



# RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AÑO 2018



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# CONTENIDO

## 01 | OBJETIVOS

- 1.1 Objetivo general
- 1.2 Objetivos específicos

## 02 | FICHA TÉCNICA

## 03 | APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

## 04 | POBLACIÓN ENCUESTADA

- 4.1. Participación por género
- 4.2. Participación por tipo de trámite

## 05 | PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

- 5.1. Actitud del Funcionario
- 5.2. Conocimiento de los temas por parte del funcionario
- 5.3. Calidad de las instalaciones
- 5.4. Existencia del material didáctico
- 5.5. Tiempo de espera para brindar atención
- 5.6. Nivel de satisfacción con el proceso de su trámite.

## 06 | CONCLUSIONES

## 07 | RECOMENDACIONES

## PRESENTACIÓN

*La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios anualmente aplica un instrumento como lo son las encuestas de percepción y satisfacción del usuario NSU, con el objetivo de mejorar los canales de atención y establecer nuevas estrategias para el año en curso o para el siguiente, de acuerdo al periodo de aplicación.*

La presente encuesta se elaboró desde la Dirección General Territorial, donde se determinaron 6 preguntas relevantes, teniendo en cuenta resultados y recomendaciones de años anteriores.

Los temas a evaluar fueron:

1. Actitud del funcionario.
2. Conocimiento de los temas por parte del funcionario.
3. Calidad de las instalaciones.
4. Existencia de material didáctico.
5. Tiempo de espera para brindar la atención.
6. Nivel de satisfacción con el proceso de su trámite.

Las encuestas fueron aplicadas en las cinco (5) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional (Centro, Norte, Occidente, Oriente y Sur occidente) en sus puntos de atención correspondientes PAS.

Es importante mencionar que el sistema de evaluación implementado fue en una escala de vigesimal conocida así técnicamente, de 1 a 5, siendo 1. **Muy Malo**, 2. **Malo**, 3. **Regular**, 4. **Bueno** y 5. **Excelente**.



# OBJETIVOS

## Objetivo General:

Aplicar encuesta que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios en los Puntos de Atención Superservicios - PAS de las Direcciones Territoriales que contempla la Superservicios a nivel nacional, desde lo geográfico, demográfico y comportamental.

## Objetivos específicos:

- Evaluar la actitud del funcionario frente al usuario y el tiempo de espera.
- Evaluar la experticia y conocimiento del funcionario frente a una solicitud y resolución de la misma.
- Evaluar la calidad de las instalaciones de la Superservicios.
- Identificar la existencia de material didáctico e instructivo de la Superservicios.

## Ficha técnica de la caracterización

La encuesta se aplica de manera aleatoria en los Puntos de Atención Superservicios - PAS de las cinco Direcciones Territoriales a nivel nacional, como referencia se tienen en cuenta los siguientes datos:



# 1329  
Total de encuestas aplicadas en las cinco territoriales 2018



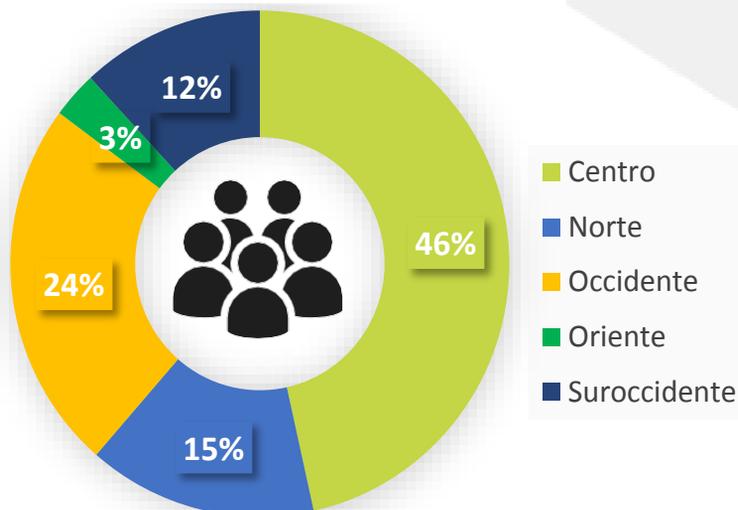
# 1166  
Total de encuestas aplicadas en el año 2017



PAS donde se aplicó encuesta:  
Centro: # 8.  
Norte: # 1.  
Occidente: # 6.  
Oriente: # 2.  
Suroccidente: # 4

## Aplicación de la Encuesta

La aplicación de las 1.329 encuestas para la vigencia 2018, realizada a través de las Direcciones Territoriales, se distribuyó así:



## Población Encuestada

Para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es de suma importancia la opinión de los usuarios que acceden a los servicios de la entidad, dado que nuestra Misión va enfocada a "contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en Colombia, mediante las funciones de vigilancia, inspección y control en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y responsabilidades de los prestadores".

<https://www.superservicios.gov.co/>

Por esta razón se aplicó esta encuesta a los usuarios que hicieron presencia en nuestros Puntos de Atención - PAS desde una perspectiva de género y tipo de trámite a realizar.



# 1 Participación por género

Teniendo en cuenta el resultado de la encuesta aplicada en los PAS, se puede inferir que la participación tanto de hombres como de mujeres a nivel nacional es muy similar al año anterior.

Sin embargo, hay un porcentaje mayor de participación del género femenino durante el 2018 como cambio significativo al año 2017.

No obstante, es importante mencionar que la participación de la mujer en la Territorial Centro fue del 53.1% y de hombres el 47,0%, siendo esta la de más encuestas aplicadas con un total de 628.

En la Territorial Norte el 41,0% de participación de la mujer y el 59,0% de los hombres siendo esta las más predominante de todas las territoriales, con un total de encuestas aplicadas de 196.

En Territorial Occidente 50,0% de participación de la mujer y el 49.8% de los hombres se puede inferir que la participación es muy equitativa, se aplicaron 317 encuestas.

En Territorial Oriente el 66,0% hace referencia a las mujeres y el 34.4% a los hombres fue la zona con menos participación y aplicación de encuestas, con un total de 35.

En Territorial Suroccidente el 51,0% de mujeres y el 49,0% de los hombres, se aplicaron 153 encuestas.



## 2

# Percepción y Satisfacción

En este capítulo la SSPD indagó sobre la percepción y satisfacción de los usuarios que acudieron a los puntos de atención de cada territorial en los siguientes ítems: Actitud del funcionario, Conocimiento del tema por parte del funcionario, Calidad de las instalaciones, Existencia de material didáctico, Tiempo de espera para brindar atención, Nivel de satisfacción con el proceso de su trámite.

## Actitud del Funcionario



Gráfica 4 - Fuente: Encuesta NSU - DGT- 2018

El servicio al usuario está dentro de nuestra Misión desde la protección de los derechos y la responsabilidad como entidad pública, por esta razón es importante evaluar constantemente nuestro quehacer para así dar respuesta a las peticiones o demandas de los usuarios de una manera efectiva y oportuna.

En el NSU 2018 los usuarios manifestaron que la atención es excelente, por lo cual nos indica frente al año anterior que seguimos prestando un buen servicio. Sin embargo, el 14.3% de los usuarios no respondieron a esta pregunta, se debe tener en cuenta para la próxima evaluación debido a que estos datos son relevantes como entidad para la toma de correctivos o fortalecer la atención desde la estrategia de servicio al ciudadano.

## Conocimiento de los temas por parte del funcionario

La siguiente gráfica se puede evidenciar el profesionalismo y la idoneidad del funcionario a la hora de prestar el servicio al usuario, con el 84.7% de los encuestados y el 15.1 % manifiestan lo contrario y el 0.2% no respondieron.

Con relación al año pasado se conserva el porcentaje positivo, sin embargo, el porcentaje negativo aumentó. Se puede inferir que una de las posibles causales que puede afectar es el cambio de funcionarios; sería prudente revisar la estrategia de capacitación continua para ellos y así no disminuir en los indicadores de calidad que nos ha caracterizado.



Gráfica 5 - Fuente: Encuesta NSU - DGT- 2018

## Calidad de las instalaciones

El 69.6% manifiesta que las instalaciones son muy buenas, el 27.2% manifiestan lo contrario y el 3.1% no respondieron.

Esto sigue siendo un reto para la entidad, ya que se debe seguir estandarizando procesos de calidad en las plantas físicas de todas las territoriales, incluir aspectos de accesibilidad de personas con discapacidad, higiene y seguridad, los anteriores aspectos son contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano propuesto desde el NSU 2017.



Gráfica 6 - Fuente: Encuesta NSU - DGT- 2018

## Existencia del material didáctico

La siguiente gráfica se puede evidenciar el profesionalismo y la idoneidad del funcionario a la hora de prestar el servicio al usuario, con el 84.7% de los encuestados y el 15.1 % manifiestan lo contrario y el 0.2% no respondieron.

Con relación al año pasado se conserva el porcentaje positivo, sin embargo, el porcentaje negativo aumentó. Se puede inferir que una de las posibles causales que puede afectar es el cambio de funcionarios; sería prudente revisar la estrategia de capacitación continua para ellos y así no disminuir en los indicadores de calidad que nos ha caracterizado.



Gráfica 7 - Fuente: Encuesta NSU - DGT- 2018

## Tiempo de espera para brindar atención

El tiempo de espera es justo con un 73.6%, el 24.2% no está de acuerdo y el 2.2% no respondieron.

El servicio al usuario tiene varios componentes que ya se han evaluado dentro de la encuesta aplicada durante el 2018, donde el conocimiento del funcionario, la presentación de material didáctico, la calidad de las instalaciones, hace que el tiempo de espera sea considerado productivo y ágil a la hora de interponer una petición o simplemente felicitarnos por el servicio prestado.

Es por esto que la SSPD tiene varios canales de información que permiten acceder de diversas formas disminuyendo tiempo y trámites.



Gráfica 8 - Fuente: Encuesta NSU - DGT- 2018

## Nivel de satisfacción con el proceso de su trámite

Los usuarios manifestaron que el 76.1% están muy satisfechos con la gestión y el manejo dado a sus peticiones y reclamos. El 22.4% no estuvo conforme y el 1.5% no respondieron.

Esta calificación es coherente con los resultados obtenidos sobre el conocimiento del funcionario de la SSPD frente a la debida gestión y respuesta a los requerimientos de cada usuario.



Gráfica 9 - Fuente: Encuesta NSU - DGT- 2018

## CONCLUSIONES

---

Los resultados de los seis criterios evaluados son:

1. Actitud del funcionario: 100%,
2. Conocimiento de los temas por parte del funcionario: 99.8%,
3. Calidad de las instalaciones: 96.9%,
4. Existencia del material didáctico: 96.4%,
5. Tiempo de espera para brindar atención: 97.8%
6. Nivel de satisfacción con el proceso de su trámite: 98.6%.

Los resultados demuestran que las distintas acciones de la Dirección General Territorial tales como: política de racionalización de trámites, fortalecimiento del canal digital de atención: te resuelvo y kioskos digitales, modelo de gestión de trámites, cambio de procesos, procedimientos, formatos, servicios centrados en el usuario y las actividades de servicio al ciudadano y posicionamiento institucional en los territorios, se traduce en buen nivel de satisfacción de los usuarios, es decir, los usuarios de la Superservicios tienen una mejor experiencia en los canales de atención existentes en la entidad, lo cual se traduce en un reto significativo para la misma, es importante mantenerlo y segundo de seguir innovando y fortaleciendo los canales de atención.

Finalmente, el programa de servicio al ciudadano da cuenta de: capacitación y actualización permanente de nuestros colaboradores, nuevas y mejores herramientas para generar una atención al usuario efectiva, actividades externas a los puntos de atención como: (barrios, veredas, ferias de servicio al ciudadano del DNP entre otros).

Esto nos permitirá tener una mejor cobertura en los territorios y un posicionamiento institucional donde nos permita cumplir con la misión de la misma, optimizar los procesos y procedimientos que traduzca en disminución de tiempos de respuesta al usuario son estrategias que requieren de continuidad para seguir mejorando la experiencia de los usuarios que se contactan con la entidad.

*Los resultados de satisfacción al usuario en el segundo semestre del año 2018 en los Puntos de Atención Superservicios - PAS, son muy satisfactorios, ya que demuestran que las diferentes actividades desarrolladas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano han aumentado la calidad del servicio brindado por la SSPD.*

## RECOMENDACIONES

---

- En la estrategia de participación ciudadana debe considerarse el tema de inclusión e incidencia en la participación del género femenino en las territoriales Oriente y Sur occidente.
- La encuesta se aplicó a 21 PAS lo cual se sugiere tener en cuenta a los 32 PAS que cuenta actualmente SSPD a nivel nacional.
- Es importante obtener una muestra equitativa según los criterios a evaluar, para así poder tener un resultado más homogéneo y susceptible de análisis.
- Para los encuestados que no respondieron alguna de las preguntas, quizás pudo existir confusión en alguna de ellas o no se realizó de manera completa, sin embargo, es necesario que la SSPD promueva en los usuarios una permanente evaluación, que nos permita estar en constante cambio según las demandas del sector.
- Es importante tener en cuenta las sugerencias de los usuarios, donde los aportes de ellos nos ayudan a mejorar nuestro servicio, es por esto que territorial Centro es la que más presenta, le sigue territorial Norte y por ultimo Occidente, es necesario contar con la retroalimentación de las territoriales Suroccidente y Oriente.
  - En la actitud de los funcionarios frente a los usuarios, algunos de ellos no respondieron a esta pregunta, se debe tener en cuenta para la próxima evaluación debido a que estos datos son relevantes como entidad para la toma de correctivos o fortalecer la atención desde la estrategia de servicio al ciudadano.
  - Como SSPD se debe estar en continua capacitación los funcionarios y más los que tienen contacto con el usuario, ya que esto es determinante para dar cumplimiento y resolución a las peticiones y reclamos.
  - Las instalaciones de la SSPD han sido un reto año tras año, se recomienda revisar esto para dar cumplimiento.
  - Revisar y si es necesario reestructurar el material didáctico e informativo tanto físico como digital, que dé respuesta a las inquietudes de los usuarios y sea útil para sus peticiones.
  - Estar en sintonía con todos los canales de atención al ciudadano para así dar cumplimiento en cuanto al tiempo de espera y respuesta a las solicitudes, estar a la vanguardia de lo digital que permita optimizar procesos y tiempo.
  - Aunque la calificación es satisfactoria en cuanto a la respuesta a las solicitudes debemos revisar y proponer nuevas estrategias para subir el porcentaje de satisfacción para el próximo año