



## INFORME FINAL

Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL**  
CANALES DE ATENCIÓN

# INTRODUCCIÓN

En el marco del proyecto de inversión: “Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional” la Supeservicios (en adelante SSPD) diseñó una hoja de ruta para 2019 en el cual se generó una sinergia de todos los canales de comunicación del sector de los servicios públicos domiciliarios: empresas prestadoras, usuarios, autoridades locales y la SSPD. Lo anterior, con el fin de establecer necesidades objetivas de los distintos actores y la generación de agendas conjuntas en favor de los usuarios de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

Los ejes estructurales/actividades de dicho proceso son:

1. Diseñar procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.
2. Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio.
3. Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social
4. Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios
5. Realizar campañas de socialización de la estrategia de control social

El presente informe ejecutivo tiene por objetivo socializar la estrategia de la SSPD en torno al fortalecimiento de sus canales de atención con el fin de dar cuenta de las actividades de: Generación de espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio y promoción de herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, dichos espacios cuentan con el rol determinante de los gestores territoriales, quienes dinamizan ese proceso en el microterritorio.

Los canales de atención de la SSPD son el eje articulador de estas dos actividades ya que nuestros Puntos de atención Superservicios – PAS son espacios en los cuales se efectivizan los derechos de la ciudadanía y en los cuales por medio de pedagogía del proceso de reclamación se empodera a los ciudadanos. Lo mismo sucede con el canal virtual y telefónico, las cuales constituyen verdaderas herramientas de control social digitales, por medio de las cuales los usuarios de municipios periféricos del territorio nacional reciben asesoría del proceso de reclamación por medio de herramientas digitales como: Te Resuelvo y Kioscos digitales, dicho proceso es liderado por los gestores digitales.

Lo anterior, supone una responsabilidad manifiesta en la SSPD y es la creación de un programa de servicio al ciudadano el cual contempla: capacitaciones y sensibilizaciones, fortalecimiento de canales de atención, ampliación de Puntos de Atención Superservicios – PAS y actualización normativa para los gestores en todo el territorio nacional.

**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**

**Directora General Territorial**

# PROGRAMA DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA EL CONTROL SOCIAL

¿Que es?

Es el plan transversal de Servicio al Ciudadano de la SSPD, el cual articula todas las acciones, protocolos, pautas de atención al usuario, promoción del control social y empoderamiento ciudadano en todos los canales de atención de la entidad.

## Resultados 2019

### Fortalecimiento Canales de atención

#### Ampliación de Puntos de Atención Superservicios – PAS

La apertura de un nuevo PAS garantiza la generación de un espacio de empoderamiento del ciudadano en un territorio determinado del país, se trata de la habilitación de un canal de atención y promoción del control social, debido a que por medio de las asesorías a los usuarios se promueve la protección de los derechos de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, generando un empoderamiento del ciudadano frente a las empresas prestadoras.

#### PAS Cúcuta

Julio 2019

Cúcuta - Norte de Santander impactando a una población de 700.000 mil habitantes directos y 800.000 habitantes indirectos de la Región.





**Archipiélago de San Andrés Islas y Santa Catalina** : impactando a una población de 78 413 mil habitantes directos de la Isla.

Principales problemáticas:

- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Inconformidad por desviación significativa
- Cobro por Recuperación de consumos



**Tunja – Boyacá**: impactando a una población directa de 1.281.979 mil habitantes.

Principales problemáticas:

- Cobros por conexión, reconexión, reinstalación
- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Inconformidad por desviación significativa



## **Ipiiales - Nariño** : impactando a una población de 123,341 mil habitantes

### Principales problemáticas:

- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Inconformidad por desviación significativa
- Cobro de revisiones



## **San Andrés de Tumaco - Nariño** : impactando a una población de 187.084 mil habitantes

### Principales problemáticas:

- Facturación: Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, cobros inoportunos, Cobros por promedio, Inconformidad por desviación significativa
- Cobros inoportunos





**Florencia - Caquetá** impactando a una población directa de 163,323 mil habitantes.

Principales problemáticas:

- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario
- Inconformidad por desviación significativa



**Cartago - Valle del Cauca:** impactando a una población de 134.963 mil habitantes

Principales problemáticas:

- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Cobros por conexión, reconexión, reinstalación
- Cobro por Recuperación de consumos



## **Mompós- Bolívar:** impactando a una población de 44,124 mil habitantes

Principales problemáticas:

- Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado
- Cobros por conexión, reconexión, reinstalación
- Cobro por Recuperación de consumos





## Encuentros de gestores por Direcciones Territoriales

Se hace transferencia de conocimiento en: participación ciudadana y control social, empoderamiento ciudadano, actualización normativa y atención al usuario a los gestores de todo el país.





## Sensibilización en Enfoque diferencial

Se realizaron sensibilizaciones en: Lengua de señas colombiana, abordaje a población ciega y derechos de personas con discapacidad en alianza con el INSOR e INCI.

Impacto: 83 colaboradores de la superservicios sensibilizados: gestores digitales, territoriales, agentes del call center y funcionarios de la SSPD.



## Programa Gestor del mes

Se incentiva a nuestros gestores que tienen un mayor impacto en la generación de espacios de empoderamiento en los territorios por medio de este reconocimiento.

El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**ADRIANA ALVARADO**

Gestor Territorial  
PAS Villavicencio- Meta

Por su gestión y compromiso institucional en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE MARZO**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**DIEGO ARMANDO URBANO**

Gestor Territorial  
PAS Pasto

Por su gestión y compromiso institucional en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE ABRIL**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**ALEXANDER PERAFÁN**

Gestor Territorial  
PAS Popayán

Por su gestión y compromiso institucional en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE MAYO**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**JONATHAN BARRETO MORENO**

Gestor Territorial  
PAS SuperCADE CAD

Por su diligencia y compromiso, como altos valores institucionales, en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE JULIO**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**JEFERSON GONZÁLEZ PÁEZ**

Gestor Territorial  
PAS Pereira

Por su diligencia y compromiso, como altos valores institucionales, en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE AGOSTO**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**LORENA PATRICIA TULANDE ZUNIGA**

Gestor Territorial  
PAS Popayán

Por su diligencia y compromiso, como altos valores institucionales, en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE SEPTIEMBRE**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**GINA MELISSA CÉSPEDES GONZÁLEZ**

Gestor Territorial  
PAS Ibagué

Por su diligencia y compromiso, como altos valores institucionales, en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE OCTUBRE**



El Programa de Servicio al Ciudadano de Superservicios hace reconocimiento a

**Juan Manuel Salazar Lozano**

Gestor Territorial  
PAS Cali

Por su diligencia y compromiso, como altos valores institucionales, en la atención al usuario

**GESTOR DEL MES DE NOVIEMBRE**





# RESULTADOS DE IMPACTO

## 1. CANAL PRESENCIAL

### PAS - Puntos de Atención Superservicios

### Lugar de promoción del control social y protección de derechos y deberes de los usuarios en los municipios de Colombia

Entre el 1ro de enero y el 30 de noviembre de 2019 se atendieron usuarios un total de 40.917 usuarios en todos y cada uno de los Puntos de Atención Presencial – PAS.

TOTAL SOLUCIONES CIUDADANAS POR MES						
MES	CENTRO	NORTE	ORIENTE	SUROCCIDENTE	OCCIDENTE	TOTAL
Enero	250	444	30	269		993
Febrero	426	1220	10	333	100	2089
Marzo	1387	1282	132	508	345	3654
Abril	1629	1341	111	532	320	3933
Mayo	1861	2047	141	578	476	5103
Junio	1680	1607	89	535	393	4304
Julio	1700	1327	106	470	441	4044
Agosto	1571	1234	53	531	439	3828
Septiembre	1299	1910	77	567	476	4329
Octubre	1763	1763	59	586	480	4651
Noviembre	1331	1582	52	586	438	3989
Diciembre						
<b>TOTAL</b>	<b>14897</b>	<b>15757</b>	<b>860</b>	<b>5495</b>	<b>3908</b>	<b>40917</b>

Cabe destacar que en lo corrido del año se han inaugurado los PAS de: USAQUEN, BOSA, TUNJA, SAN ANDRES ISLAS, FLORENCIA, MOMPOS, MANIZALES, VILLAMARÍA, TUMACO, IPIALES, CARTAGO, MOCOA Y PUERTO ASIS.

En el mes de Julio se realizó la reapertura del PAS de Cúcuta el cual tiene un impacto directo de 70.000 mil habitantes e indirectos de en 1.322.000 habitantes de Norte de Santander. Para el mes de septiembre se tiene programado la reapertura de los PAS de Tunja y San Andrés Islas.

La Territorial con mayor número de atenciones es Norte con 15.757 usuarios, seguida por Centro con 14.897 Se destacan los PAS de: Valledupar, Montería, Supercade y Yopal.

# CANAL VIRTUAL

## Te Resuelvo:

Las estadísticas presentadas están comprendidas en el periodo entre el 01 de Enero y el 30 de Noviembre de 2019.

- Número de visitas a páginas de Plataforma Te Resuelvo:** Total visitas 163.697.

Categoría de dispositivo	Visitas	Porcentaje
Tablet	1.235	0,75%
Kioscos Digitales	18.874	11,53%
Celulares	28.601	17,47%
Escritorio	114.987	70,24%
<b>Total</b>	<b>163.697</b>	<b>100,00%</b>

- Sesiones Plataforma Te Resuelvo:** Total sesiones 105.925

Categoría de dispositivo	Sesiones	Porcentaje
Tablet	774	0,73%
Kioscos Digitales	9.979	9,42%
Celulares	19.674	18,57%
Escritorio	75.498	71,27%
<b>Total</b>	<b>105.925</b>	<b>100,00%</b>

**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.

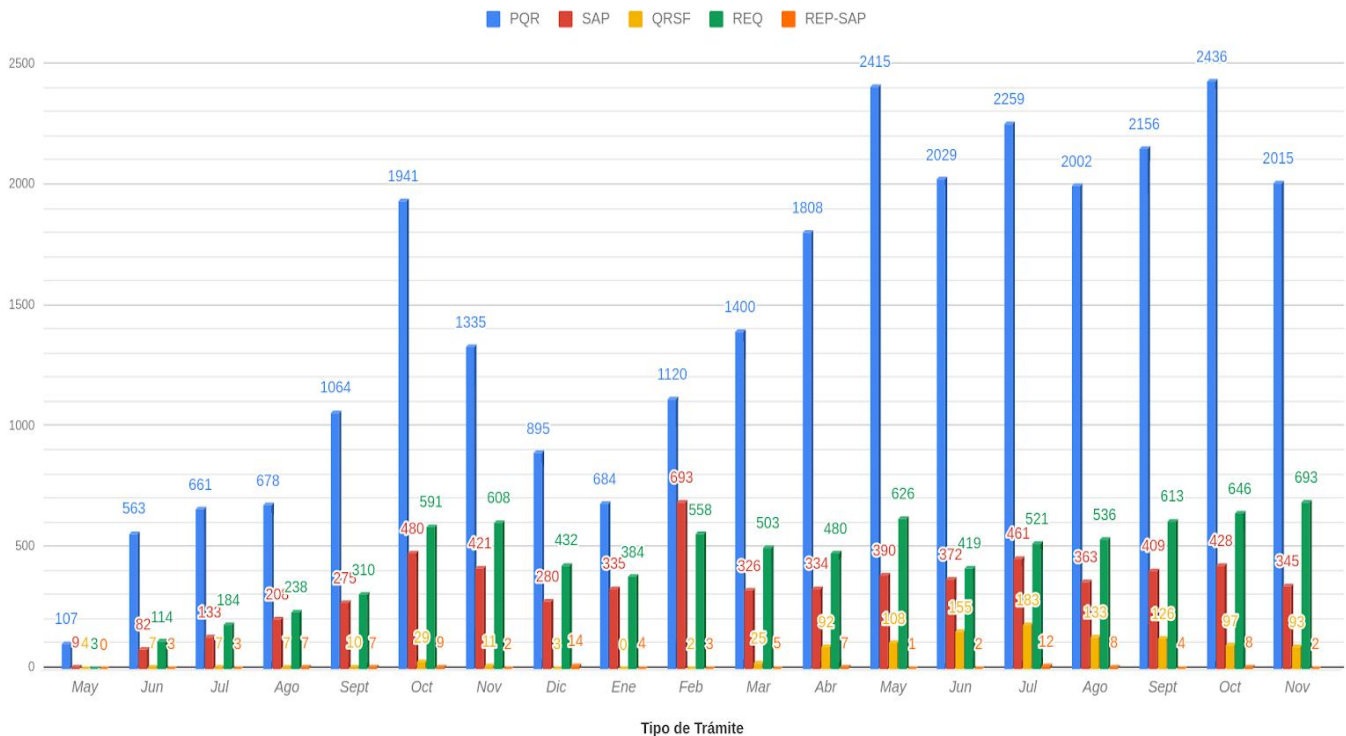
### 1. Módulos más visitados:

- Página de inicio (Kioscos Digitales & Dispositivos Externos)
- Sección "Interponer PQR"
- Sección "Sé que debo hacer" (selección de un trámite)
- Sección "Interponer REQ"
- Sección "Interponer SAP"

**Total trámites Te Resuelvo:** Entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2019 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **31.829 trámites**, la relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

Tipo de Trámite	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Total 2019	Prom2019
<b>PQR</b>	684	1120	1400	1808	2415	2029	2259	2002	2156	2436	2015	20.324	1.848
<b>SAP</b>	335	693	326	334	390	372	461	363	409	428	345	4.456	405
<b>QRSF</b>	0	2	25	92	108	155	183	133	126	97	93	1.014	92
<b>REQ</b>	384	558	503	480	626	419	521	536	613	646	693	5.979	544
<b>REP-SAP</b>	4	3	5	7	1	2	12	8	4	8	2	56	5
<b>Total</b>	<b>1407</b>	<b>2376</b>	<b>2259</b>	<b>2721</b>	<b>3540</b>	<b>2977</b>	<b>3436</b>	<b>3042</b>	<b>3308</b>	<b>3615</b>	<b>3148</b>	<b>31829</b>	<b>2894</b>

Relación trámites por mes





La variación porcentual de trámites recibidos en 2018 y 2019 es la siguiente:

Tipo de Trámite	Promedio Mensual 2018	Promedio Mensual 2019	Diferencia Porcentual
<b>PQR</b>	1.020	1.848	+81,22%
<b>SAP</b>	268	405	+50,91%
<b>QRSF</b>	11	92	+771,99%
<b>REQ</b>	354	544	+53,61%
<b>REP-SAP</b>	6	5	-20,81%

**Trámites por servicio público:** La relación de trámites por servicio público son presentadas a continuación:

Acueducto	6.750
Alcantarillado	382
Aseo	3.533
Energía	16.054
Gas Natural	4.096
<b>Total</b>	<b>30.815</b>

**Departamentos con mayor cantidad de trámites:**

Departamento	N. de Trámites
<b>BOGOTÁ, D. C.</b>	7.058
<b>MAGDALENA</b>	3.885
<b>CESAR</b>	3.320
<b>BOLÍVAR</b>	1.891
<b>ATLÁNTICO</b>	1.743
<b>SUCRE</b>	1.630
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	1.465
<b>CÓRDOBA</b>	1.417
<b>CUNDINAMARCA</b>	1.404
<b>TOLIMA</b>	1.140

## Ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites:

Ciudad	N. de Trámites
<b>BOGOTÁ, D.C.</b>	7.058
<b>SANTA MARTA</b>	3.318
<b>VALLEDUPAR</b>	2.768
<b>CARTAGENA DE INDIAS</b>	1.301
<b>BARRANQUILLA</b>	1.063
<b>IBAGUÉ</b>	913
<b>COROZAL</b>	715
<b>MONTERÍA</b>	653
<b>PASTO</b>	584
<b>SINCELEJO</b>	570

## Departamentos con mayor cantidad de PQR interpuestas:

Ciudad	N. de PQR
<b>BOGOTÁ, D. C.</b>	5.860
<b>ATLÁNTICO</b>	1.295
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	1.272
<b>CESAR</b>	1.180
<b>CUNDINAMARCA</b>	1.131
<b>BOLÍVAR</b>	1.075
<b>TOLIMA</b>	977
<b>SUCRE</b>	938
<b>CÓRDOBA</b>	900
<b>SANTANDER</b>	818
<b>ANTIOQUIA</b>	782
<b>NARIÑO</b>	638

## Departamentos con mayor cantidad de SAP interpuestas:

Ciudad	N. de SAP
MAGDALENA	1.798
BOGOTÁ, D. C.	643
CESAR	259
BOLÍVAR	213
CUNDINAMARCA	185
LA GUAJIRA	183
ATLÁNTICO	145
SUCRE	140
TOLIMA	118
VALLE DEL CAUCA	97
CÓRDOBA	95
CALDAS	70

## Departamentos con mayor cantidad de QRSF interpuestas:

Ciudad	N. de QRSF
SUCRE	238
SANTANDER	226
BOGOTÁ, D. C.	140
MAGDALENA	119
NORTE DE SANTANDER	77
VALLE DEL CAUCA	67
ATLÁNTICO	35
QUINDÍO	28
CALDAS	22
CÓRDOBA	22
BOYACÁ	10
CAUCA	7



## Departamentos con mayor cantidad de REQ interpuestas:

Ciudad	N. de REQ
<b>CESAR</b>	1.866
<b>MAGDALENA</b>	1.325
<b>BOLÍVAR</b>	599
<b>BOGOTÁ, D. C.</b>	405
<b>CÓRDOBA</b>	396
<b>SUCRE</b>	311
<b>LA GUAJIRA</b>	303
<b>ATLÁNTICO</b>	267
<b>ANTIOQUIA</b>	84
<b>CUNDINAMARCA</b>	82
<b>TOLIMA</b>	43
<b>RISARALDA</b>	39

**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
<b>Excelente</b>	7.796	67,98%
<b>Buena</b>	3.242	28,27%
<b>Regular</b>	330	2,88%
<b>Muy mala</b>	63	0,55%
<b>Mala</b>	37	0,32%
<b>Total</b>	<b>11.468</b>	

## Empresas con mayor número de trámites:

Ciudad	N. de Trámites
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P.	10.941
CODENSA S.A. ESP	2.022
GAS NATURAL S.A. E.S.P - VANTI	1.738
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	1.676
PROMOAMBIENTAL DISTRITO S A S ESP	1.281
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	775
EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL	553
LIME - LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P.	438
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	402
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	377
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	368
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	350

## Trámites realizados desde oficinas digitales en 2019:

3.702 Trámites a nivel nacional interpuestos desde Kioscos Digitales con un promedio mensual de 363 de peticiones.

### Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.

Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 14.

# CANAL VIRTUAL

## Oficinas Digitales (Kioscos)

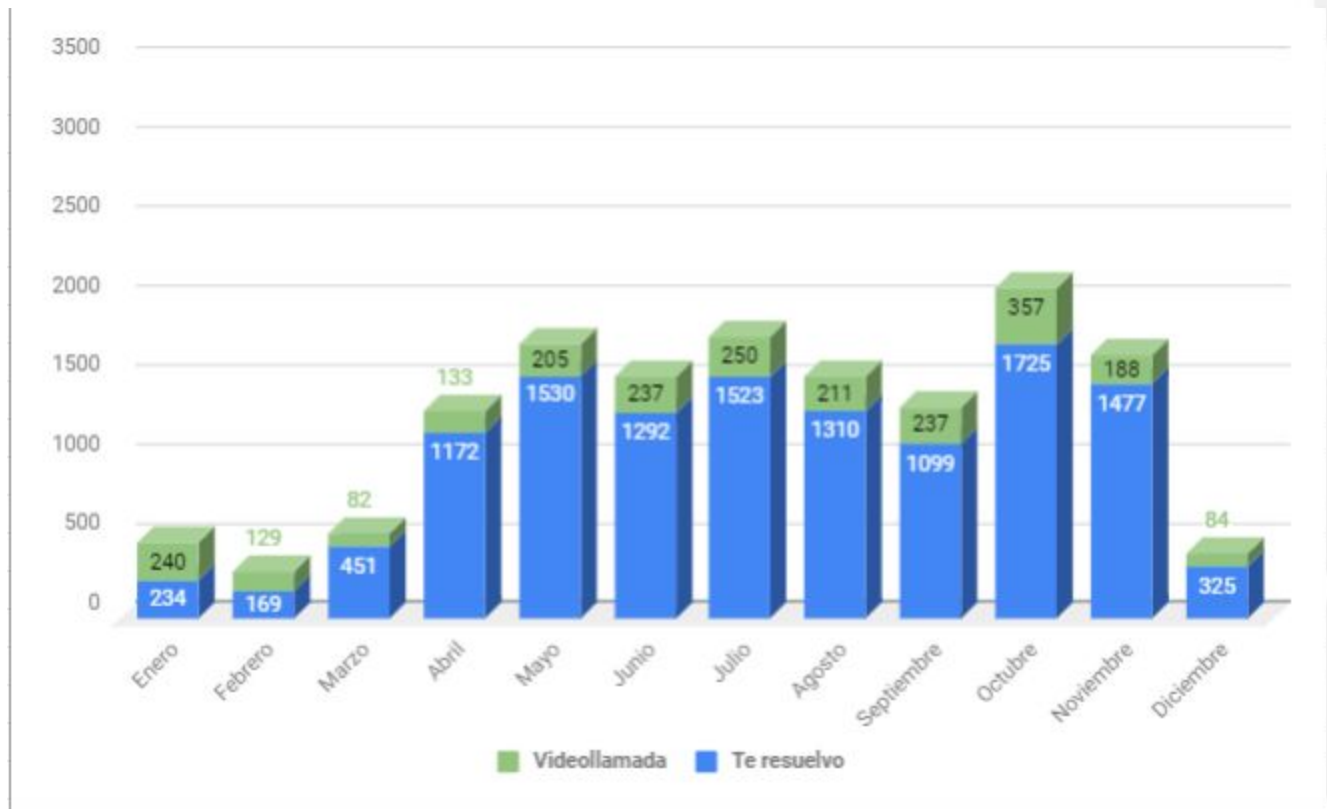
Las oficinas digitales han recibido un total de 14.660 trámites al 09 de diciembre de 2019, siendo un canal que inició en junio de 2018 ha tenido una buena aceptación y disposición por parte de los usuarios.

INTERACCIONES 2019						TOTAL	14.660
Mes	Te resuelvo	Videollamada	Principal	% Te Resuelto	% Videollamada		
<b>Enero</b>	234	240	474	4,80%	23,40%		
<b>Febrero</b>	169	129	298	3,50%	12,60%		
<b>Marzo</b>	451	82	533	9,30%	8,00%		
<b>Abril</b>	1172	133	1305	24,20%	13,00%		
<b>Mayo</b>	1530	205	1735	31,60%	20,00%		
<b>Junio</b>	1292	237	1529	26,70%	23,10%		
<b>Julio</b>	1523	250	1773	23,90%	19,60%		
<b>Agosto</b>	1310	211	1521	20,6%	16,5%		
<b>Septiembre</b>	1099	237	1336	8,93%	10,07%		
<b>Octubre</b>	1725	357	2082	14,02%	15,17%		
<b>Noviembre</b>	1477	188	1665	12,00%	7,99%		
<b>Diciembre</b>	325	84	409	2,64%	3,57%	Corte 09/12/2019	
<b>TOTAL</b>	<b>12.307</b>	<b>2.353</b>	<b>14.660</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		

# CANAL VIRTUAL

## Oficinas Digitales (Kioscos)

Las oficinas digitales han recibido un total de 14.660 trámites al 09 de diciembre de 2019, siendo un canal que inició en junio de 2018 ha tenido una buena aceptación y disposición por parte de los usuarios.



# CANAL TELEFÓNICO

Durante el presente periodo se recibieron un total de 50.292 llamadas de usuarios, de las cuales 46.729 fueron atendidas satisfactoriamente, es decir que el nivel de atención del call center cumple con los estándares de la política de servicio al ciudadano 92.3 %.

<b>DATO MENSUAL LLAMADAS</b>	<b>Periodo del 1ero de enero al 30 de noviembre de 2019</b>
Número de llamadas entrantes (mes)	50292
Número de llamadas atendidas (mes)	46729
Número de llamadas abandonadas (mes)	3562

En el mismo periodo se recibieron un total de 9366 sesiones de chat recibidas, de las cuales se atendieron satisfactoriamente un total de 8939, es decir que el nivel de atención del call center cumple con los estándares de la política de servicio al ciudadano es de 95.7%.

<b>DATO MENSUAL CHAT</b>	<b>Periodo del 1ero de enero al 30 de noviembre de 2019</b>
Número de chat entrantes (mes)	9366
Número de chat atendidos (mes)	8939
Número de chat abandonados (mes)	418

El servicio de video llamada el cual se habilitó en el 2019 ha tenido una importante aceptación y aprehensión de los usuarios, la promoción se ha enfocado en redes sociales y los usuarios han calificado satisfactoriamente este nuevo módulo, se han registrado 1949 videollamadas en el 2019 con una atención del 100%.

<b>DATO MENSUAL VIDEOLLAMADA</b>	<b>Periodo del 1ero de enero al 30 de noviembre de 2019</b>
Número de videollamadas entrantes (mes)	1949
Número de videollamadas atendidas (mes)	1949
Número de videollamadas abandonadas	0



# ACCIONES DE MEJORA CANALES DE ATENCIÓN

Cada PAS y Oficina Digital debe contar con mapas físico gráficos actualizados de toda la presencia institucional de la Superservicios en Colombia con el fin de generar posicionamiento de los mismos.

Se sugiere continuar con la actualización normativa de los agentes del call center para disminuir el porcentaje de llamadas y sesiones de chat abandonadas.

En el marco del programa de servicio al ciudadano se sugiere realizar evaluaciones periódicas a: gestores territoriales, gestores digitales y agentes de call center para evaluar temas normativos, protocolos de servicio y manual de servicio al ciudadano.

Se sugiere la dotación de camisas o chalecos institucionales para los colaboradores que atienden usuarios en todo el territorio nacional.

Los gestores territoriales y digitales deberán aprehender el proyecto de inversión de fortalecimiento del control social, como primera instancia deberán crear un directorio de autoridades locales del municipio donde está ubicado el PAS y el kiosko, así mismo de mínimo 5 municipios aledaños. Lo anterior, tiene como objetivo generar alianzas estratégicas para la implementación del proyecto de inversión y de la estrategia de participación ciudadana.

Las Direcciones territoriales deberán incentivar la gestión y búsqueda de actividades empoderando al colaborador que las haya gestionado, así mismo, se afianzan los conocimientos adquiridos.

Se debe generar capacitaciones periódicas en temas de racionalización de tramites con los colaboradores de servicio al ciudadano, con el fin de evitar reprocesos en la gestión de trámites y atención efectiva a los ciudadanos.

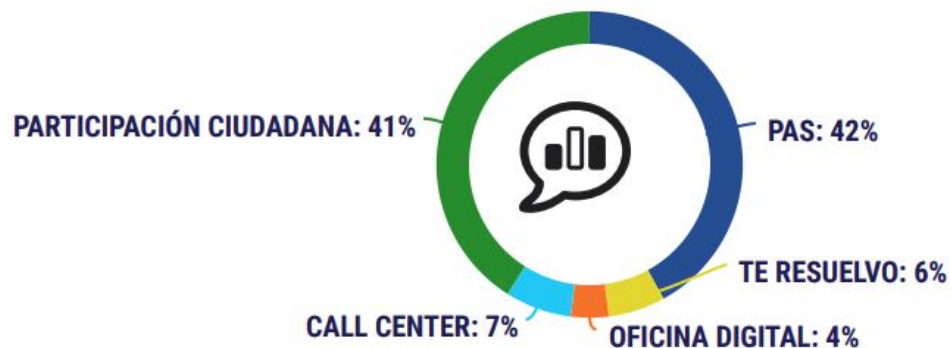
Es necesario actualizar el manual de servicio al ciudadano de SIGME y el protocolo de atención a usuarios del call center.

En la plataforma Te Resuelvo se sugiere actualizar: base de conocimiento y las empresas de acuerdo al RUPS, específicamente el mapa de ubicación de oficinas.

Por último, se hace necesario actualizar el procedimiento de trámite de las peticiones de riesgo inminente para garantizar una efectividad del trámite y una buena experiencia del usuario en este servicio.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE

### Aplicación de la Encuesta



Gráfica # 1 - Encuesta NSU 1-2019

# Percepción y Satisfacción

PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS



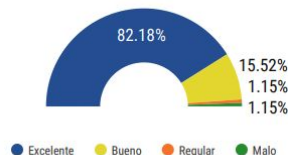
Gráfica # 2- Encuesta NSU 1- 2019



Gráfica # 3- Encuesta NSU 1- 2019

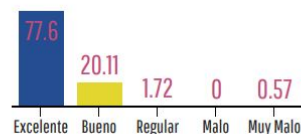
# Percepción y Satisfacción TE RESUELVO

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



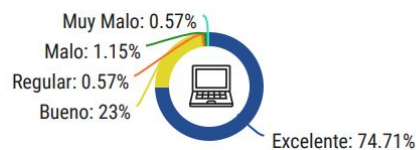
Gráfica # 22 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 23 Encuesta NSU 1-2019

Valora este canal de atención como:



Gráfica # 24 Encuesta NSU 1-2019

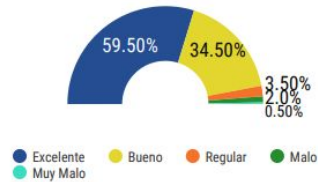
Considera que el proceso para atender su solicitud fue:



Gráfica # 25 Encuesta NSU 1-2019

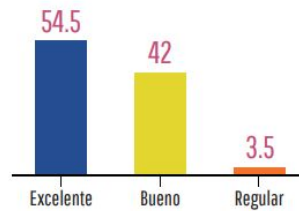
## Percepción y Satisfacción CALL CENTER

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



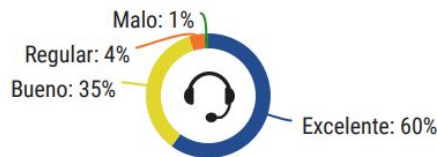
Gráfica # 26 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y Calidad de la atención



Gráfica # 27 Encuesta NSU 1-2019

Valora este canal de atención como:



Gráfica # 28 Encuesta NSU 1-2019

Considera que el proceso para atender su solicitud fue:



Gráfica # 29 Encuesta NSU 1-2019

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a nivel nacional a 2936 usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el primer semestre de 2019, donde se evidencia que mayor porcentaje de participación lo tiene los Puntos de Atención Superservicios (PAS) y las actividades de participación ciudadana. Esto evidencia que los ciudadanos son más receptivos por medio de un contacto directo y personal, en el caso de los PAS y de los espacios de socialización y participación ciudadana, sin embargo, no se desconoce el porcentaje de Te Resuelvo como un canal de comunicación tecnológico y un insumo de vital importancia para la entidad.

El grado de satisfacción, a nivel nacional lo vemos representado con un 98.95%, ya que las valoraciones son excelentes (73.37%) y buena (25.59%), son las que generan valor agregado a la Entidad, frente a la atención en primer contacto con el ciudadano.

La plataforma TE RESUELVO es una herramienta pertinente para la entidad y lo comprueba la mayoría de los encuestados con un resultado positivos, hay sugerencias como habilitar más servicios en la plataforma, de igual forma, disponer de una sección de comentarios dentro de la misma solicitud y poder anexar textos. En cuanto al proceso se evidencia el 78.74% como EXCELENTE.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE

Satisfacción Puntos de Atención Superservicios - PAS

## Percepción y Satisfacción

PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS



**72.40%** Grado de satisfacción con respecto al trámite realizado

Gráfica # 2- Encuesta NSU 2- 2019



Tiempo de espera y calidad en la atención

Gráfica # 3- Encuesta NSU 2- 2019

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy Malo



## Satisfacción plataforma Te Resuelvo

### Percepción y Satisfacción TE RESUELVO

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



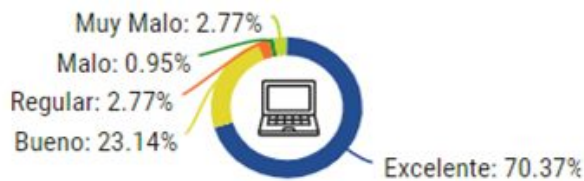
Gráfica # 25 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



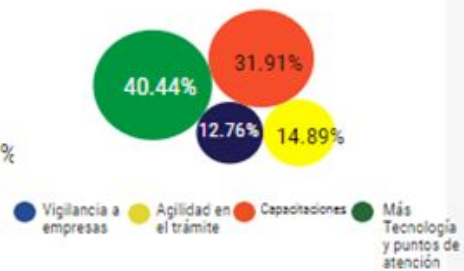
Gráfica # 26 Encuesta NSU 2-2019

Valora este canal de atención como:



Gráfica # 27 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados

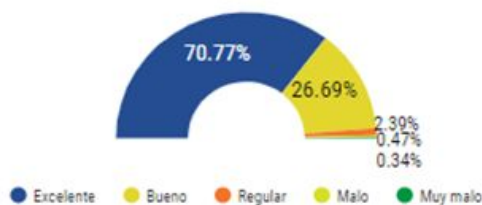


Gráfica # 28 Encuesta NSU 2-2019

## Percepción Canal telefónico

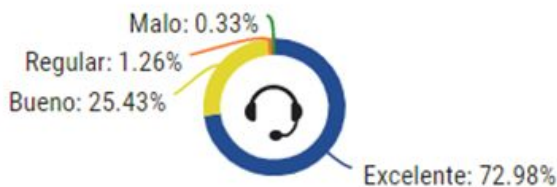
### Percepción y Satisfacción CALL CENTER y CHAT

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



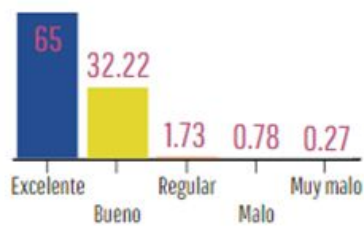
Gráfica # 29 Encuesta NSU 2-2019

Valora este canal de atención como:



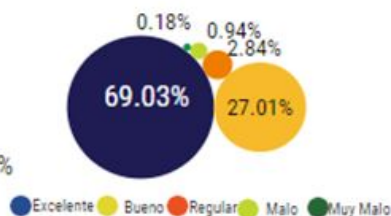
Gráfica # 31 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y Calidad de la atención



Gráfica # 30 Encuesta NSU 2-2019

El proceso para atender la solicitud fue:



Gráfica # 32 Encuesta NSU 2-2019

El Call center y el Chat de la Superservicios. En esta ocasión se aplicaron entre ellas 633 encuestas de las cuales arrojan los siguientes resultados:

El grado de satisfacción a nivel general es del 70.77% **EXCELENTE**. La atención y el tiempo de espera es del 65 % satisfactorio lo cual da a entender que es un canal apropiado para la atención del usuario y califican el canal de atención con un 72.98% de **EXCELENCIA**.

En cuanto al procedimiento que se le da a cada trámite el 69.03% estuvo de acuerdo en que era **EXCELENTE** y un porcentaje menor manifiesta que debe haber más capacitación para los funcionario y conocimiento de la Ley 142 del 1994.

En un aspecto general el grado de satisfacción del usuario incremento frente a las estadísticas del primer semestre de 2019, lo cual alude a las sugerencias y recomendaciones que se hicieron anteriormente.

Los resultados demuestran que las distintas acciones tomadas por parte de la Dirección General Territorial apuntan al cumplimiento de las estrategias planteadas anualmente, entre ellas:

- Tener en cuenta por medio de estos estudios estadísticos la opinión de los usuarios
- La política de racionalización de trámites
- El fortalecimiento de los canales digitales y presenciales, solicitan nuevas tecnologías de comunicación
- El modelo de gestión de trámites, cambio de procesos, procedimientos, formatos, servicios centrados en el usuario (Descentralización de los trámites)
- Las actividades de participación ciudadana, invita a convocar mas usuarios, o incentivar ser parte activa en la toma de decisiones y conocimiento de la SSPD.

Con este último se pretende dar un posicionamiento institucional en los territorios e incentivar a la participación y toma de decisiones dentro de la entidad desde una perspectiva ciudadana.

Aplicando los 4 ejes fundamentales: nivel de satisfacción con respecto al trámite realizado en los diferentes **canales de atención al usuario, tiempo de espera y calidad en la atención, calificación de los diferentes canales de atención al usuario y cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados** (racionalización o simplificación de los trámites) para la medición de la satisfacción del usuario, en el segundo semestre del año 2019, se concluye y demuestra que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene un excelente en las valoraciones descritas.

La medición se realizó a través de los canales con los que la Superservicios interactúa de manera permanente con los usuarios y ciudadanos, los cuales son los **Puntos de Atención Superservicios - PAS, Call Center- Chat, Oficinas Digitales**, y las diferentes **actividades de participación ciudadana**; el resultado que todos arrojan es satisfactorio en general, sin dejar de lado las observaciones que algunos de los usuarios manifestaron y son de gran importancia para mejorar la estrategia para el año 2020.