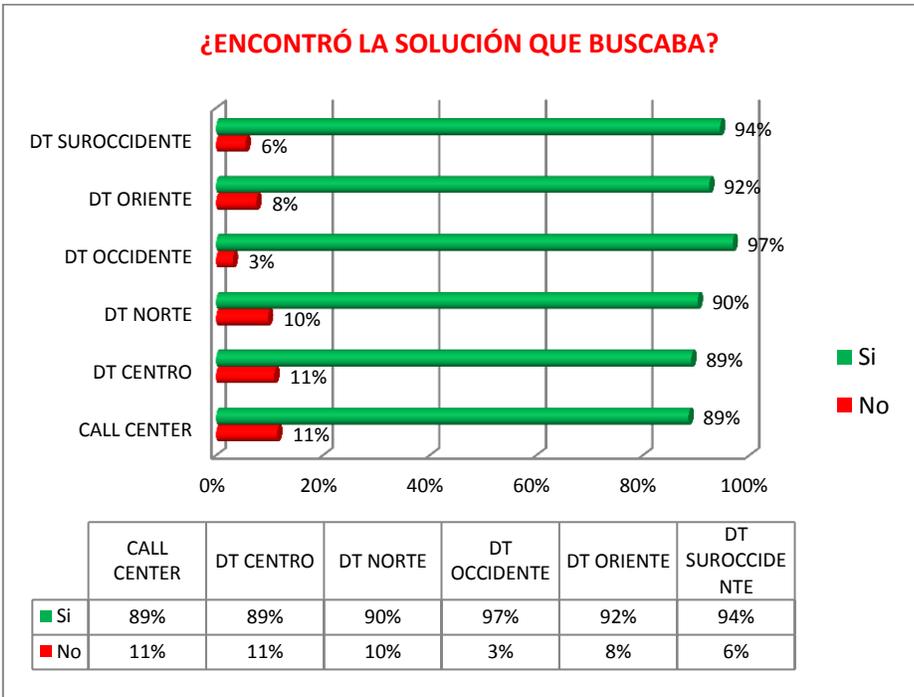


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De este resultado se puede interpretar que, para los usuarios, acudir a la SSPD es altamente efectivo lo cual podría indicar que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos resuelven las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos de manera más eficiente cuando encuentra que estas son respaldadas por la Superservicios. Y que los usuarios encuentran en la gestión de la SSPD un respaldo altamente efectivo.

Relacionado con la pregunta realizada, y segmentando la información obtenida en la encuesta por cada Dirección Territorial, se encontró que en la Territorial con mayor porcentaje de participación en las que los encuestados contestaron que si encontraron solución fue en DT Norte, y en la que menos fue en DT Centro. En la DT que menor porcentaje de encuestados respondieron negativamente fue en DT Occidente. (ver gráfica 13)

Grafica 13



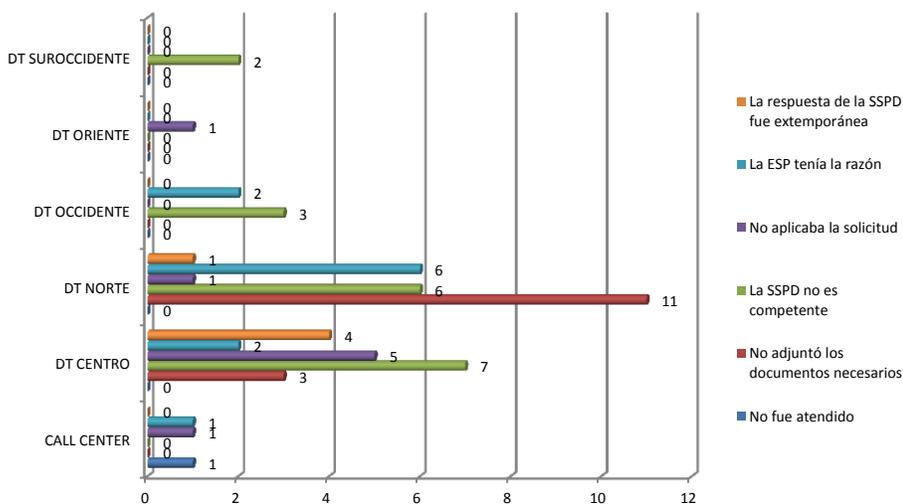
Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

Según los datos anteriores se mantiene una alta tendencia en lo contestado en general por los encuestados en cuanto a afirmar que encontraron la solución que buscaban, sin embargo, es necesario no perder de vista el porcentaje que no la encontraron, para indagar cual fue el motivo, por tal razón a continuación se discrimina el motivo y se hace segmentación de los datos por cada una de las Territoriales. (Ver gráfica 14)

NOTA: Estos datos se presentan en cifra numérica y no en porcentaje por considerar que, a pesar de ser una cifra pequeña, es altamente relevante para generar procesos de mejora en la prestación del servicio.

Gráfica 14

EL MOTIVO DE NO ENCONTRAR LA SOLUCIÓN QUE BUSCABA FUE EL SIGUIENTE EN CADA DT



	CALL CENTER	DT CENTRO	DT NORTE	DT OCCIDENTE	DT ORIENTE	DT SUROCCIDENTE
La respuesta de la SSPD fue extemporánea	0	4	1	0	0	0
La ESP tenía la razón	1	2	6	2	0	0
No aplicaba la solicitud	1	5	1	0	1	0
La SSPD no es competente	0	7	6	3	0	2
No adjuntó los documentos necesarios	0	3	11	0	0	0
No fue atendido	1	0	0	0	0	0

Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De estos datos se puede interpretar que en las Direcciones Territoriales en las que más se presentaron personas que respondieron a la encuesta que no

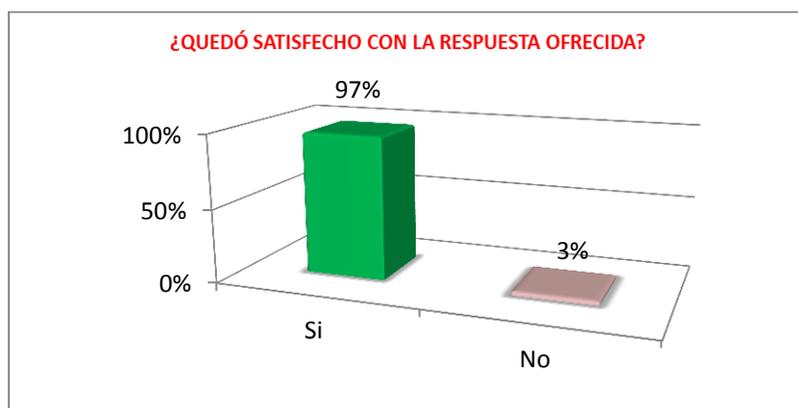
encontraron la solución que buscaban fue en la Dirección Territorial Norte y Dirección Territorial Centro, donde según los encuestados, predominó el motivo de no haber adjuntado los documentos necesarios, que la SSPD no era la competente, o que la solicitud no aplicaba. Un motivo relevante es el presentado en la Territorial Norte, donde 6 encuestados consideraron que la prestadora tenía la razón.

5.2. Satisfacción

Aplicada la encuesta, y teniendo en cuenta que la mayor participación de ciudadanos ante la SSPD se da en torno a la solicitud de asesoría o información, encontramos pertinente enfatizar en el nivel de satisfacción, por tanto, la pregunta formulada fue: ¿quedó satisfecho con la respuesta ofrecida?, hallando que el 97% de las personas afirmaron que Si, como se muestra en el gráfico 15, entre tanto el 3% manifestó que No quedó satisfecho.

De esto se puede interpretar, que el personal de la SSPD, encargado de realizar dichas asesorías y ofrecer la información, cuenta con la experticia y el profesionalismo requerido para la atención al público y que las respuestas u orientaciones ofrecidas son lo suficientemente claras y oportunas para los usuarios que acceden a realizar algún tipo de trámite. (Ver gráfica 15)

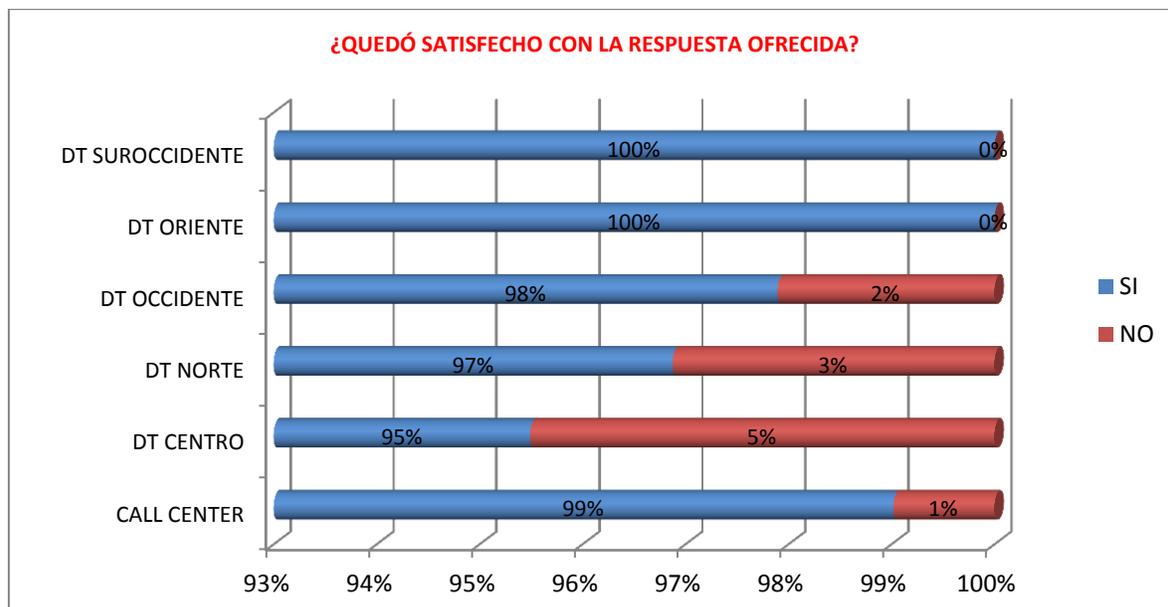
Gráfica 15



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

La respuesta ofrecida por los encuestados, señala que la tendencia de favorable en satisfacción, sin embargo y pese a ello es necesario segmentar los datos por Dirección Territorial para hacer un análisis más preciso. (Ver gráfica 16)

Gráfica 16

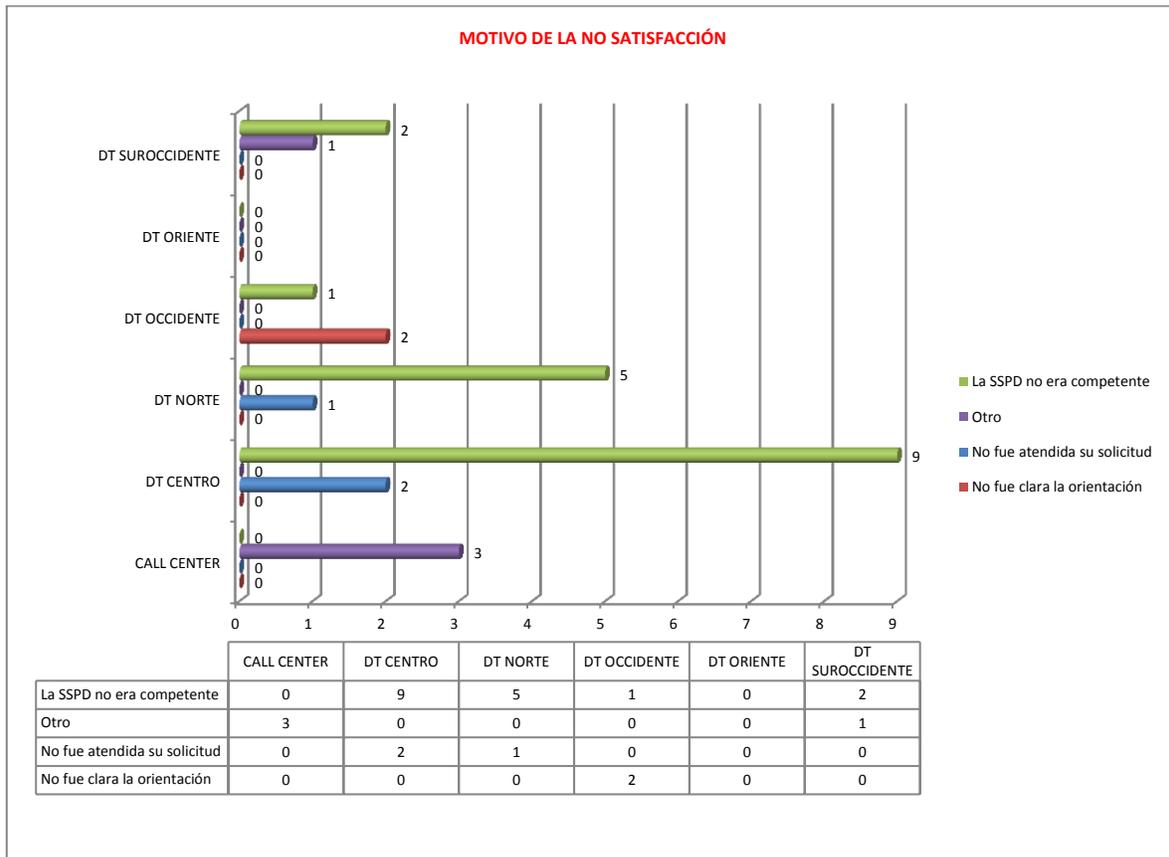


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

En esta segmentación encontramos que en las territoriales donde se presenta mayor inconformidad con la respuesta ofrecida son Dirección Territorial Centro, con el 5% de los encuestados y Dirección Territorial Norte con el 3%. En este caso y para realizar un análisis más profundo es necesario averiguar cual el motivo de esa insatisfacción. Para lo cual se presentan los siguientes datos: (ver gráfica 17)

NOTA: Estos datos se presentan en cifra numérica y no en porcentaje por considerar que, a pesar de ser una cifra pequeña, es altamente relevante para generar procesos de mejora en la prestación del servicio.

Grafica 17



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

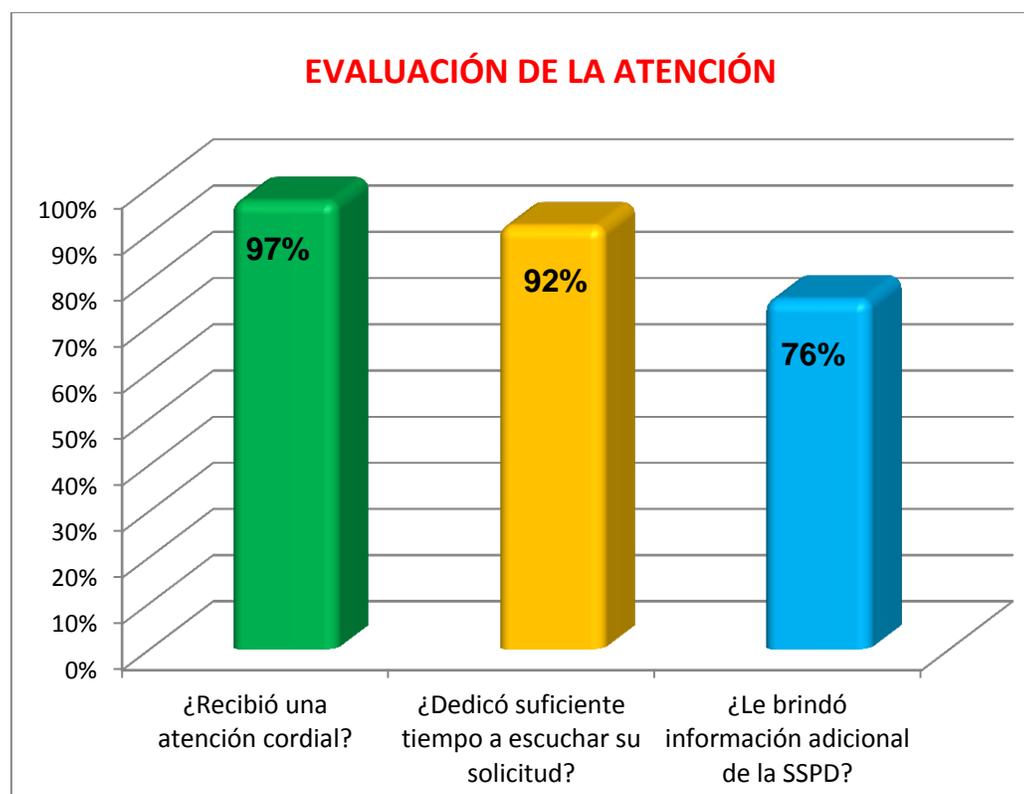
De la información encontrada se puede identificar que 9 encuestados respondieron en la DT Norte, que no quedaron satisfechos con la respuesta ofrecida, por cuanto que la SSPD no era la competente; 5 encuestados de la DT occidente respondieron en el mismo sentido; 2 en la DT Sur Occidente y 1 en la DT Occidente. De otro lado 2 encuestados respondieron en la DT Centro que no fue atendida su solicitud y 1 en la DT Norte. En la DT occidente dos encuestado respondieron que no fue clara la orientación.

Estos datos referencian de manera precisa los puntos a mejorar en cada una de las DTs, en cuanto respuesta que se les ofrece a los usuarios y de manera importante que no puede quedar ningún usuario sin ser atendido.

5.3. Evaluación del servicio o atención

Uno de los puntos más importantes en atención al público en la forma o calidad en la atención, por tanto, es importante para la Entidad saber si fue cordial el funcionario al atenderlo, si le dedicó el tiempo necesario y si le brindó información adicional de la SSPD durante la atención. En el siguiente gráfico (Gráfica 18) se muestra las respuestas ofrecidas por los encuestados.

Gráfica 18



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

En esta pregunta, que pretende indagar, sin importar el canal utilizado por el usuario, se indaga por la calidad de la atención ofrecida. En esta se encontró, según los encuestados, que en un 97% recibió atención cordial; en un 92% le dedicaron el tiempo necesario para ser escuchada su solicitud y que a un 76% le brindaron información adicional de la SSPD para realizar trámites. Lo cual indica que se cuenta con niveles de atención de 76%

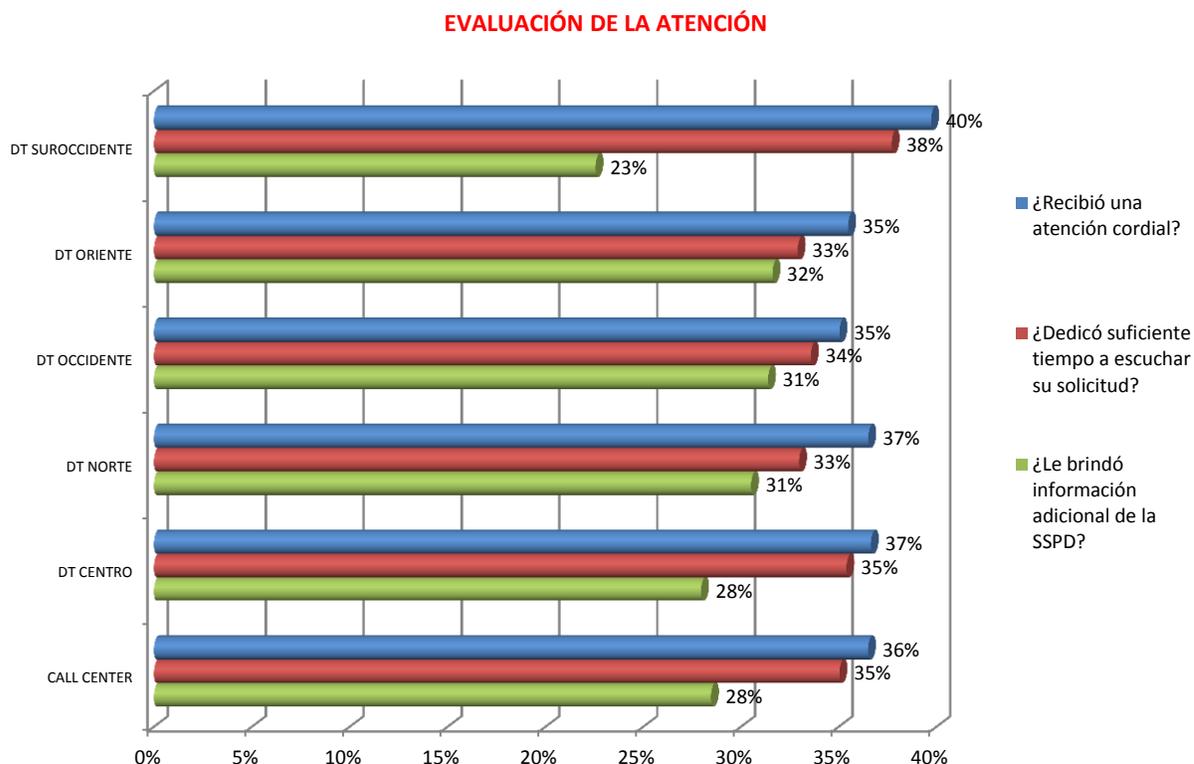
recibió atención en los tres aspectos (cordialidad, tiempo necesario e información adicional), positivamente la atención, un 92% la afirmo que recibió atención cordial y fue escuchada con el tiempo suficiente y finalmente el 5%, solo considera que recibió una atención cordial.

Es importante señalar que el 3% restante que no calificó en ninguno de los aspectos la atención, lo cual indica que se debe hacer énfasis en mejorar este aspecto para alcanzar una evaluación total del 100% y que los tres aspectos señalados sean fortalecidos.

Se recomienda un fortalecimiento e innovación en las formas de atención, protocolos de atención y facilidad de la información que se brinda (simplicidad). Esto debido a que la atención al usuario hace parte de la estrategia misional de la Entidad que se encamina a solucionar su solicitud a partir de las reclamaciones que estos hacen a las empresas prestadores de servicios públicos y a las cuales la SSPD les hace vigilancia.

Haciendo segmentación por cada Dirección territorial y Call Center, de los datos anteriormente analizados se encuentra que el mayor punto de debilidad es el de brindar información adicional al usuario. Como punto de referencia donde menor calificación obtuvo fue en la Territorial Sur Occidente. (Ver gráfica 19)

Gráfica 19

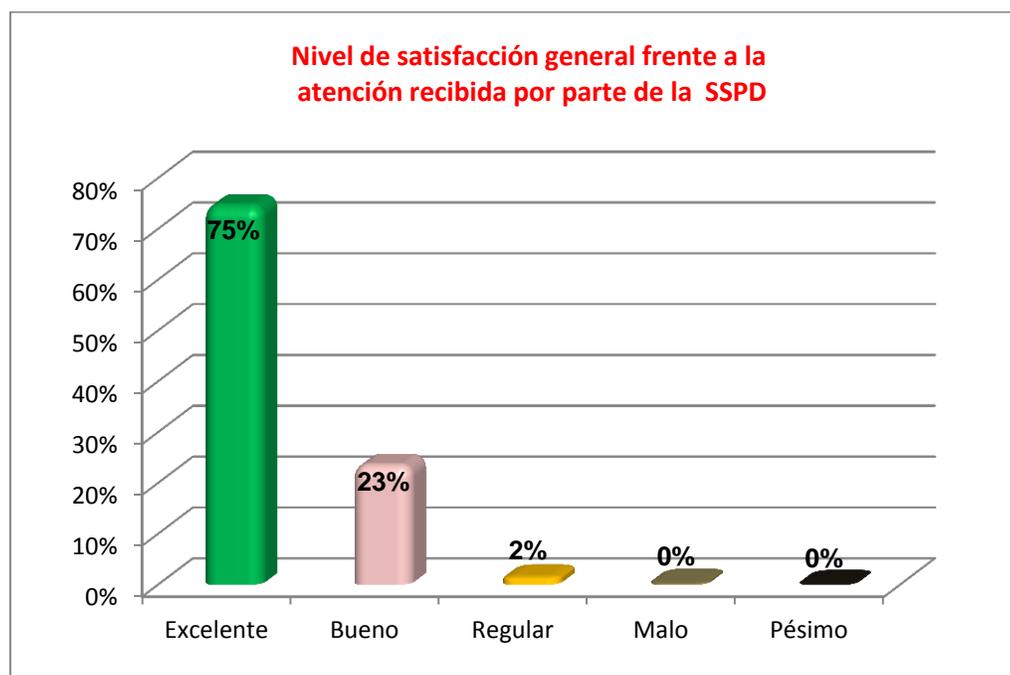


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

5.4. Nivel de satisfacción

En la clasificación o medición de la atención recibida, los encuestados tenían la posibilidad de elegir entre 5 opciones, donde se encontraba en su orden Excelente; Bueno; Regular; Malo y Pésimo. De esta pregunta se obtuvo que el 75% de los encuestados calificaron como Excelente; el 23% como Bueno; y el 2% como Regular, mientras que en las categorías; Malo y Pésimo, no se presentaron calificaciones. (Gráfica 20).

Gráfica 20

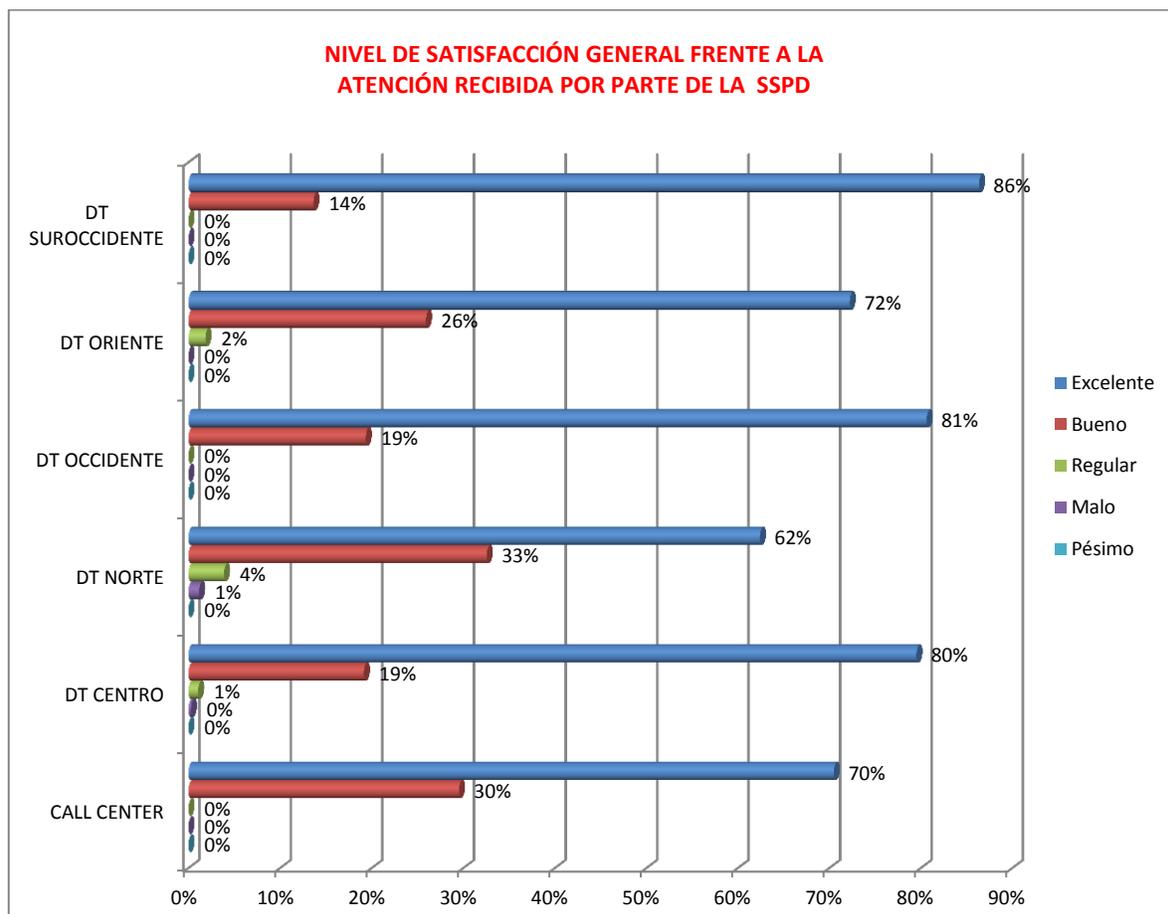


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

Lo anterior indica que se califica como Excelente la atención ofrecida, superando de manera significativa la de Buena. Con esto se evidencia que los usuarios reciben atención adecuada y son orientados correctamente sobre los procedimientos que deben seguir para realizar trámites, inclusive en Entidades ajenas a la SSPD, sin embargo, la calificación en los aspectos de regular, con el 2%, debe ser objeto de mejora.

Al realizar segmentación de datos por cada una de las Direcciones Territoriales y Call Center, se encontró que los encuestados calificaron la atención, entre Excelente y Buena, sin embargo, es necesario hacer énfasis en las Territoriales Oriente y Norte, donde se ve una disminución considerable en la calificación excelente y un aumento en el de bueno y regular. El Call Center tiene calificación entre Excelente y Bueno, sin embargo, es necesario aumentar el nivel de satisfacción a excelente. (Ver gráfica 21)

Gráfica 21



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

5.5. Conocimiento de la SSPD

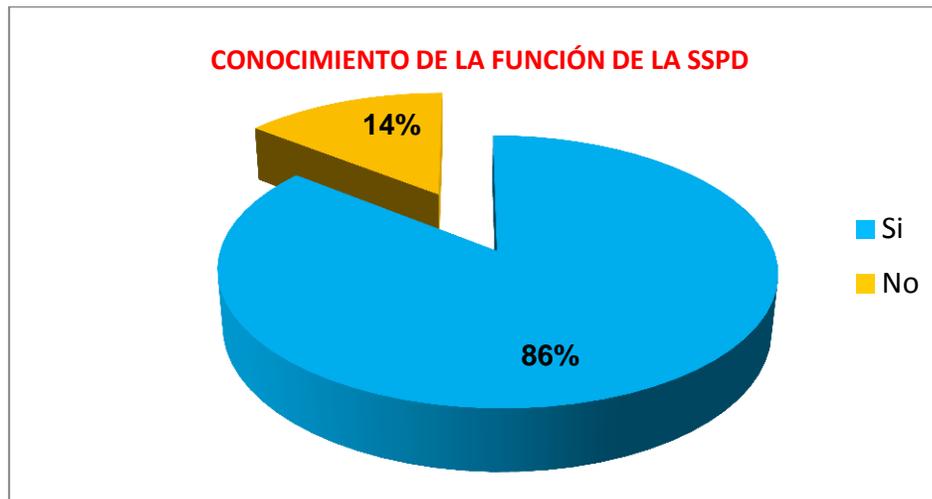
El posicionamiento y reconocimiento de las entidades están ligados directamente a su imagen institucional y percepción ante la sociedad.

Para este punto se debe aclarar que, aunque la encuesta es aplicada directamente a los usuarios que acceden a la SSPD por los distintos canales, con esta pregunta se pretendió indagar el porcentaje de personas que llegan como nuevos usuarios cada año a la Entidad y que no conocían sobre la función que desarrolla.

En lo correspondiente a la aplicación de la encuesta se preguntó “si tenía conocimiento de que la SSPD es la encargada de vigilar la prestación de los servicios públicos domiciliarios”, en donde se encontró que el 14% no tenía conocimiento sobre las funciones de la Entidad, mientras un 86% ya tenía conocimiento sobre las funciones de la SSPD (Gráfica 22).

Nota: En este punto es necesario anotar que la respuesta está directamente relacionada con saber cuál es el alcance que tiene la Entidad frente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios y el porcentaje de personas que no tenían conocimiento sobre su función, por lo que no pueden diferenciar claramente el objeto de las oficinas de Quejas y Reclamos de las empresas prestadoras de servicios con el objeto de la Superservicios, es decir que pueden concebir que es a la SSPD donde deben acudir antes que a la empresa prestadora del servicio público a la que pretenden hacer algún reclamo.

Gráfica 22



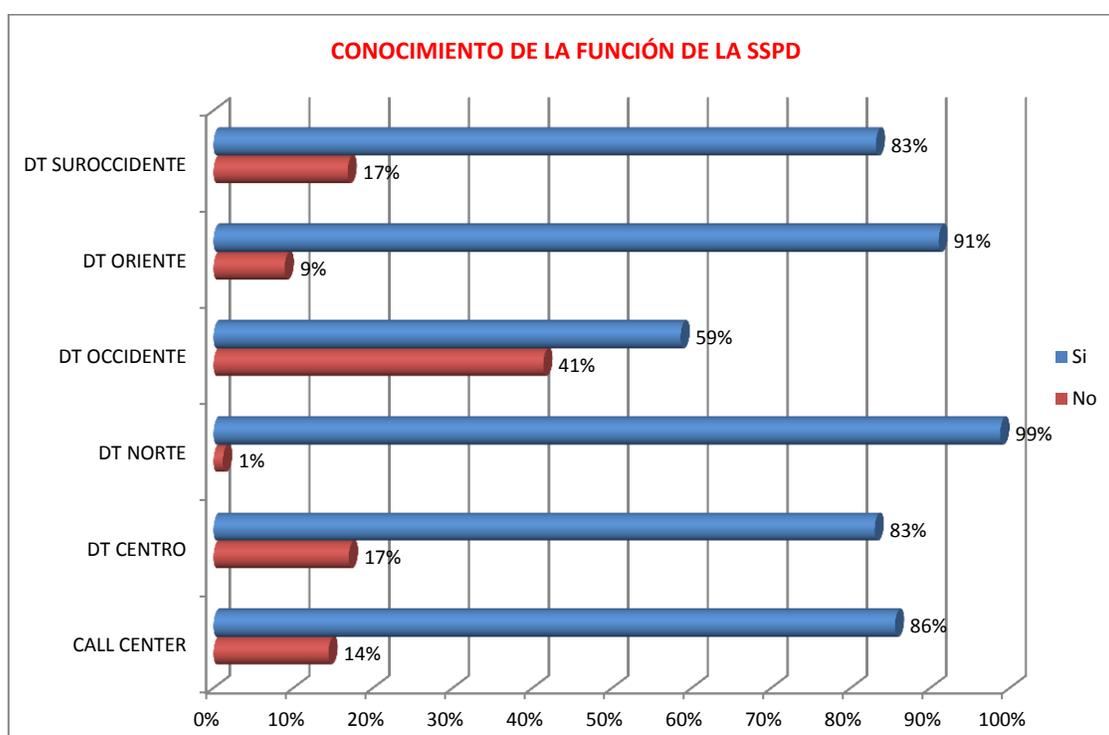
Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

El dato que arroja esta pregunta, es que el 86% de los encuestados ya conocían la función de la SSPD, por tanto, se puede interpretar que las Empresas Proadoras de Servicios Públicos Domiciliarios generalmente

requieren de ser conminadas para que les respondan a los suscriptores sus reclamaciones oportunamente.

Segmentando los datos de la pregunta anterior, se pudo identificar que los encuestados respondieron de la siguiente manera en cada una de las Direcciones Territoriales. (Ver grafica 23)

Grafica 23

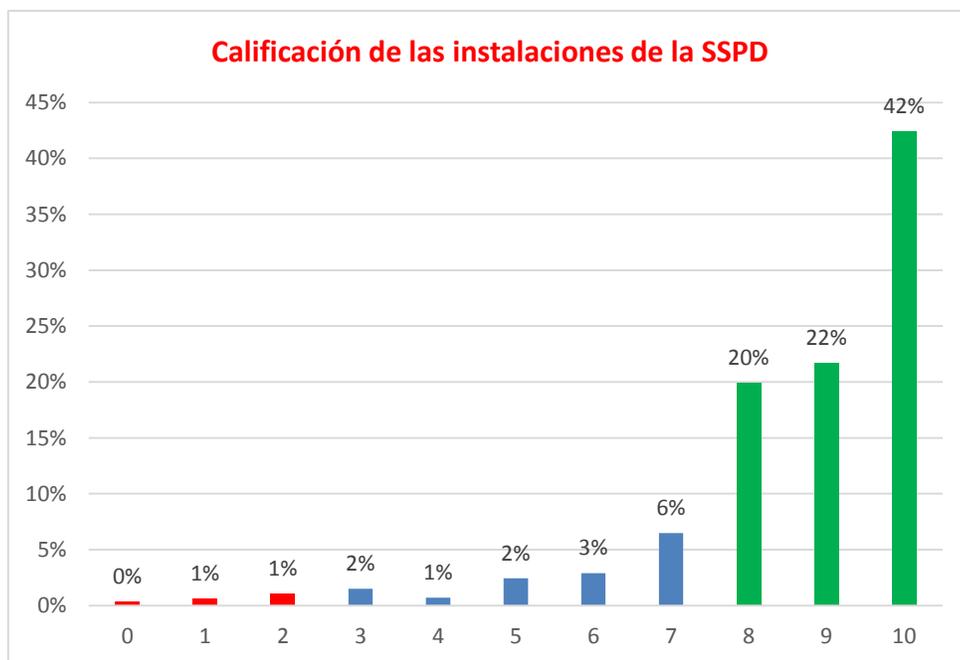


Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

De las respuestas ofrecidas por los encuestados se puede interpretar que la Dirección Territorial en la que menos conocimiento tenían sobre las funciones de la SSPD fue en la DT Occidente con un 41%, seguido de DT suroccidente y DT centro con un 17%. Estos dantos indican que se debe hacer especial énfasis en divulgar entre los usuarios la función de la SSPD.

6. CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SSPD

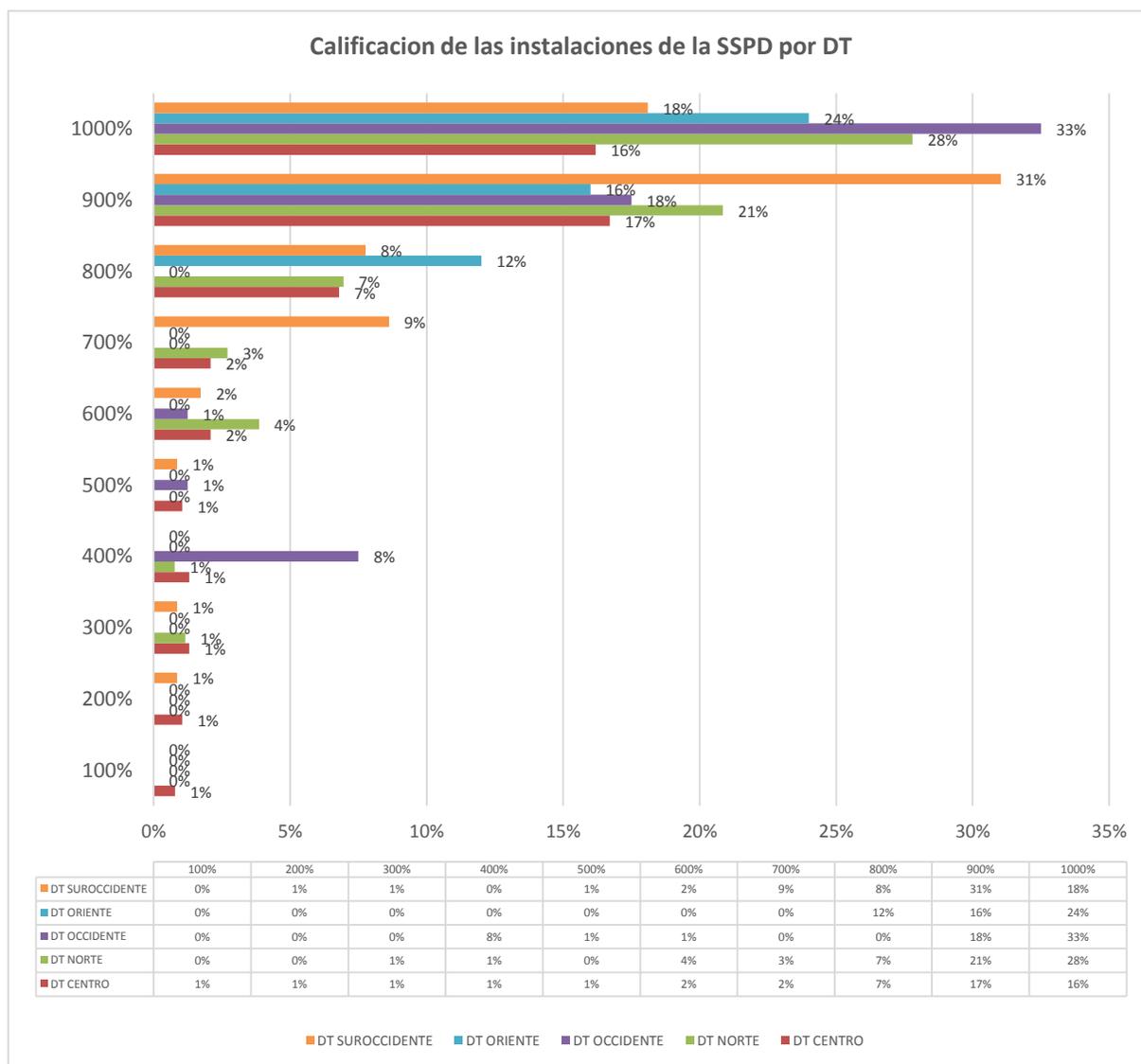
Las instalaciones de la Superservicios deben ser un aspecto relevante para prestar un mejor servicio. Por tanto, en la aplicación de esta encuesta se procedió a averiguar sobre las mismas. En esta parte se le preguntó a los encuestados sobre como consideraron las instalaciones de la entidad en una escala de 1 al 10, en donde se segmentó, de 0 a 2 Malas; 3 a 3 Regulares; 8 a 10 muy buenas. De esta pregunta se encontró que el 44% calificaron como muy buenas las instalaciones; el 14% regulares y el 2% Malas. (Gráfica 24).



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

Segmentando los datos por Direcciones Territoriales, se encontró que algunas DT centro y DT sur occidente fueron calificadas sus instalaciones en un 1% como malas, por tanto, debe ser objeto de seguimiento este aspecto para que sea mejorado. (Ver Gráfica 25)

Gráfica 25



Fuente: Encuesta NSC-U –DGT-2015

Estos datos o resultados son importantes para mejorar la prestación del servicio por cuanto que se convierte en una herramienta que permite tener la opinión de primera mano desde los usuarios que acuden de manera permanente a la SSPD.

7. CONCLUSIONES

La presente encuesta, arroja como resultado general de la evaluación de la atención un nivel de excelente 75%, donde el nivel de satisfacción presenta un 97% en los encuestados. Con algunos puntos a ser mejorados, los cuales se especifican claramente en cada una de las Direcciones Territoriales a partir de la segmentación de datos realizado.

De otro lado se encontró que el 52% de los usuarios de los servicios públicos que acude a la Entidad pertenece al género masculino y el 48% pertenece al género femenino. De esto se concluye que son los hombres los que más se acercan a la SSPD a realizar reclamaciones lo que puede indicar que son en mayor proporción el género masculino los suscriptores de los servicios públicos, sin embargo la cifra no está lejos de la participación del género femenino, indicando que la incidencia en las cifras es altamente relevante en el momento de recibir la atención.

En lo relacionado con la participación de estratos socioeconómicos, se encuentra que una cifra alta en los estratos 1, 2 y 3, como se presenta en la gráfica 4. De los datos capturados se encuentra que la estrategia de en la atención se debe dirigir a población socioeconómicamente media y baja. Este resultado puede relacionarse con el desconocimiento de las oficinas de atención PQR de las Empresas Prestadoras del Servicio Públicos y de la falta de información a los usuarios sobre los canales de atención con que cuentan las mismas.

En el aspecto de acceso al servicio se encuentra que los usuarios de los servicios de energía, gas y acueducto son quienes más presentan reclamos ante la SSPD (grafica 6). Tendencia que se mantiene en las DT's, donde

predominan las reclamaciones por energía, gas y acueducto, con un paréntesis en la DT Norte, donde el 76% de los encuestados afirmaron que sus trámites se relacionaron con el servicio de energía.

En lo relacionado con el trámite realizado, se encontró que de manera importante solicitan asesoría e información sobre el procedimiento que deben seguir para presentar las reclamaciones con un 53% (gráfica 8). Y luego el punto más importante se presenta en que el 17% presenta peticiones, queja o reclamo; el 12% se presentan para hacer seguimiento a los trámites. Estos datos infieren que la SSPD ofrece más servicio para asesorar o informar.

Como objetivo fundamental de la aplicación de la presente encuesta se encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados es del 97%, es decir que la información o respuesta ofrecida por la SSPD tenía la suficiente claridad y argumentación como para quedar satisfecho en un cien por ciento (97%) (Gráfica 15). Esto se relaciona con los datos ofrecidos por la encuesta en la gráfica 18, en la cual se evidencia una atención cordial con el tiempo requerido y sobretodo que se le ofreció información adicional a la requerida sobre el procedimiento o trámite que debía seguir el usuario.

Estos aspectos se pueden relacionar con la facilidad con que cuentan los usuarios para acceder a los servicios de la SSPD en cuanto a los canales de atención (Gráfica 10), se evidencia que el uso de los PAS presenta una participación del 47%, como uno de los canales más usados.

El nivel de satisfacción de los usuarios hacia la atención recibida está clasificado entre excelente y bueno, con predominancia de calificación como excelente (gráfica 20). Asociado al conocimiento de la Entidad y su función, donde se encontró que el 86% conocía sobre su función (grafico 22). Esto arroja un estándar de percepción, satisfacción y posicionamiento de la Entidad alto. Lo cual indica que las estrategias utilizadas han sido efectivas y que el reconocimiento y confianza de la Entidad ha aumentado de manera importante.

8. RECOMENDACIONES

Conocidos los resultados de la encuesta, en cuanto acceso al servicio, percepción y satisfacción, y luego de analizados los datos, se recomienda que se fortalezca la identificación de los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD para determinar los grupos poblacionales que requieren mayor acompañamiento en el momento de hacer reclamaciones y con ello hacer las recomendaciones o sugerencias necesarias para que los prestadores de servicios Públicos enfatizen en asesoría y facilidad de acceso a la información dirigida a sus clientes.

Se recomienda, fortalecer los PAS, dado que es el canal más utilizado por los usuarios de la SSPD, es necesario que tenga una infraestructura moderna y más robusta.

Se recomienda hacer énfasis en difundir al público la ubicación de los Puntos de Atención Superservicios- PAS y Direcciones Territoriales, con el propósito que los usuarios tengan la mayor posibilidad de acceder directamente a la atención presencial.

Se recomienda enfatizar en capacitación y actualización permanente para los servidores que atiende público en lo relacionado con lenguaje, manejo de situaciones y formas cordiales de atención.

Se recomienda que las Direcciones Territoriales hagan las mejoras correspondientes en los puntos en que la encuesta arroja porcentaje negativo, pues a pesar de haber logrado una calificación alta, es necesario realizar mejoras para alcanzar el 100% de satisfacción.

En preciso enfocar una estrategia directa con las EPSPD de Energía y acueducto, dado que son los servicios por los que los encuestados más presentaron reclamaciones.

Se debe enfatizar en estrategias de asesoría virtual, donde los usuarios accedan a información clave que les facilite realizar sus trámites, sin que necesariamente tengan que contactarse con la SSPD. Como aspecto estratégico, difundir las funciones de la Superservicios frente a las EPSPD.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD
Patricia Duque Cruz

Dirección General Territorial-SSPD
Jenny Lindo Díaz

PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA SSPD
ANÁLISIS A ENCUESTA 2015

Elaborado por:

Ulver Triviño Hermida

Febrero de 2016