



Dirección General Territorial

Presentación	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Ficha Técnica	5
Aplicación de la encuesta	6
Interacción con personas en condición de discapacidad	7
Call Center	7
Te Resuelvo	8
Enfoque diferencial	9
Call Center	9
Te Resuelvo	10
Percepción y satisfacción con respecto al trámite y/o atención prestada	11
Call Center	11
Te Resuelvo	12
Calificación al canal de atención	13
Call Center	13
Te Resuelvo	14
Tiempo de esperar para acceder al canal	15
Call Center	15
Te Resuelvo	16
Claridad en la información recibida	17
Conclusiones	18

Presentación

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mide la percepción y satisfacción del usuario – NSU primer semestre 2020, por medios de sus canales de atención virtual, con el objetivo de evaluar y recolectar información relevante, para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, dando así el cumplimiento a las estrategias de calidad y servicio de la entidad.

Es de anotar que debido a la emergencia mundial de salud, por la cual estamos afrontando, la Superintendencia realizó la encuesta, utilizando los canales electrónicos, plataforma digital TE RESUELVO y CALL CENTER, volviéndose estos los protagonistas en este tiempo, permitiendo su medición y desde luego mejorarlos para brindar mejor atención y agilidad en los trámites en medio de la contingencia.

Se realizó un formulario de encuesta digital en Google Form, con respuestas abiertas y de selección según el criterio de cada encuestado.

Así mismo era opcional responder al finalizar su interacción, esto desde luego, determinó la cantidad de respuestas para realizar este informe.

Los temas a tratar y diseño de la encuesta están basados en:



Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los diferentes canales de atención virtual entre ellos: Call Center y plataforma Te Resuelvo.

Objetivos Específicos

Obtener información desde una perspectiva de enfoque diferencial y discapacidad

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al trámite realizado.

Verificar el tiempo de espera en cada canal de atención virtual.

Evaluar el canal de atención utilizado.

Determinar si la información recibida fue clara y oportuna para la solución del caso.

Ficha Técnica

La encuesta se aplicó a los ciudadanos que utilizaron los canales de atención virtual de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional del 4 al 29 de mayo del 2020, identificados de la siguiente manera:

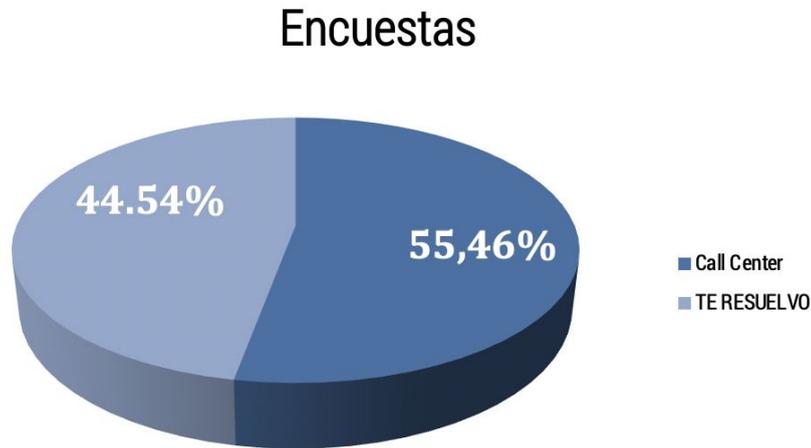
Call Center
538 encuestas

TE RESUELVO
432 encuestas

Encuestas aplicadas en total:

970

Aplicación de la encuesta

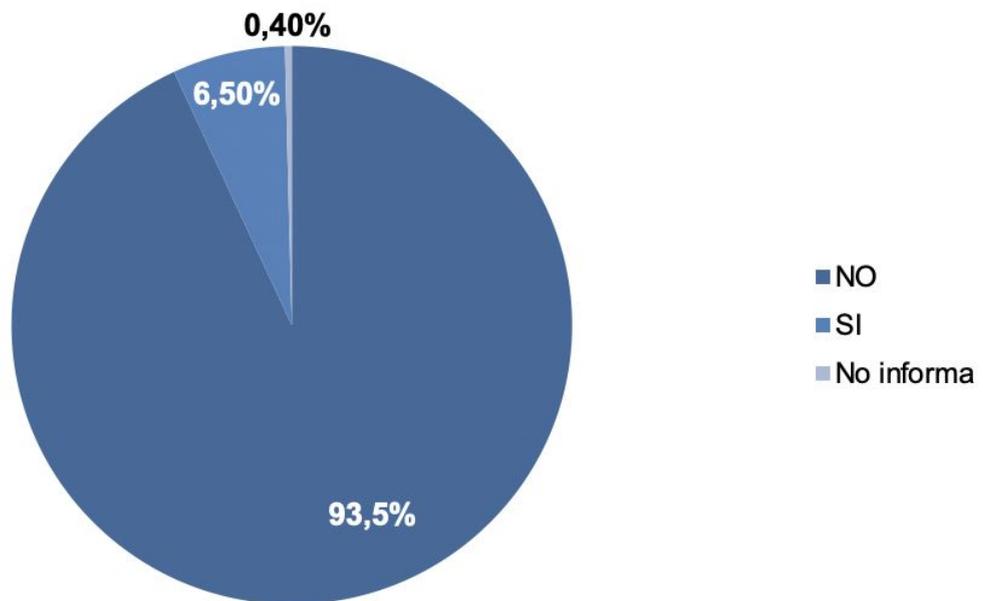


Gráfica # 1 – Encuesta NSU 1- 2020

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a nivel nacional a **970** usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el primer semestre de 2020, donde se evidencia que el mayor porcentaje de participación fue mediante el Call Center, demostrando que los ciudadanos están utilizando este medio de atención virtual durante el estado de emergencia por Covid-19 para resolver sus inquietudes de forma no presencial.

Interacción con personas en condición de discapacidad

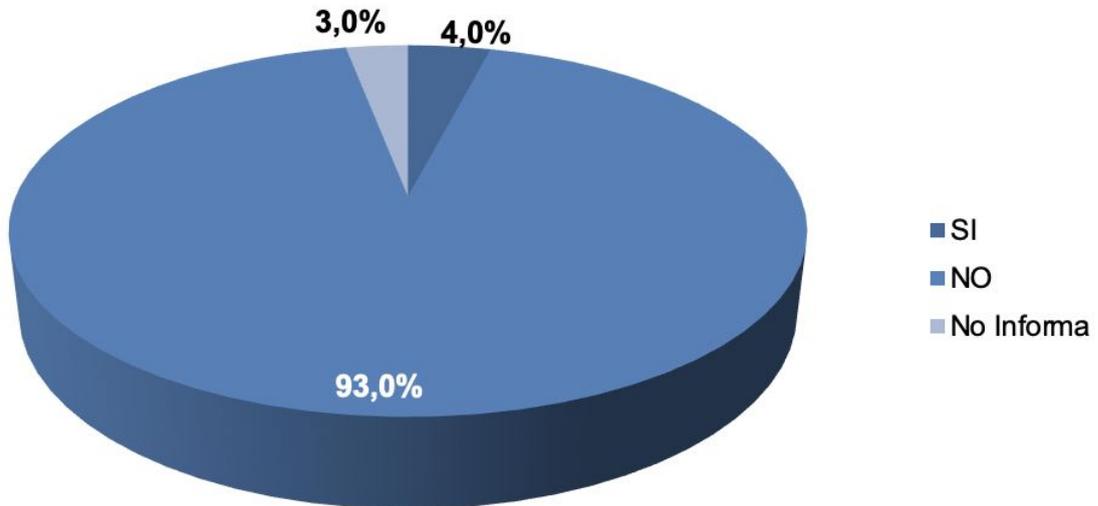
Call Center



Gráfica # 2 - Encuesta NSU 1 - 2020

Dentro del programa del Servicio al Ciudadano propuesto para este año, las personas en condición de discapacidad es un tema fundamental para la entidad, por tal razón se contó con la opinión de los usuarios donde se evidencia que el 6.5% del total son personas que tienen alguna discapacidad, las más relevantes son discapacidad visual con el 8.8% y auditiva 5.9%. Para esto la SSPD está capacitando a sus Gestores Territoriales y Digitales en estos temas puntualmente, con el objetivo de mejorar nuestro servicio.

Te Resuelvo



Gráfica # 3 - Encuesta NSU 1- 2020

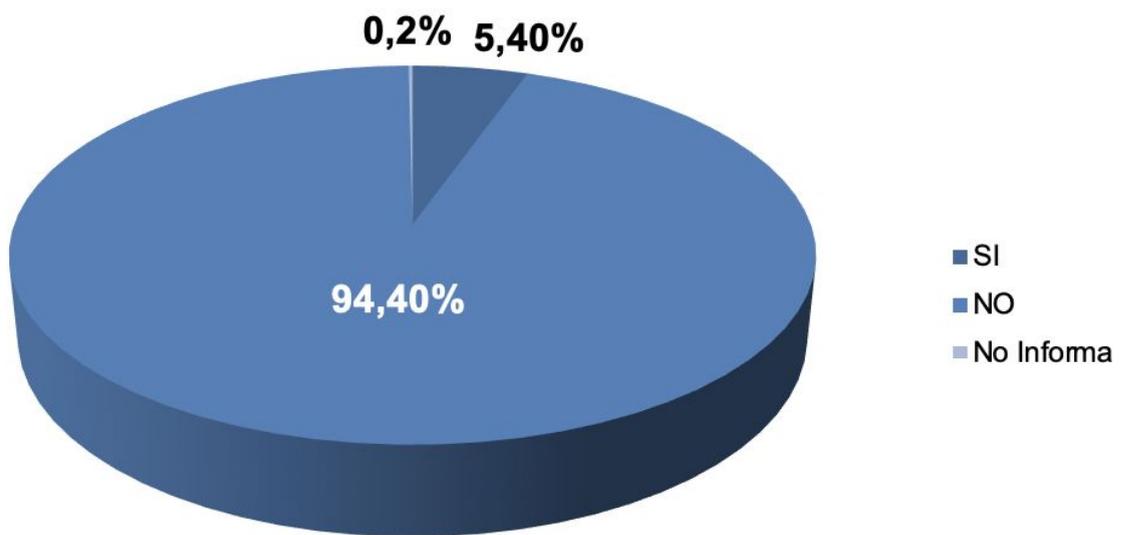
La plataforma **TE RESUELVO**, permite que los usuarios sean auto gestionables, el cual no requiere ningún contacto personal para realizar cualquier trámite ante la Superservicios, de esta forma este canal es una herramienta tecnológica completa y de fácil acceso.

A diferencia de los resultados del Call Center, para la plataforma digital, la discapacidad con mayor porcentaje es la física.

Entre las más mencionadas encontramos: inmovilidad en extremidades inferiores o superiores.

Enfoque diferencial

Call Center

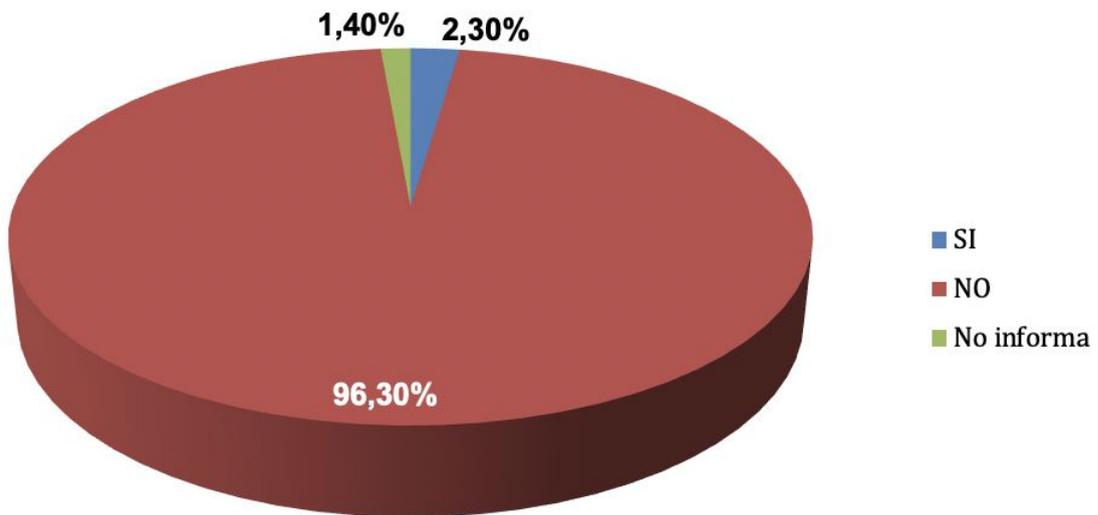


Gráfica # 4 - Encuesta NSU 1- 2020

El enfoque diferencial abarca un gran número de usuarios, saliendo de los estigmas sociales y culturales a los que se etiquetan, es por esto que la SSPD da un lugar importante dentro de sus objetivos. La encuesta muestra que el 5,40% de la población pertenece a un grupo étnico o comunidad característica.

El 24,1% de los usuarios pertenecen a la comunidad afrodescendiente, con el 10,3% son desplazados y con el mismo porcentaje pertenecen a una comunidad indígena.

Te Resuelvo

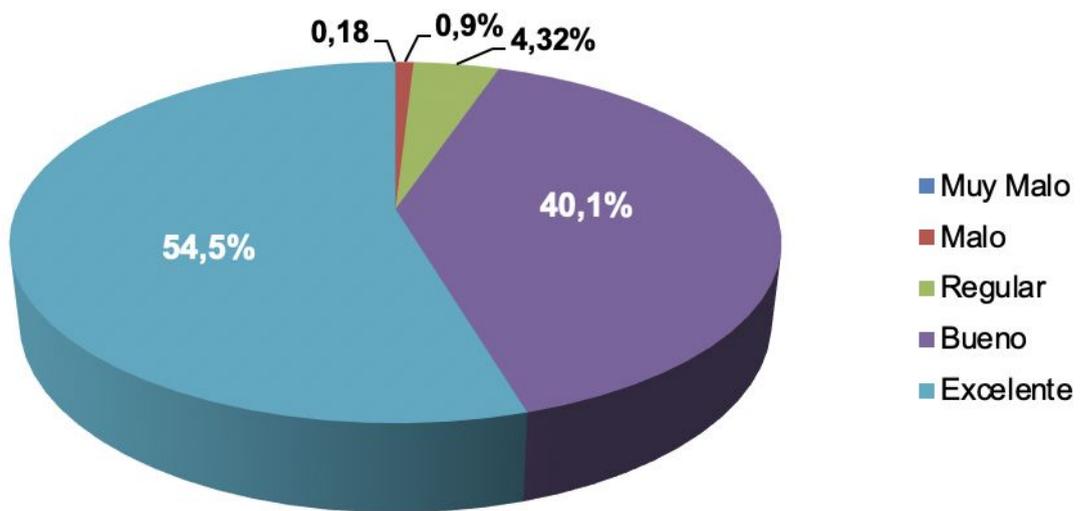


Gráfica # 5 - Encuesta NSU 1- 2020

La información de enfoque diferencial es susceptible de tratar, por tanto se evidencia que los usuarios que pertenecen a un grupo étnico o comunidad característica con el 2,30% accedieron a la plataforma digital, a diferencia de los usuarios que se comunican con el Call Center de la Superservicios con el 5,40%, sin embargo se destacan en este canal de atención, la comunidad afrodescendientes, población desplazada, comunidades indígenas y LGTBI.

Percepción y satisfacción con respecto al trámite y/o atención prestada

Call Center

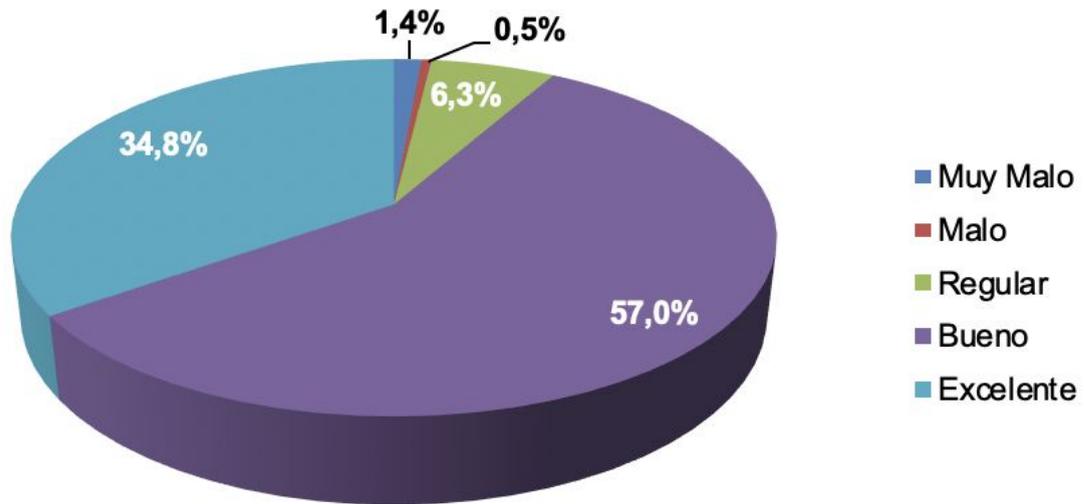


Gráfica # 6 - Encuesta NSU 1- 2020

El Call Center de la Superservicios es un canal muy utilizado por los usuarios durante el aislamiento obligatorio, sobretodo en regiones donde no se cuenta con conectividad a internet. Por medio de este canal se recibieron 538 encuestas de satisfacción, destacando a los siguientes departamentos con mayor porcentaje de participación, Bogotá D.C. 46,8%; Cundinamarca 7,1% y Tolima 6,9%.

De esta manera, para los usuarios de servicios públicos domiciliarios este canal de atención les permite comunicarse y obtener una respuesta satisfactoria de su solicitud con un 54,5 % como excelente, un 40,1% como bueno. Sin embargo, debemos mejorar para el 4,32% que lo calificó como regular, porcentaje relevante y susceptible a indagar sobre algunas sugerencias dadas, entre ellas: revisión y actualización de documentos publicados, dificultad para comunicarse, agilidad en los trámites.

Te Resuelvo



Gráfica # 7 - Encuesta NSU 1- 2020

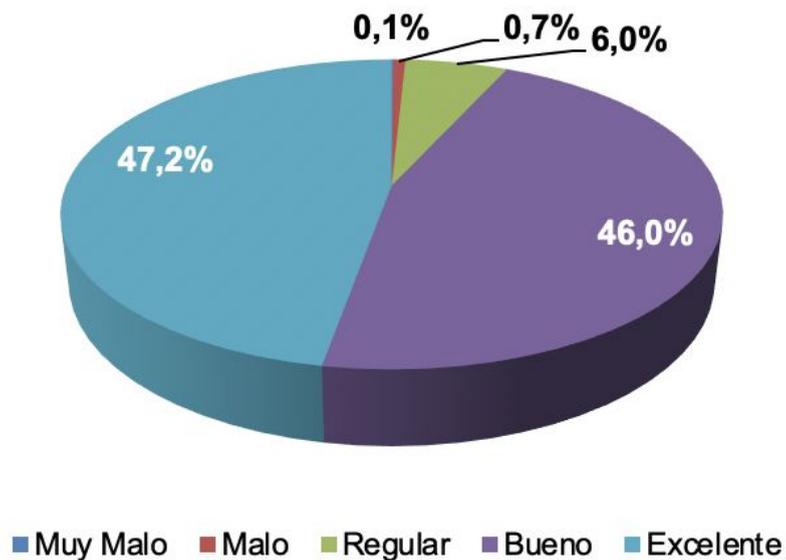
La plataforma Te Resuelvo es una herramienta que la Superservicios tiene a disposición de sus usuarios y es uno de los canales más utilizados por aquellos que buscan reducir tiempos y desplazamientos, especialmente en el aislamiento social por el que pasamos actualmente. Este canal ha permitido radicar trámites por parte de los usuarios de una forma fácil y efectiva. Por medio de este canal de atención se recibieron 432 encuestas de satisfacción al usuario, siendo los departamentos con mayor participación Bogotá D.C con un 39,8%, Cundinamarca 12,3% y Tolima 6,0%.

En cuanto al nivel de satisfacción con respecto al trámite realizado por medio de este canal, los usuarios lo califican en un 57,0% como excelente y en un 34,8% como bueno. Sin embargo el 6,3% confirman que fue regular debido a: falta de respuesta a la solicitud, falta de control en las respuestas dadas por las entidades prestadoras, procedimientos incorrectos, demoras en los trámites.

Calificación al canal de atención

Call Center

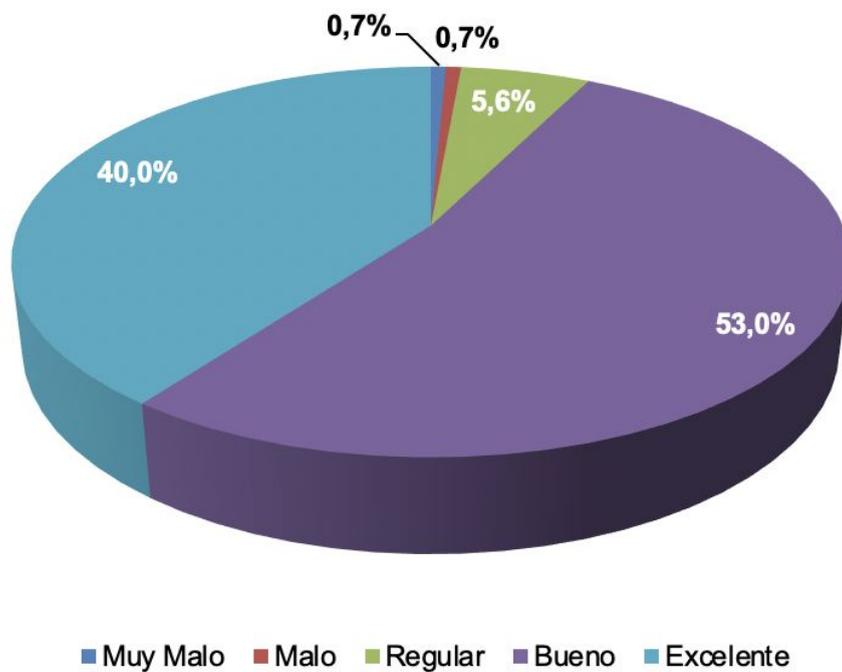
El Call Center es asertivo con un 47,2% lo cual indica que cumple con los requerimientos básicos para la resolución e información a los usuarios, el 46,0% cataloga el canal como bueno y el 6,0% lo define como regular debido a: tiempo de espera, profundidad en la información suministrada, tercerizar la respuesta a otros canales de atención. Esto nos permite tomar decisiones de mejora y define próximas estrategias a implementar.



Gráfica # 8 - Encuesta NSU 1- 2020

Te Resuelvo

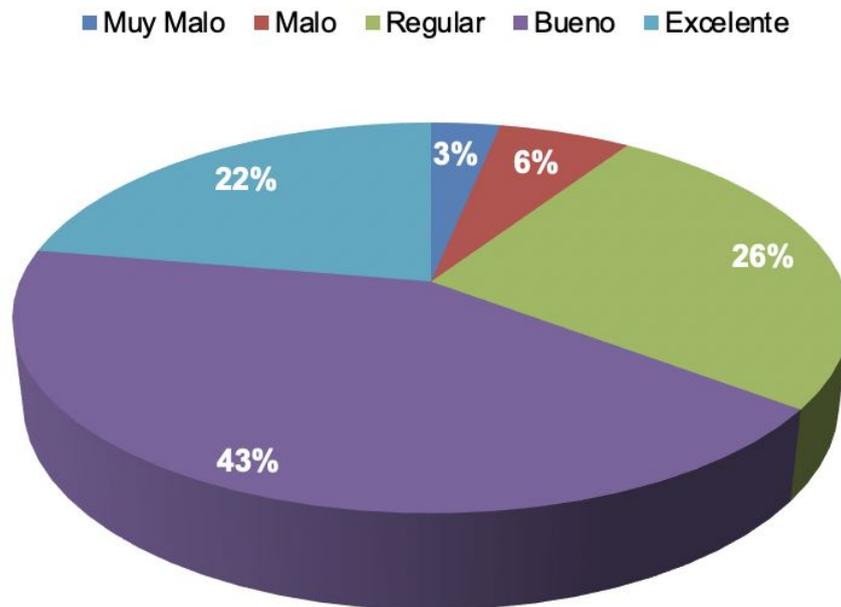
TE RESUELVO en general con un 40,0% confirma que una plataforma digital excelente, un 53,0% la define buena, el 5,6% manifiesta que es regular y solicitan asistencia en: el sistema no tenga problemas de conectividad, mejor asesoramiento y cumplimiento en los tiempos estipulados.



Gráfica # 9 - Encuesta NSU 1- 2020

Tiempo de esperar para acceder al canal

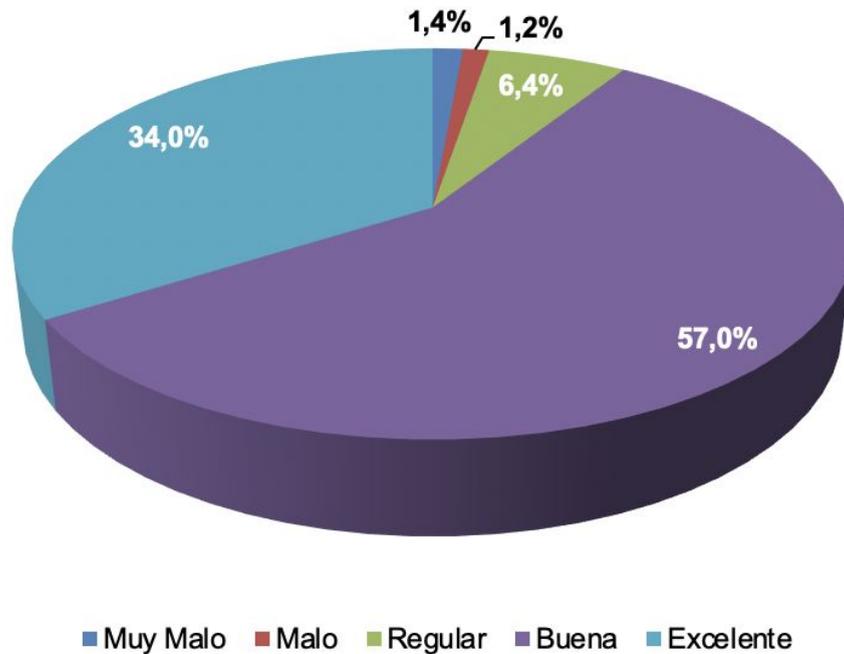
Call Center



Gráfica # 10 - Encuesta NSU 1- 2020

Debido a la emergencia de salud nacional, se incrementó desproporcionadamente el número de interacciones en el Call Center de la Superservicios, esto incide directamente en el tiempo de espera, sin embargo el 43,0% dice que fue buena, un 22,0% excelente y un 26,0% regular, esto nos permite tener un plan de contingencia y poder proporcionar mayor cobertura y eficiencia en la comunicación.

Te Resuelvo



Gráfica # 11 - Encuesta NSU 1- 2020

TE RESUELVO al ser una plataforma digital auto gestionable permite el manejo del tiempo, solo requiere seguir las instrucciones dadas por el sistema o acudir a los manuales de procedimiento. De esta manera el 57,0% determina que es buena, el 34,0 % es excelente y el 6,4% lo determina regular.

Claridad en la información recibida

CALL CENTER

Este canal de atención obtuvo 97,8% de aprobación en cuanto a que fue clara la información suministrada a los usuarios y un 2,2 % manifiestan lo contrario.

Sugerencias de mejora:

- Profundidad en las respuestas.
- No remitir a otros canales de atención.
- Información actualizada sobre horarios, apertura de los PAS entre otros.
- Agilidad en responder la llamada.

El 97,8% de los usuarios encuestados determinan que los gestores tienen los conocimientos apropiados para resolver sus inquietudes, el 2,2 % manifiesta lo contrario

PLATAFORMA TE RESUELVO

Teniendo en cuenta la información suministrada en esta plataforma los usuarios encuestados, el 94% manifiesta que fue clara la información recibida y el 6% dice lo contrario.

Algunas sugerencias de mejora:

- Simplificar el menú inicial
- No siempre se tiene el # del radicado, más opciones para recibir información sobre el proceso en curso.
- Habilitar más caracteres para explicar el caso.
- Agilidad en las respuestas.
- Simplificar la página.
- Mejorar el buscador de las empresas prestadoras.

El 87% de los usuarios encuestados determinan que la información suministrada en la plataforma Te Resuelvo fue oportuna para solucionar su caso, el 13 % manifiesta lo contrario

Sugerencias:

- Mejor cargue y opción de más documentos.
- Mejorar la accesibilidad a la plataforma.
- Extender el horario.

Conclusiones

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.
- Cumplimiento de los objetivos propuestos en el programa del Servicio al Ciudadano en cuanto discapacidad y enfoque diferencial.
- Cubrimiento y eficiencia de los canales de atención en medio de la emergencia sanitaria.

La percepción y satisfacción que tienen los usuarios sobre los trámites y/o atención recibida en general es favorable, de igual manera manifiestan que los canales de atención son apropiados y están diseñados para facilitar y tener mayor cobertura a nivel nacional.

El primer semestre de 2020 fue complejo y trajo consigo varios cambios en la vida cotidiana, tanto así que se vio afectado los servicios públicos domiciliarios, aumentando el número de interacciones diarias entre usuarios y SSPD, esto afectó directamente en el tiempo de espera por cada usuario, especialmente en el Call Center.

Sin embargo, la información suministrada siguió siendo verídica y contundente, como se evidencia en los resultados, así mismo los conocimientos de los agentes permitieron una respuesta oportuna.