



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**RESULTADOS  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2017**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2017**

---

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**RUTTY PAOLA ORTIZ JARA**  
Superintendente

**JENNY ELIZABETH LINDO DÍAZ**  
Directora General Territorial

## Contenido

	pág.
<b>Contenido</b> .....	2
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	4
1.1 Objetivo general.....	4
1.2 Objetivos específicos.....	4
<b>2. FICHA TÉCNICA</b> .....	5
<b>3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA</b> .....	6
<b>4. POBLACIÓN ENCUESTADA</b> .....	7
4.1. Participación por género.....	7
4.2. Participación por estrato socioeconómico.....	9
<b>5. PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN</b> .....	11
5.1. Pertinencia y efectividad de la atención.....	11
5.2. Satisfacción.....	13
5.3. Evaluación del servicio o atención.....	14
5.4. Nivel de satisfacción .....	15
<b>6. CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SSPD</b> .....	17
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	18
<b>8. RECOMENDACIONES</b> .....	19

## **PRESENTACIÓN**

En el marco del mejoramiento continuo del subproceso de servicio al ciudadano, los canales de atención y el portafolio de servicios de la entidad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios diseña y aplica anualmente un instrumento denominado: encuesta de percepción y satisfacción – Nivel de satisfacción del usuario – NSU; con el propósito de conocer la percepción de los usuarios que contactan los canales de atención de la entidad, para considerarlas en la toma de decisiones y en la mejora de los procedimientos y servicios.

Los datos de la presente encuesta se recopilaban aplicando un instrumento único con preguntas relevantes formuladas a partir los procedimientos que 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 9 preguntas más pertinentes.

Posteriormente, se elaboró un formulario único que consta de dos secciones denominadas IDENTIFICACIÓN BÁSICA DEL ENCUESTADO 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 y ¿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 (5) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional (Centro, Norte, Occidente, Oriente y Suroccidente) con sus puntos de atención correspondientes.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar una medición del nivel de satisfacción del usuario que contacta los canales de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el objetivo de tener como referencia esta medición para la toma de decisiones y la estrategia de servicio al ciudadano de la entidad, en este sentido se evalúa la calidad de la atención, la pertinencia y la eficacia. Así mismo, tener un panorama sobre los grupos poblacionales por sexo y estrato socioeconómico que contactan a la Superservicios.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los grupos poblacionales que más hacen uso de la SSPD (género y estrato socioeconómico).
- Evaluar la atención que ofrece la SSPD, 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 FICHA TÉCNICA**

Universo y aplicación: La aplicación de la encuesta se realiza de manera aleatoria a nivel nacional utilizando los canales de atención en las cinco direcciones territoriales. Como referencia se toma: 163.000 trámites recibidos en el año 2016.

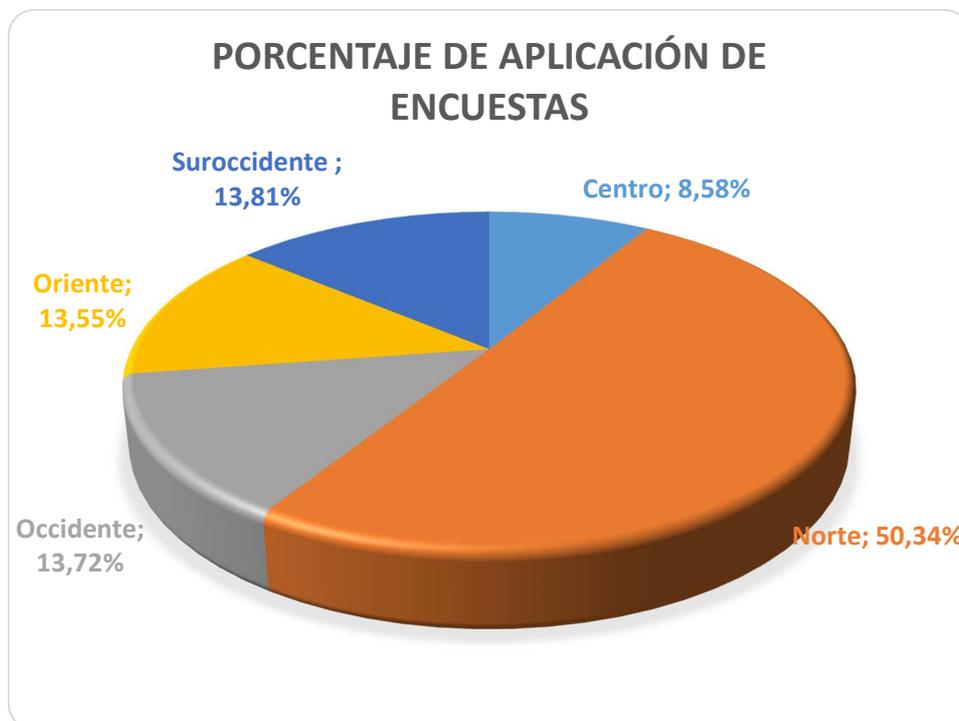
Diseño o marco de muestra: Teniendo como referencia los trámites recibidos en el año 2016 en cada Dirección Territorial, se realizarán con base en esto alrededor de 1200 encuestas en el año.

Distribución de la muestra: La encuesta se aplica a las personas que han realizado algún trámite ante la entidad por medio de alguno de los canales de atención en todo el territorio nacional. Para ello se canaliza la aplicación de la encuesta por medio de las Direcciones Territoriales y sus PAS (Puntos de Atención Superservicios).



### 3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La aplicación de las 1.166 encuestas para la vigencia 2017, realizada a través de las Direcciones Territoriales se distribuyó así:



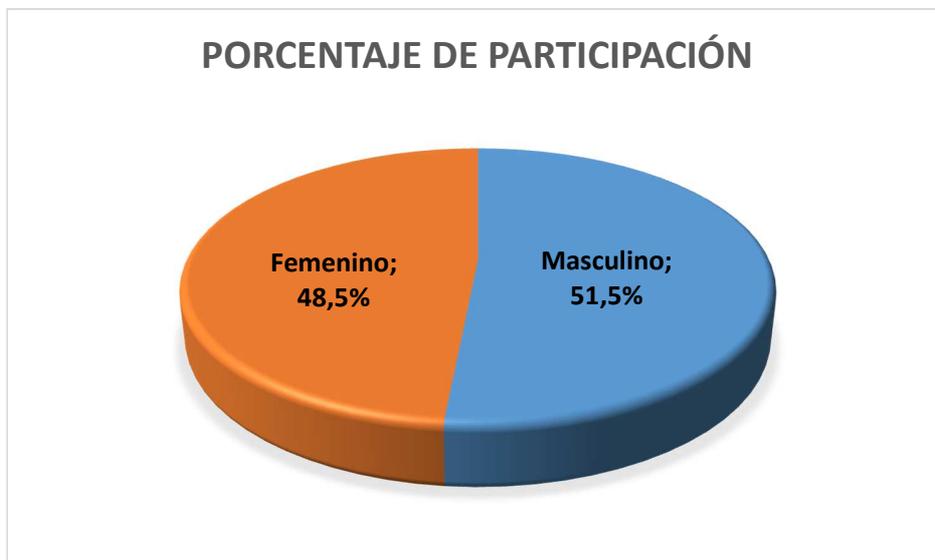
Gráfica 1 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

#### **4 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.

##### **4.1 Participación por género**



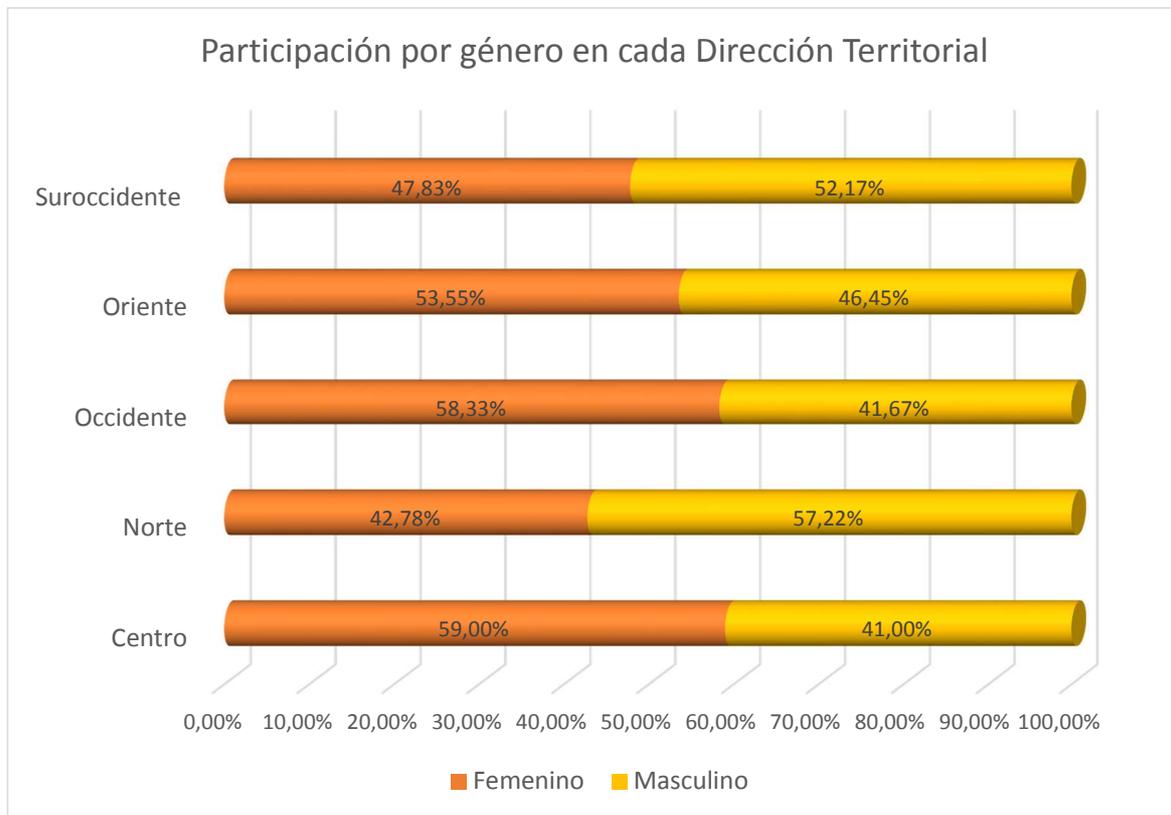
Gráfica 2 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

Teniendo en cuenta que la Encuesta de Satisfacción se aplicó aleatoriamente a todos y cada uno de los usuarios que accedieron al servicio de la Superservicios (en adelante SSPD) en todo el territorio nacional, se puede decir que la población que busca un servicio de la entidad es mayoritariamente masculino con un 51.5% de participación.



Se puede interpretar de estos datos que la diferencia entre los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD en términos de género entre masculino o femenino no es muy alta, estos datos son coherentes con la participación de estos géneros en las estadísticas a nivel nacional.

Sin embargo, es necesario segmentar estos datos por las Direcciones territoriales (Gráfica 3), los resultados fueron los siguientes:



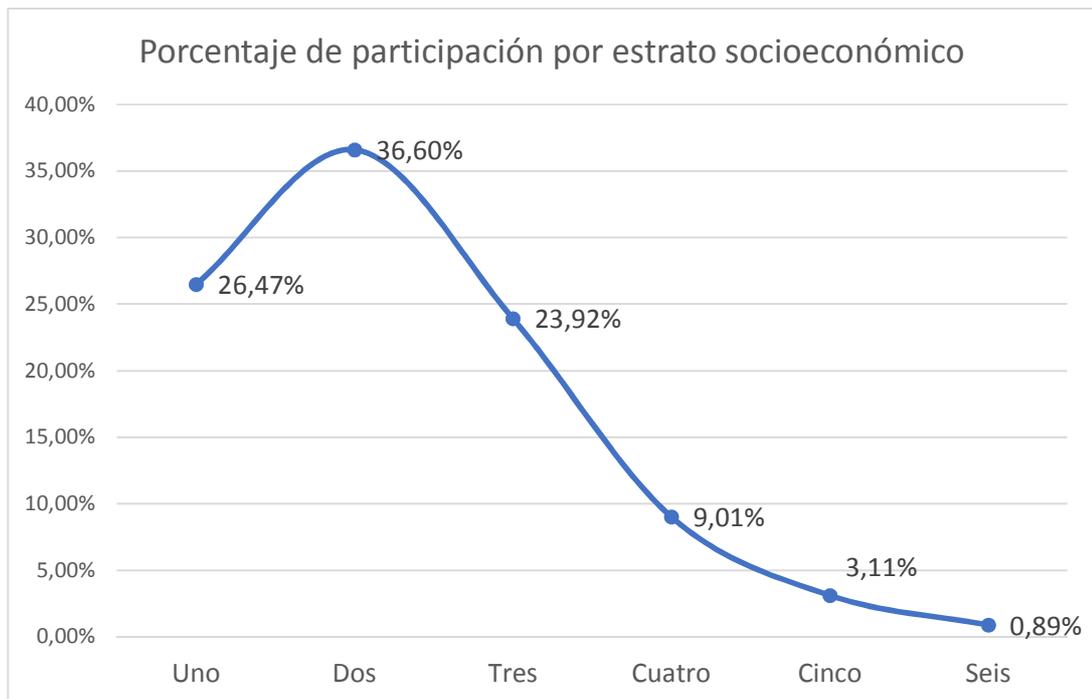
Gráfica 3 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

Se puede concluir que en regiones como: Centro, Occidente y Oriente es notable que las que acceden mayoritariamente a los servicios de la SSPD es el género femenino, mientras que en regiones como: Norte y Suroccidentede la diferencia entre los dos géneros es variable. Estos datos son relevantes a la hora de construir la estrategia de participación ciudadana ya que en regiones como Centro, Occidente y Oriente es necesario incluir aspectos de enfoque

de género en actividades de inclusión y participación.

#### 4.2. Participación por estrato socioeconómico

Se incluyó en la encuesta NSU 2017, el estrato socioeconómico en el cual reside la persona encuestada, esto con el fin de conocer los estratos socioeconómicos a los que pertenecen los usuarios de los servicios de la SSPD.

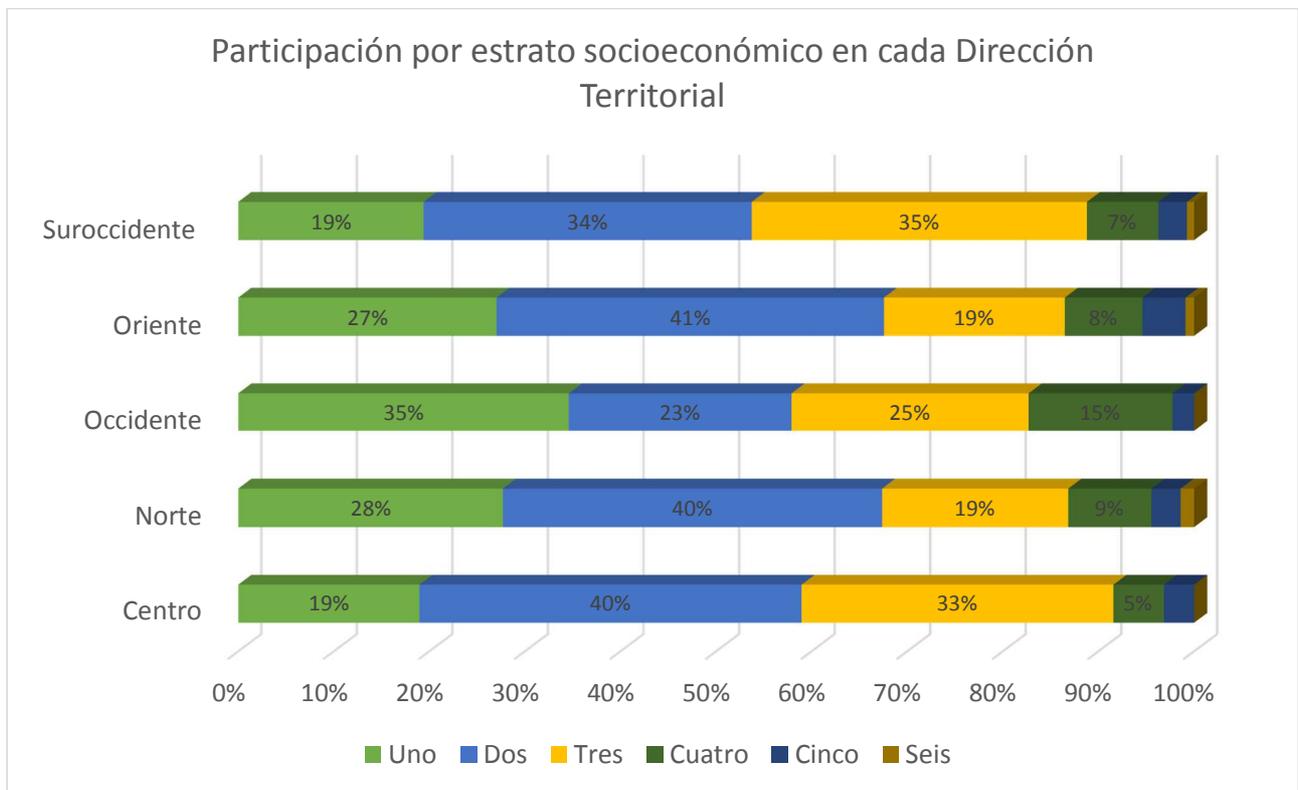


Gráfica 4 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

En la gráfica 4 se evidencia que la población de estrato dos (02) son los más que más servicios utiliza en la SSPD, con una participación del 36.6%; le sigue el estrato uno (01) con una participación del 26.47%; luego el estrato uno (03), con una participación del 23.92%, seguida del estrato cuatro (04) con una participación del 9.01%; finalmente el estrato cinco (05) y seis (06) con una participación del 3.11% y 0.89% respectivamente. Se mantienen las proporciones

frente a los resultados de la vigencia 2016. Cabe anotar que el 23% de los encuestados no respondió sobre el estrato de su residencia, lo cual, un factor puede ser el no conocerlo.

Así mismo, segmentado los datos por cada una de las territoriales encontramos que la participación de estrato socioeconómico es la siguiente (ver gráfica 5):



Gráfica 5 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

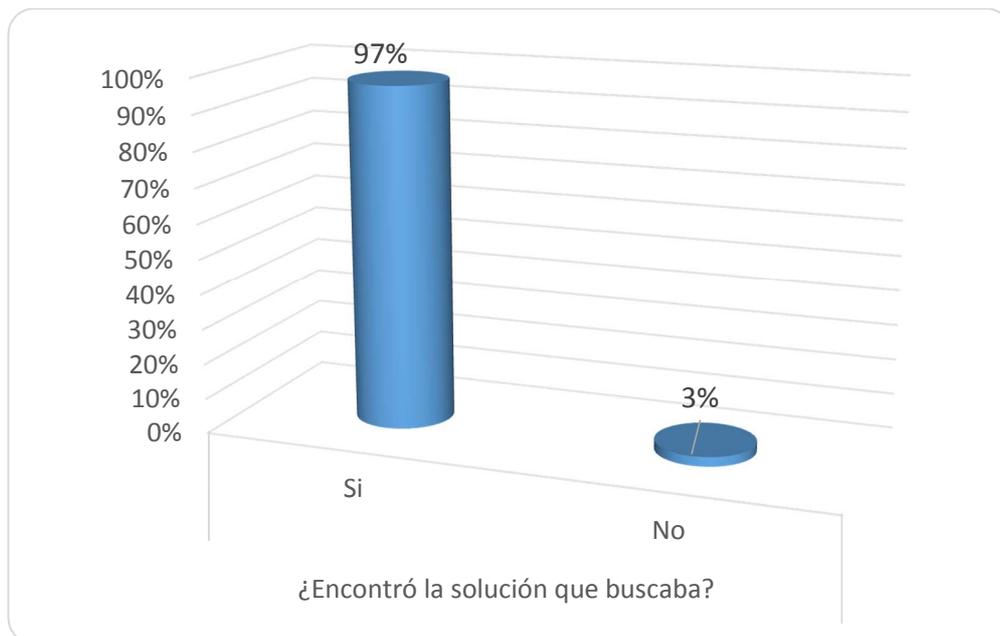
La tendencia es similar que a nivel nacional, los usuarios que más reclaman por servicios públicos domiciliarios y acceden a los servicios de la SSPD son de los estratos 1, 2 y 3.

## 5 PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

En este capítulo la SSPD indagó los niveles de percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a algún servicio de la entidad, específicamente: la forma cómo 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

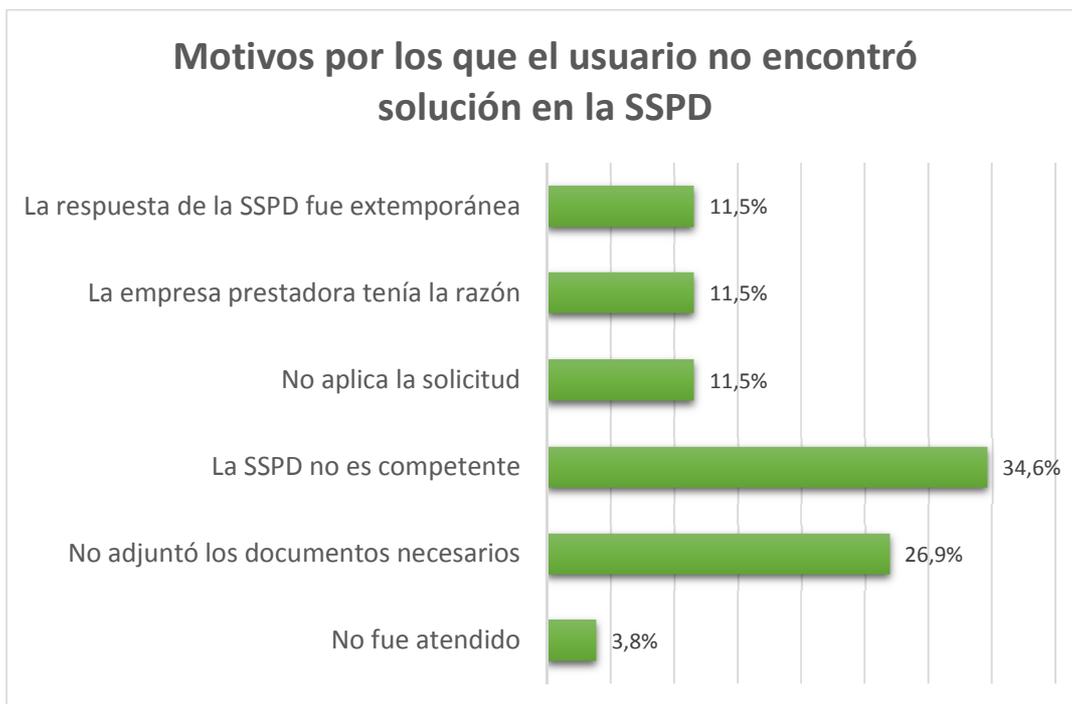
La pertinencia de la atención, relacionada con “si la entidad le ofreció al usuario la solución que buscaba”, se encamina a indagar directamente a los encuestados, encontrando que a la pregunta “¿ENCONTRÓ LA SOLUCIÓN QUE BUSCABA?”.



Gráfica 6 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

Este dato nos sugiere que los usuarios perciben a la SSPD como una entidad que gestiona, tramita y soluciona sus peticiones, es importante destacar que con respecto al año pasado los porcentajes se mantienen, es decir que la SSPD estabiliza o mantiene su nivel de capacidad para responderle y gestionarle al usuarios sus demandas.

Del 3% que respondió que no encontró la solución que buscaba, se debe a los siguientes motivos:



Gráfica 7 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

El 34.6% manifiesta que la SSPD no es competente, este resultado disminuyó frente al año anterior; situación que es favorable para la entidad puesto que se ha realizado una labor de mayor esfuerzo para dar a conocer el debido proceso a la ciudadanía. Seguida a este ítem se encuentra la opción de no adjuntar la documentación necesario con un 26.9%, con el 11.5% los motivos de no aplica la solicitud la ESP tenía la razón y la respuesta extemporánea de la SSPD. Y por último un 3.8%11% que manifiesta no haber sido atendido.

Los anteriores datos son importantes para la entidad, con el fin de tomar acciones correctivas en la Estrategia de Servicio al Ciudadano, la cual se debe fortalecer en: seguir promoviendo el conocimiento de las funciones de la entidad para evitar que los ciudadanos no encuentren soluciones por temas como: SSPD no era competente, no se adjuntaron los documentos o no

aplicaba la solicitud. Segundo, mejorar los niveles de atención y capacidad institucional para atender a la totalidad de los usuarios que acceden a los canales de atención.

## 5.2 Satisfacción

La siguiente gráfica nos muestra la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD, en donde el 98% de los encuestados respondió que SI quedó satisfecho con la gestión de la entidad, seguidamente de un 2% que manifestó no estarlo. Los resultados se mantienen frente al año anterior.



Gráfica 8 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

Es necesario destacar *el equipo humano* con el que cuenta la SSPD, ya que en su rol de *Gestores Territoriales*, se esmeran por darle soluciones a la ciudadanía y que en lo posible se le garanticen sus derechos como usuarios de los servicios públicos domiciliarios en un Estado de Derecho.

A continuación, se evidencia cuáles fueron los motivos del 2% de personas que contestaron la

encuesta, los cuales manifestaron no estar satisfechos. El 46% manifestó que la SSPD no era competente, el 31% manifestó que no fue atendida la solicitud y el 23% mencionó que la orientación no fue clara.



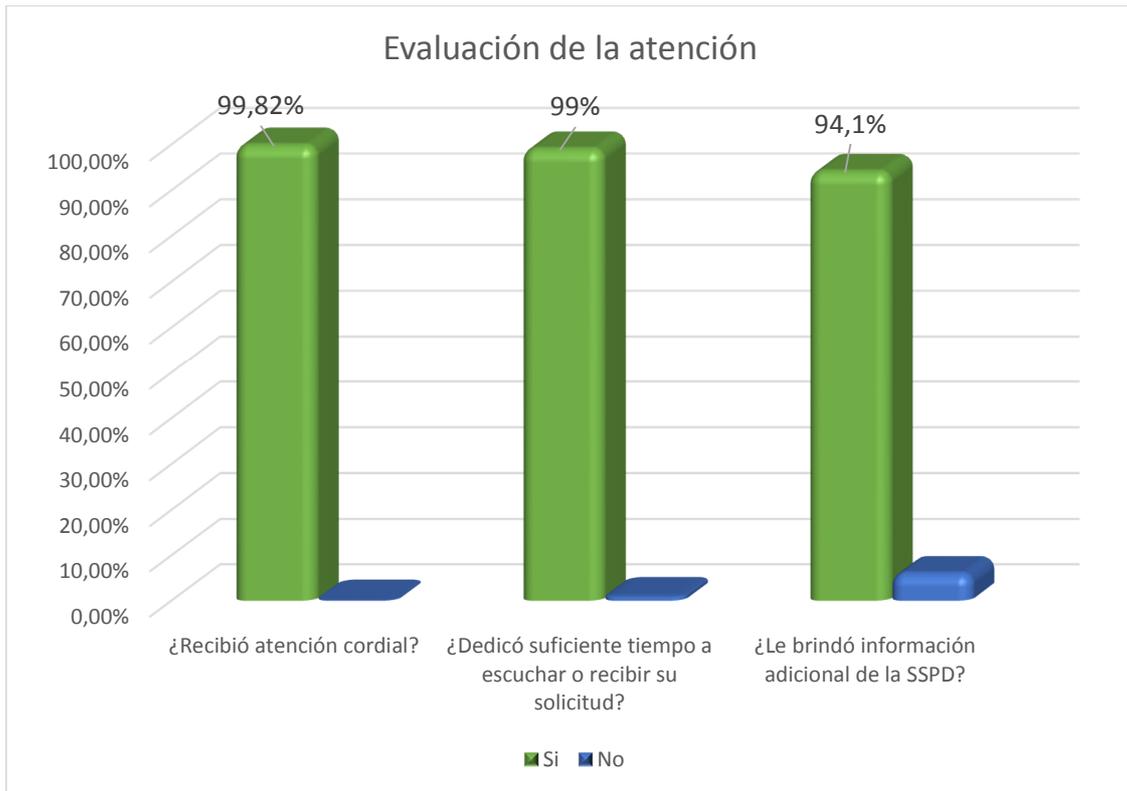
Gráfica 9 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

Es importante señalar, que pese a ser un 2% de los encuestados los insatisfechos; la información sobre la competencia de la SSPD, la información que no es clara y la no atención de usuarios deben ser interpretados en acciones de mejora en los canales de atención de la SSPD, con el fin de reducir estos indicadores.

### 5.3 Evaluación del servicio o atención

Se consideraron las variables de: cordialidad de la persona que lo atendió, dedicación de tiempo para escuchar la solicitud e información adicional de la SSPD como elementos fundamentales para evaluar el servicio y la atención al usuario, en este sentido la información de las encuestas arroja que un 99.82% de los encuestados recibió una atención cordial por parte del servidor, un 99% considera que se le dedicó tiempo a escuchar su solicitud y un

94.1% manifiesta haber recibido información adicional de la SSPD.



Gráfica 10 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

#### 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. El 66.9% de los encuestados manifiesta que la atención fue Excelente, el 31.2% manifiesta que fue buena, el 1.8% manifiesta que fue regular, 0% para malo y el 0.1% manifestó una atención pésima. Cabe destacar que entre Excelente y Buena atención recibida suma el 98% de los encuestados.

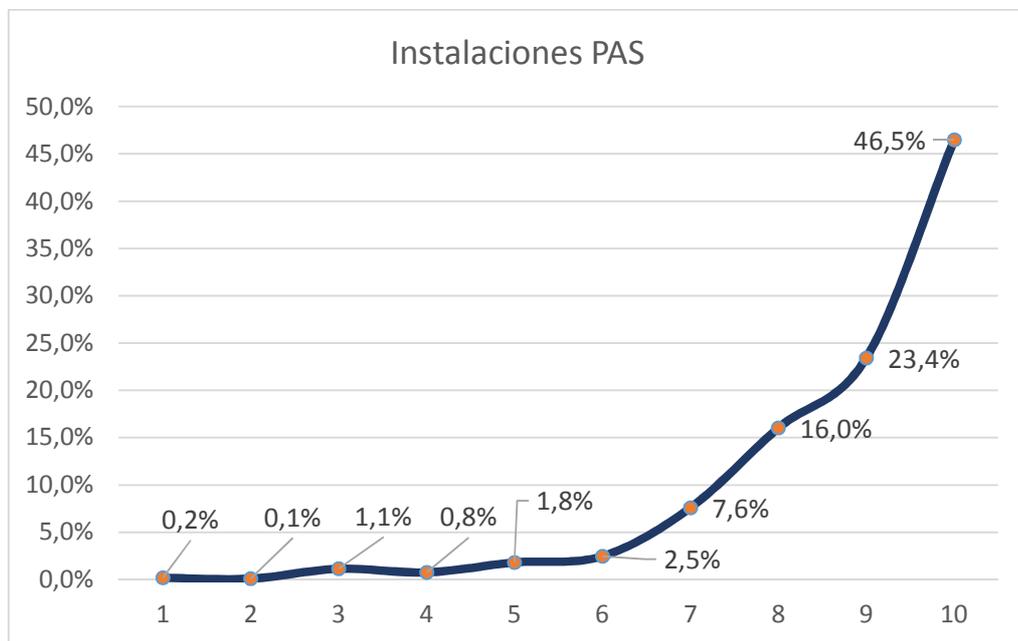


Gráfica 11 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017



## 6 CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SSPD

En esta parte se preguntó a los encuestados sobre cómo consideran que se encuentran las instalaciones de la entidad, en una escala de 0 al 10, en donde se segmentó, de 0 a 2 Malas, 3 a 6 Regulares y 7 a 10 Muy Buenas.



Gráfica 12 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2017

De lo anterior se deduce que el 93.5% manifiesta que las instalaciones son muy buenas, el 6.2% manifiestan que las instalaciones son regulares y el 0.3% malas.

Esto sigue siendo un constituye un reto para la entidad, ya que se debe seguir estandarizando procesos de calidad en las plantas físicas de todos y cada uno de los puntos de atención de la entidad en todo el territorio nacional, incluir aspectos de accesibilidad de personas con discapacidad, higiene y seguridad industrial, los anteriores aspectos son contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

## **7 CONCLUSIONES**

- En promedio no existe una diferencia notable en la participación de género masculino y femenino correspondiente a las personas que acceden a los servicios de la SSPD, a excepción de los casos concretos de la región Centro, Occidente y Oriente.
- De los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD, la mayoría pertenece al estrato dos (2) con un 36%, y entre el estratos 1, 2 y 3 representan un 86.9% aproximadamente de la totalidad de usuarios de la SSPD.
- El 97% de los usuarios encontró la solución que buscaba
- El 98% de los usuarios quedaron satisfechos con la respuesta de la SSPD
- El 99.8% de los encuestados recibió una atención cordial por parte del servidor, un 99% considera que se le dedico tiempo a escuchar su solicitud y un 94% manifiesta haber recibido información adicional de la SSPD.
- Entre Excelente y Buena es la atención recibida por parte de la SSPD, sumando el 98.1% de los encuestados
- Las instalaciones de los Puntos de Atención Superservicios son muy buenos.

## **8 RECOMENDACIONES**

- En la estrategia de participación ciudadana debe considerarse el caso concreto de la participación mayoritaria del género femenino en regiones como: Centro, Occidente y Oriente, con el fin de realizar acciones con enfoque de género en estas regiones del país, y que estas sean visibilizadas en temas de inclusión e incidencia.
- Para los encuestados que no indicaron el estrato socioeconómico, quizás pueden existir razones socio culturales que incidan en que la persona no responda su estrato socioeconómico, sin embargo, es necesario que la SSPD promueva en los usuarios el conocimiento de la estratificación en Colombia, con el fin que la ciudadanía se apropie de la importancia de este tópico en particular, los objetivos de estratificación en su municipio, por qué está ubicado en uno en particular, los beneficios y demás.
- Los usuarios provenientes de estratos 1, 2 y 3 son mayoritariamente los que acceden a los servicios de la SSPD, lo que se traduce en un reto para la entidad, sobre todo para los gestores territoriales quienes directamente los atienden en los puntos de atención de todo el país, supone entonces un esfuerzo institucional en la pedagogía que se imparte a la ciudadanía, en cómo abordamos a los usuarios, el lenguaje en el cual informamos los servicios, la claridad en la información que se entrega etc.
- Se recomienda hacer énfasis en los deberes y derechos de los usuarios por servicio público, es decir, promover una campaña de participación ciudadana en donde se le explique a la ciudadanía sus derechos y deberes haciendo énfasis en los servicios públicos más reclamados de acuerdo a la región y las diferentes problemáticas.
- Alimentar nuestros canales de atención como: página web y demás herramientas digitales con la información de los derechos y deberes de los usuarios por empresa prestadora, por servicio público y con la información precisa de los canales de atención geo-referenciados de las empresas prestadoras.
- Siendo la atención personalizada el servicio más solicitado por los usuarios, es necesario facilitar, adecuar y optimizar las herramientas tecnológicas y las plataformas digitales con el fin que la atención al usuario sea más rápida, de calidad y efectiva.
- Teniendo en cuenta las características socioeconómicas de los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD, es necesario emprender una estrategia de pedagogía en lo tecnológico, con el objetivo de potencializar el seguimiento o radicación de tramites en las plataformas digitales habilitados por la entidad.
- Teniendo en cuenta el porcentaje de personas que no encontraron la solución que buscaba, es importante tomar acciones correctivas en la Estrategia de servicio al

ciudadano, la cual se debe fortalecer en: promover el conocimiento de las funciones de la entidad para evitar que los ciudadanos no encuentren soluciones por temas como: SSPD no era competente, no se adjuntaron los documentos o no aplicaba la solicitud. Segundo, mejorar los niveles de atención y capacidad institucional para atender a la totalidad de los usuarios que acceden a los canales de atención.

- Para los encuestados que manifestaron no haber estado satisfecho con la respuesta de la SSPD, estos datos sobre la competencia de la SSPD, la información que no es clara y la no atención de usuarios deben ser interpretados en acciones de mejora en los canales de atención de la SSPD, con el fin de reducir estos indicadores.
- Continuar con los altos estándares de cordialidad, escucha e información adicional de la SSPD como elementos que estructuran la evaluación del servicio, esto se puede fortalecer por medio de las capacitaciones a los gestores territoriales dentro del programa nacional de servicio al ciudadano.
- Se deben estandarizar procesos de calidad en las plantas físicas de todos y cada uno de los puntos de atención de la entidad en todo el territorio nacional, incluir aspectos de accesibilidad de personas con discapacidad, higiene y seguridad industrial, los anteriores aspectos son contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.