

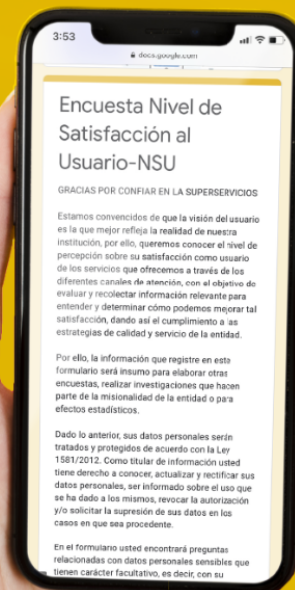
Encuesta NSU

Nivel de satisfacción del usuario 2021

Primer semestre

SUPERINTENDENCIA DELEGADA

PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO



Presentación	3
Ficha Técnica	6
Aplicación de la encuesta	7
Ciudades con mayor número de encuestas	9
Población diferencial o grupos étnicos	9
Motivos por los cuales los usuarios/ciudadanos en general acuden a los Superservicios	11
Nivel de satisfacción frente al motivo por el que acudió a la entidad	12
¿Qué esperan los usuarios/ciudadanos en general de la entidad?	13
Cuáles de los productos o servicios de la entidad accedió	14
Canal de atención por el que accedió a los productos o servicios de la entidad	15
Percepción sobre los canales de atención presencial, telefónico y digital	16
Conclusiones	19

Presentación

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mide la percepción y satisfacción del usuario – NSU primer semestre 2021, por medio de sus canales de atención virtual y presenciales, 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.

En respuesta a lo anterior, la presente encuesta tiene varios cambios y componentes de evaluación con el fin de ahondar en temas específicos de cada dependencia de la entidad, teniendo en cuenta lo sucedido durante el año 2020, la entidad en una fase de reestructuración en el quehacer diario y las nuevas formas de servicio con todos los protocolos de calidad y seguridad que esto requiere, por ende, la encuesta es 100% digital y se encuentra accesible para todos nuestros usuarios.

Se realizó un formulario de encuesta en Google Form, con respuestas cerradas, con opción de comentarios en algunas preguntas según el criterio de cada encuestado.

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

- Tipos de usuarios que acuden a la Superservicios
 1. Usuarios / ciudadanía en general
 2. Prestadores de servicios públicos domiciliarios (Incluye municipios prestadores directos) y sus relacionados (Auditor Externo de Gestión y Resultados, Agente Especial, Contralor, entre otros)
 3. Entidad estatal (Comisiones de regulación, ministerios, entidades territoriales y otras autoridades)
 4. Vocal de control

- Datos personales de los usuarios registrados:

1. Nombre completo o razón social
2. Ciudad de Residencia
3. Rango de edad
4. Características Diferenciales
 - Discapacidad
 - Grupo Étnico o comunidad característica

- Componentes de evaluación de la encuesta:



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 (Chat, Videollamada) plataforma Te Resuelvo, página web y en nuestros puntos de atención presencial a nivel nacional.

Objetivos Específicos

Obtener información desde una perspectiva de enfoque diferencial, discapacidad y rango de edad.

Identificar el motivo y las expectativas por las cuales acuden a la Superservicios.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los productos y servicios tomados en la entidad.

Evaluar el canal de atención utilizado.

Ficha Técnica

La encuesta se aplicó a los ciudadanos que utilizaron los canales de atención que tiene a disposición la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional del 7 de mayo al 15 de julio de 2021, identificados de la siguiente manera:



Punto presencial

58 encuestas

TE RESUELVO

57 encuestas



Página Web

27 encuestas



Call Center

16 encuestas



Correo Institucional

14 encuestas



Redes sociales

2 encuestas

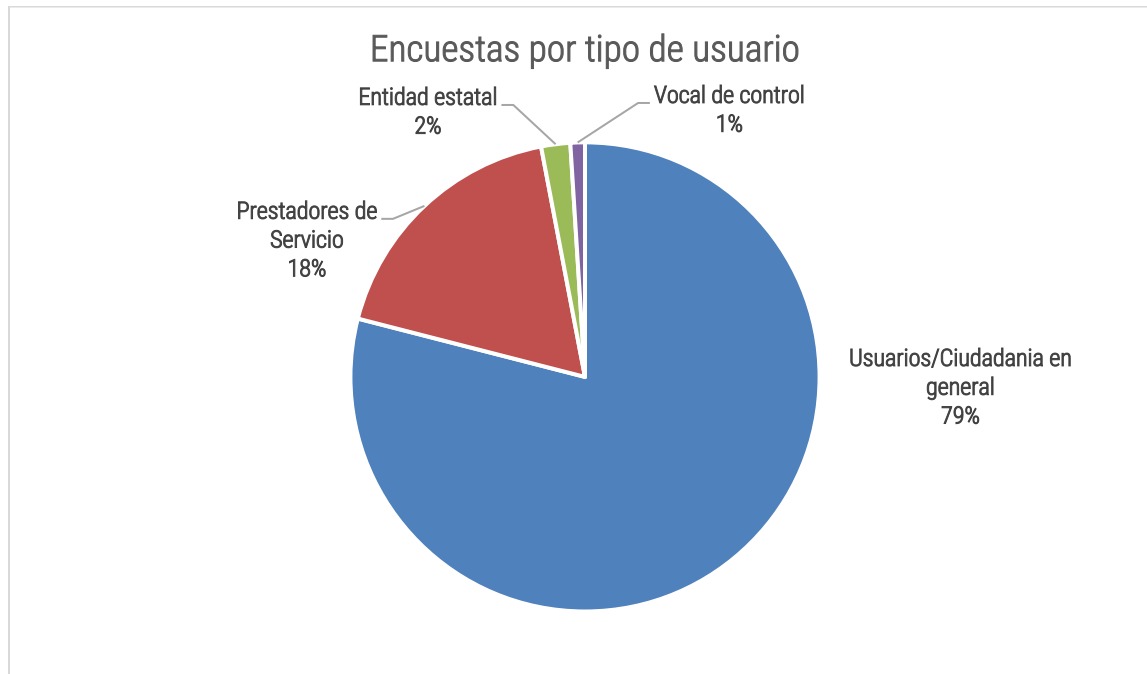
No responde

49 encuestas

Encuestas aplicadas en total:

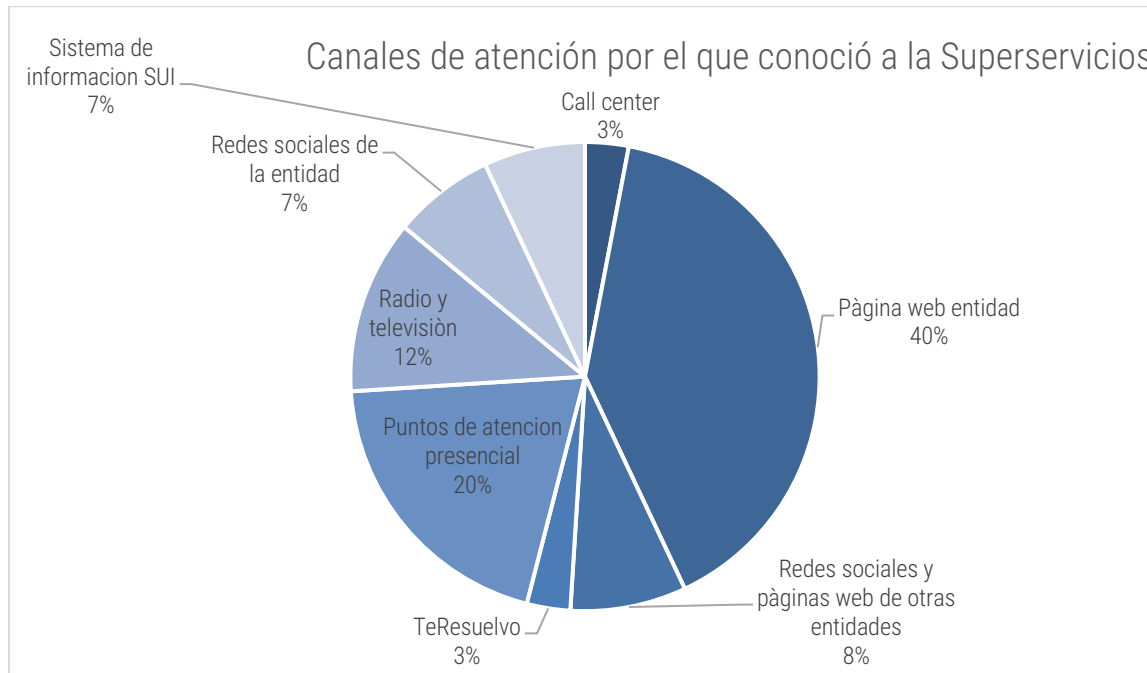
223

Aplicación de la encuesta



Gráfica # 1 - Encuesta NSU 1 - 2021

Los usuarios/ciudadanía en general son los predominantes con el 79% siendo esto importante para la Superservicios en temas de seguimiento en la calidad de atención e implementación de herramientas que faciliten y den cobertura de accesibilidad a nuestros servicios. Sin embargo, el 18% de los prestadores de servicios se comunicaron con la entidad, lo cual se puede inferir que somos un ente primordial para vigilar, controlar y resolver inconvenientes en temas de servicios públicos domiciliarios tanto para personas naturales como jurídicas.



Gráfica # 2 - Encuesta NSU 1 - 2021

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a lo largo de los años, ha venido posicionándose a nivel nacional, permitiendo que muchos usuarios, entidades prestadoras, entidades estatales reconozcan la misión y visión de la entidad, por medio de los diferentes canales de atención y comunicación que día a día propende cobijar gran parte del país.

Uno de los canales de atención que tiene la entidad y está en constante actualización, es la página web con un 40% de visibilidad. Los Puntos de Atención Superservicios PAS, sin lugar a duda es uno de los canales más frecuentados con el 20%. Actualmente muchos de los PAS se encuentran activos, luego de la contingencia sanitaria.

Ciudades con mayor número de encuestas

La entidad cuenta actualmente con 5 Direcciones Territoriales¹ a nivel nacional, permitiendo de esta manera llegar a más zonas del país, incluso a las más alejadas. Hasta el momento las ciudades con mayor número de encuestados los encontramos en Bogotá y sus alrededores; le preside Cali y la zona Suroccidente. También recibimos encuestas de zonas apartadas del país como: Corozal-Sucre, Aracataca-Magdalena, Altamira-Huila, Leticia-Amazonas, Riohacha-Guajira entre otros, sin embargo, un alto número de encuestados no registraron su ubicación.

Población diferencial o grupos étnicos

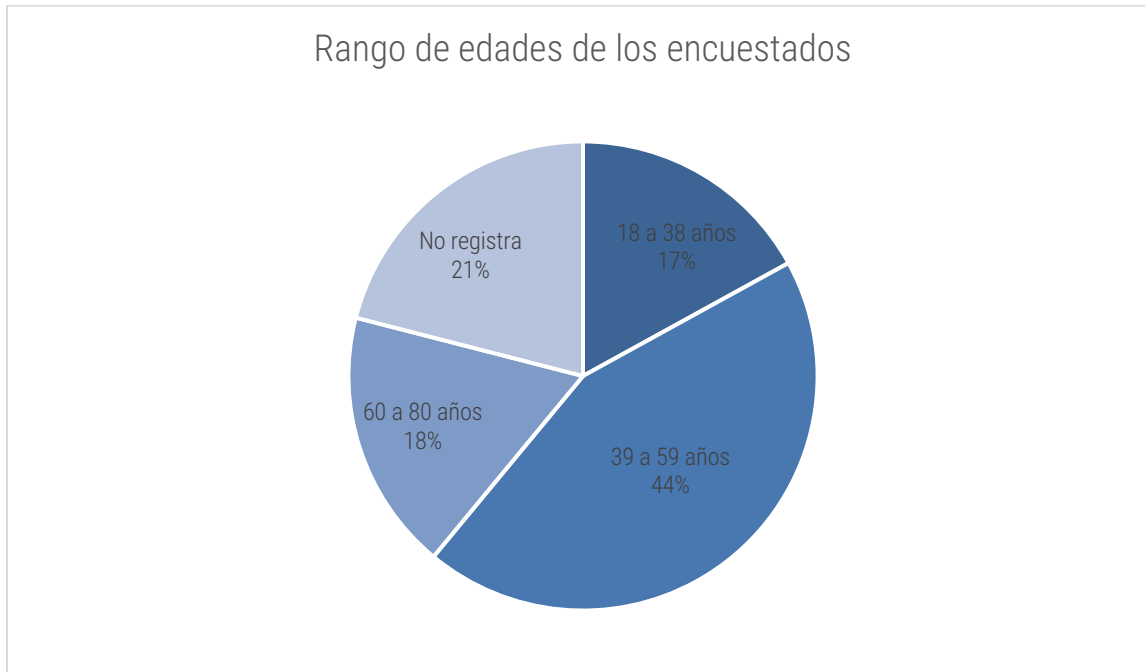
Para la entidad durante los dos últimos años ha sido un criterio fundamental la inclusión y accesibilidad para todos, por lo que es importante indagar en las encuestas sobre este tema, y con base en los resultados propiciar espacios, herramientas tecnológicas, innovar nuestros canales de atención. En junio de 2021 se habilitaron unos gifs en la plataforma Te Resuelvo² en lengua de señas colombiana para población sorda y aplicaciones como el Centro de Relevamiento en los puntos presenciales de la entidad para personas en condición de discapacidad visual del país. Adicionalmente, contamos con una red interinstitucional que permite capacitarnos y estar a la vanguardia de lo que día a día nos solicitan los usuarios.

Cabe destacar que el mayor número de los encuestados no registra ninguna condición especial o característica, sin embargo, algunos de ellos manifiestan tener discapacidad cognitiva, física, o ser población vulnerable del conflicto armado, desplazado, comunidad indígena y afrocolombiana. Para este tipo de población, la Superservicios ha habilitado documentos en otra lengua nativa y en lenguaje claro e

¹ A 30 de junio de 2021

² <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

incluyente, de igual manera estamos en constantes capacitaciones de atención y servicio a este tipo de población.



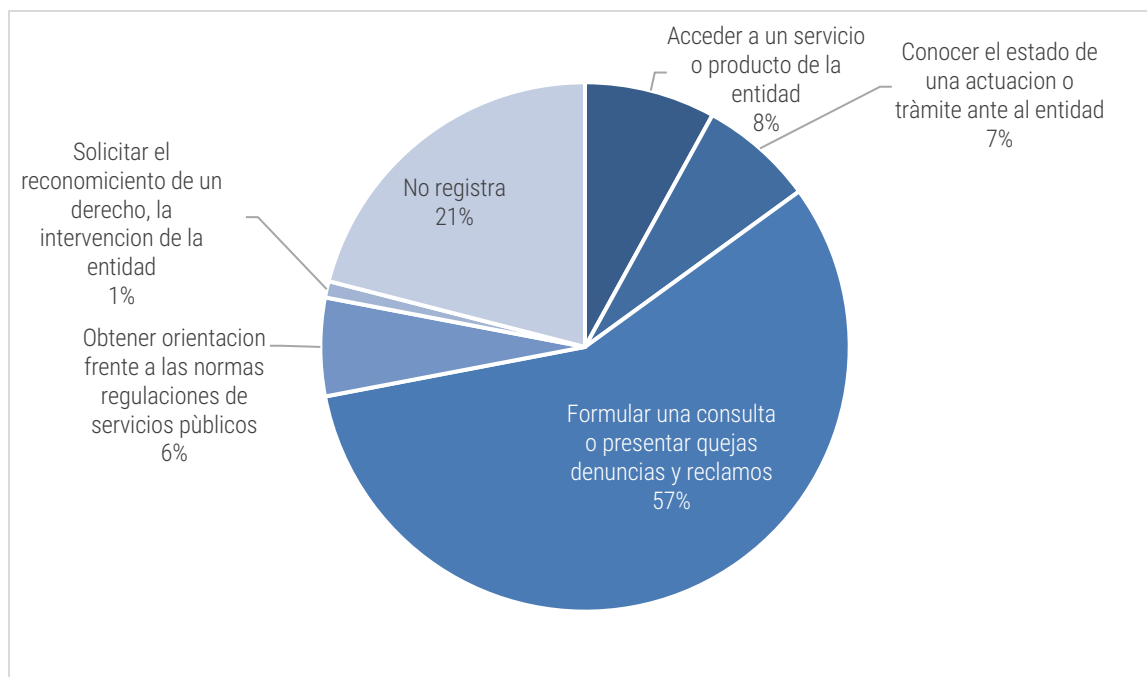
Gráfica # 3 - Encuesta NSU 1 - 2021

Dentro del manual de servicio al ciudadano, la Superservicios tiene en cuenta a la población de 60 a 80 años, debido a que el 18% de la participación en la actual encuesta, son de estas edades, promoviendo mejorar la calidad de atención y accesibilidad a los servicios según sus necesidades.

A lo largo del tiempo se ha ido involucrando a la población entre 39 a 59 años, debido a las actividades de participación ciudadana y divulgación en los canales y medios de comunicación, lo cual ha permitido un incremento del 44% participación dentro de la entidad.

También se evidencia que el 17% de los encuestados se encuentran entre el rango de 18 a 38 años, por lo que se considera fundamental reconocer la importancia de sus opiniones y sugerencias para implementarlas dentro de las estrategias de innovación institucional.

Motivos por los cuales los usuarios/ciudadanos en general acuden a los Superservicios

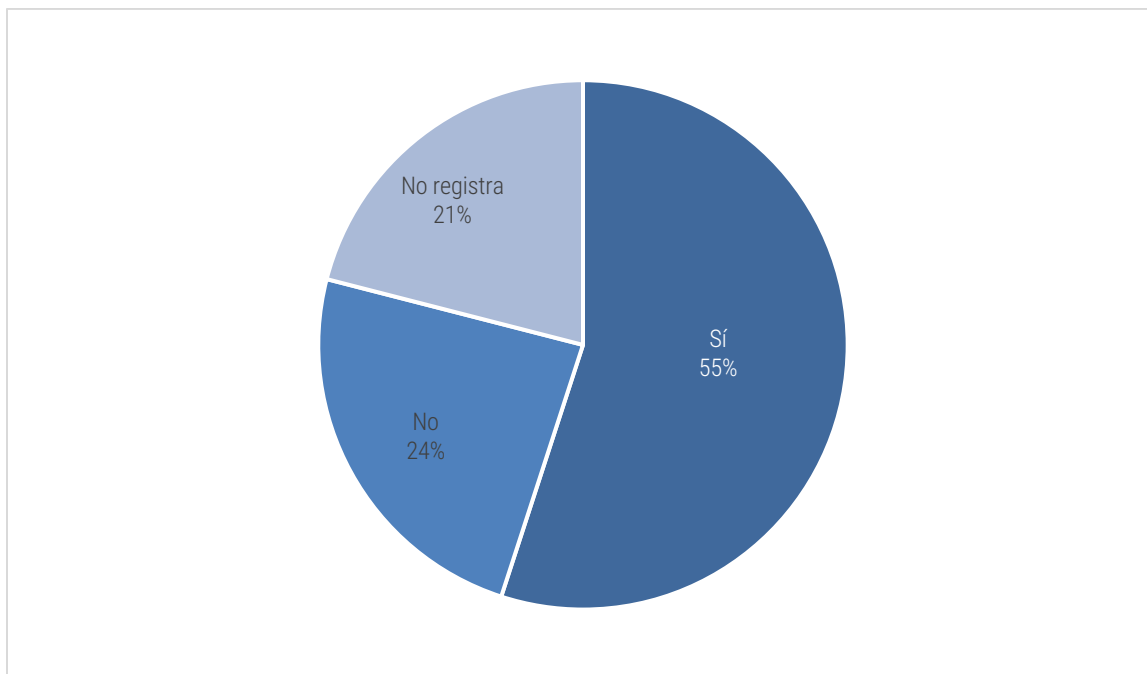


Gráfica # 4 - Encuesta NSU 1 - 2021

La entidad tiene un amplio portafolio de trámites y servicios disponibles: con el 57%, los encuestados confirman que acuden a la Superservicios para formular una consulta o presentar quejas, denuncias o reclamos, le preside con el 7% los usuarios que hacen un seguimiento a sus procesos o trámites interpuestos ante la entidad.

Se considera necesario tener en cuenta el 21% de encuestados que no registra datos al respecto.

Nivel de satisfacción frente al motivo por el que acudió a la entidad

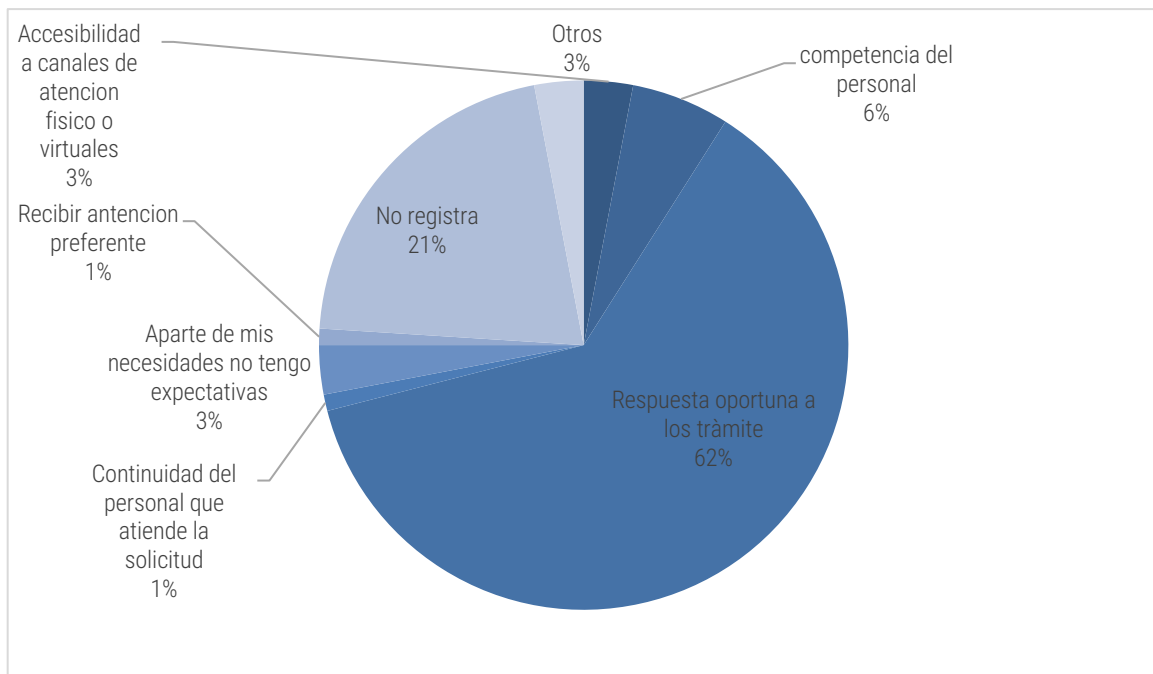


Gráfica # 5 - Encuesta NSU 1- 2021

La satisfacción del usuario es el objetivo principal de estos ejercicios de participación, donde las estadísticas evidencian que el 55% de los encuestados están satisfechos con el trámite o servicio por el cual acudieron a la entidad. Sin embargo, no se puede

desconocer el 24% que no está de acuerdo, para así poder tomar acciones, al evaluar y ajustar estas inconformidades de acuerdo con la norma y parámetros de la entidad.

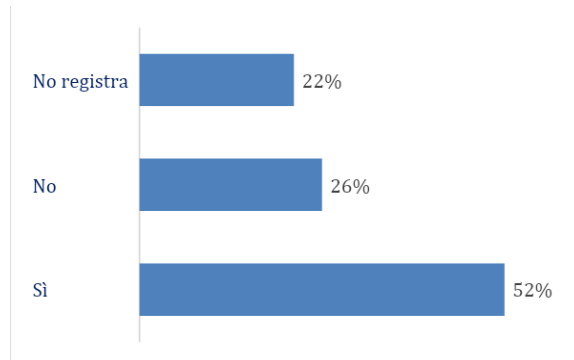
¿Qué esperan los usuarios/ciudadanos en general de la entidad?



Gráfica # 6 - Encuesta NSU I- 2021

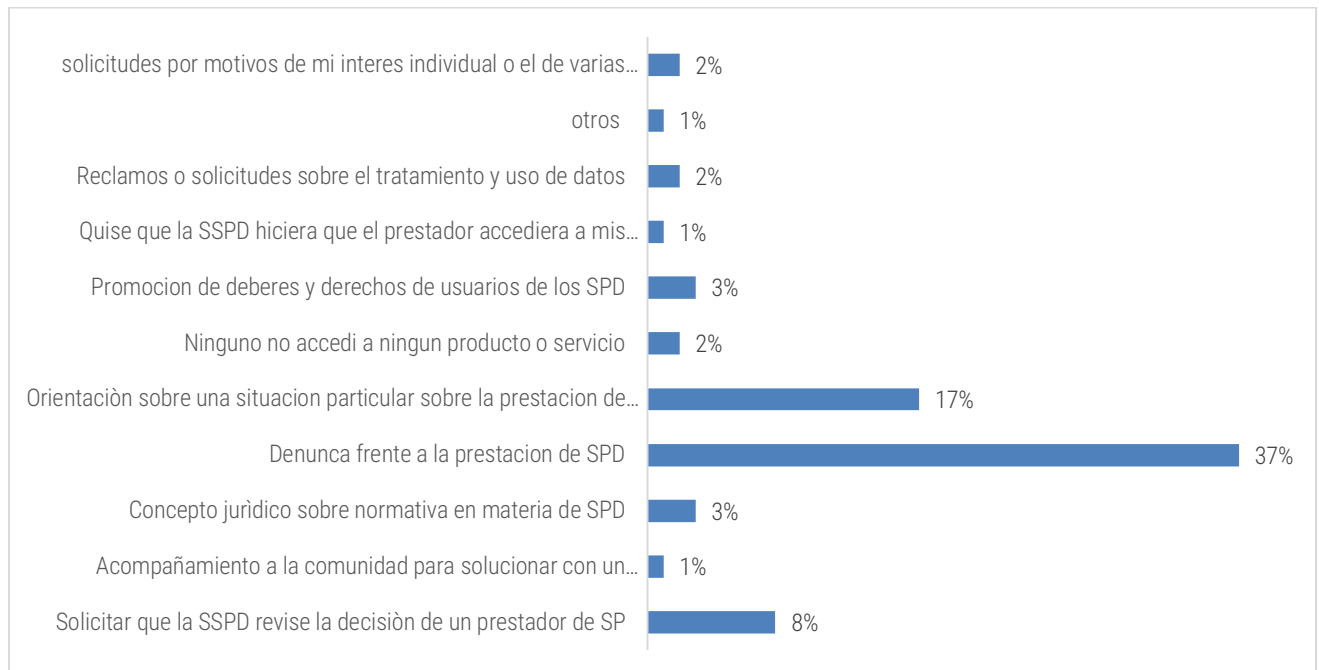
Los usuarios y la ciudadanía en general tienen la expectativa que la Superservicios con el 62%, dé una oportuna y acorde respuesta a sus solicitudes o trámites interpuestos. Es relevante destacar que el 6% solicitan mejorar nuestra accesibilidad en los canales de atención físicos y virtuales, de igual forma mejorar la competencia y conocimientos de los gestores territoriales y digitales, el 21% de los encuestados no registra su opinión.

¿Estas expectativas están satisfechas?



El **52%** de los encuestados manifiestan que están satisfechos con sus expectativas frente a los trámites y servicios que interponen ante la entidad. El 26%, no están satisfechos debido a que no han recibido una respuesta oportuna y el 22% no registra su percepción.

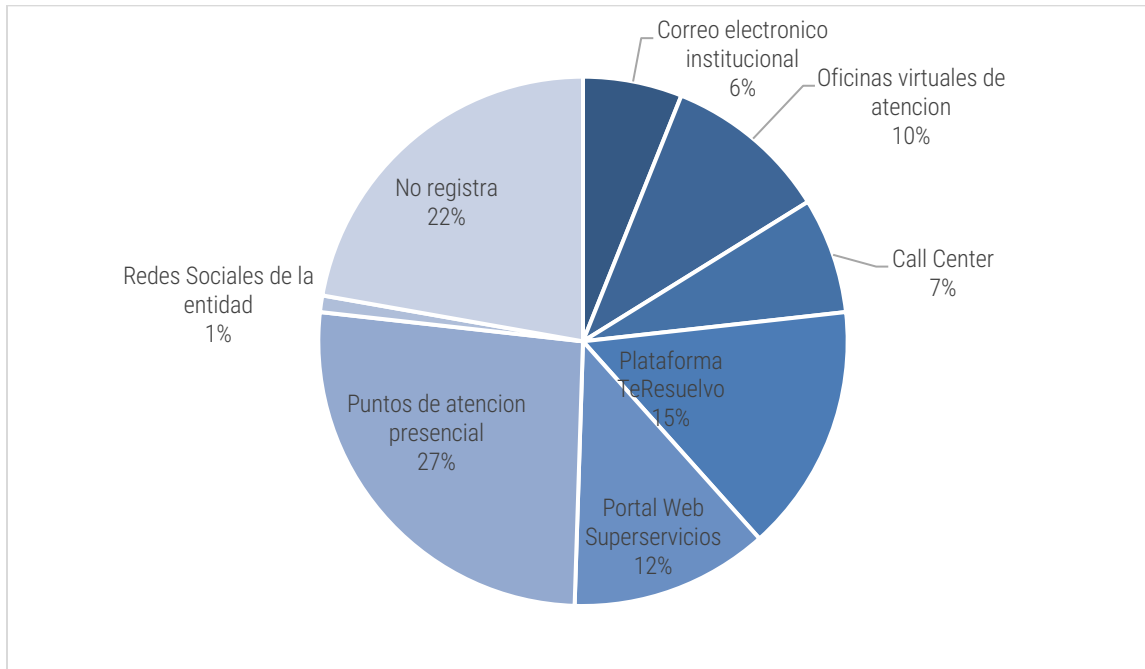
Cuáles de los productos o servicios de la entidad accedió



Gráfica # 7 - Encuesta NSU 1- 2021

El amplio portafolio de productos y servicios que ofrece la entidad permite que los usuarios tengan varias opciones que apliquen a su situación particular, muchos de estos servicios no son identificados por los mismos, como se logra evidenciar en la gráfica anterior, el 37% de los encuestados acuden a la Superservicios para interponer denuncias frente a la prestación de los servicios públicos, le precede la búsqueda de orientación sobre temas relacionados con los servicios públicos.

Canal de atención por el que accedió a los productos o servicios de la entidad



Gráfica # 8 – Encuesta NSU 1 – 2021

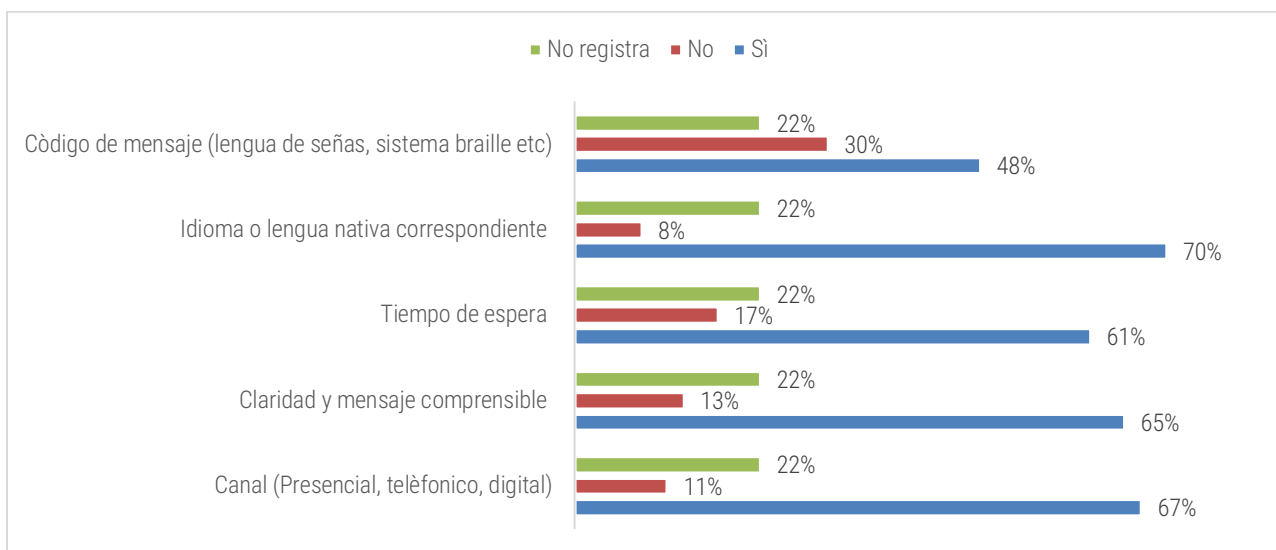
Los canales de atención que dispone la entidad son muy relevantes a la hora de ofrecer los productos y servicios, se trabaja a diario en ellos para que estén adecuados y oportunos a cada necesidad.

Este año, al levantar algunas medidas restrictivas impuestas por el COVID 19 por parte del gobierno, algunos de los Puntos de Atención Superservicios PAS dieron apertura. Así pues, la encuesta evidencia que el 27% de los participantes utilizan este canal, por encima de otros.

Los canales de atención virtual se fortalecieron por la pandemia y tienden a quedarse por el resto del tiempo, como se ve en la gráfica con el 15% de la plataforma Te Resuelvo y el 12% el portal web de la entidad.

Percepción sobre los canales de atención presencial, telefónico y digital

● Comunicación:



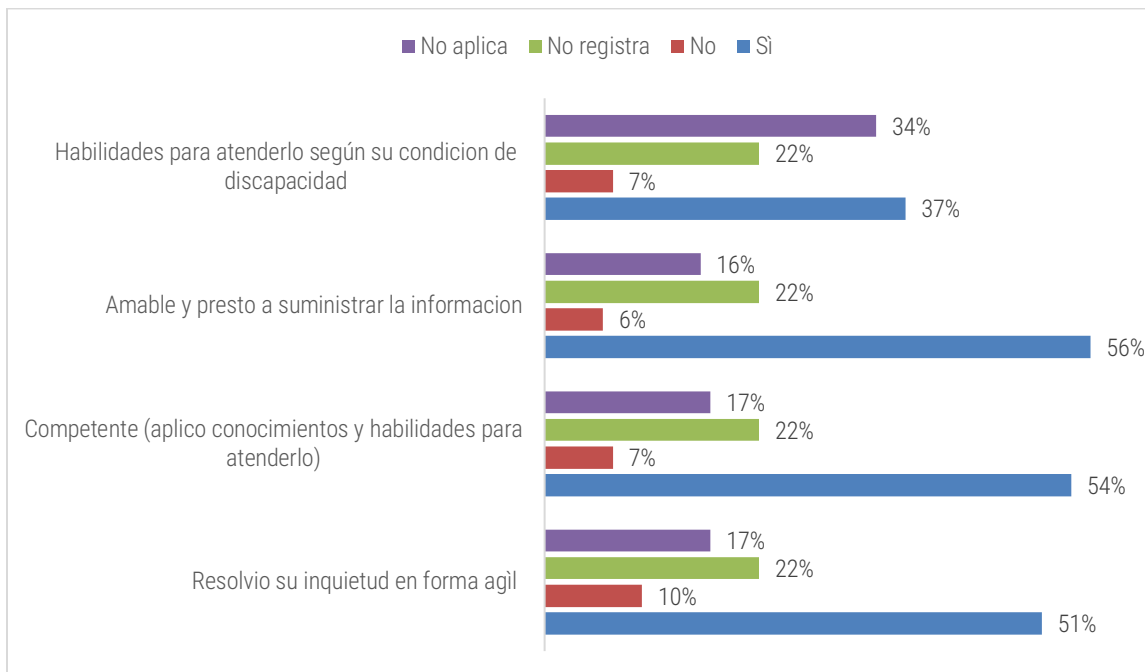
Gráfica # 9 - Encuesta NSU 1- 2021

Siendo consecuente con los datos reportados en la gráfica #8, los canales de atención tienen en general una buena calificación con el 67%, se identifica que la información es clara y comprensible, el tiempo de espera ha mejorado en relación con el año pasado, teniendo en cuenta que la contingencia aumentó las interacciones.

La entidad ha tenido en cuenta dentro de las políticas de la relación ciudadano, traducir documentos en otras lenguas nativas, tal cómo el ABC de reclamaciones, que fue traducido al Wayuunaiki y se encuentra disponible en la página web de la entidad³.

Así mismo y cómo se mencionó anteriormente, se encuentran disponibles los gifs en lengua de señas y el Centro de Relevó en los puntos de atención presencial.

● **Personal:**

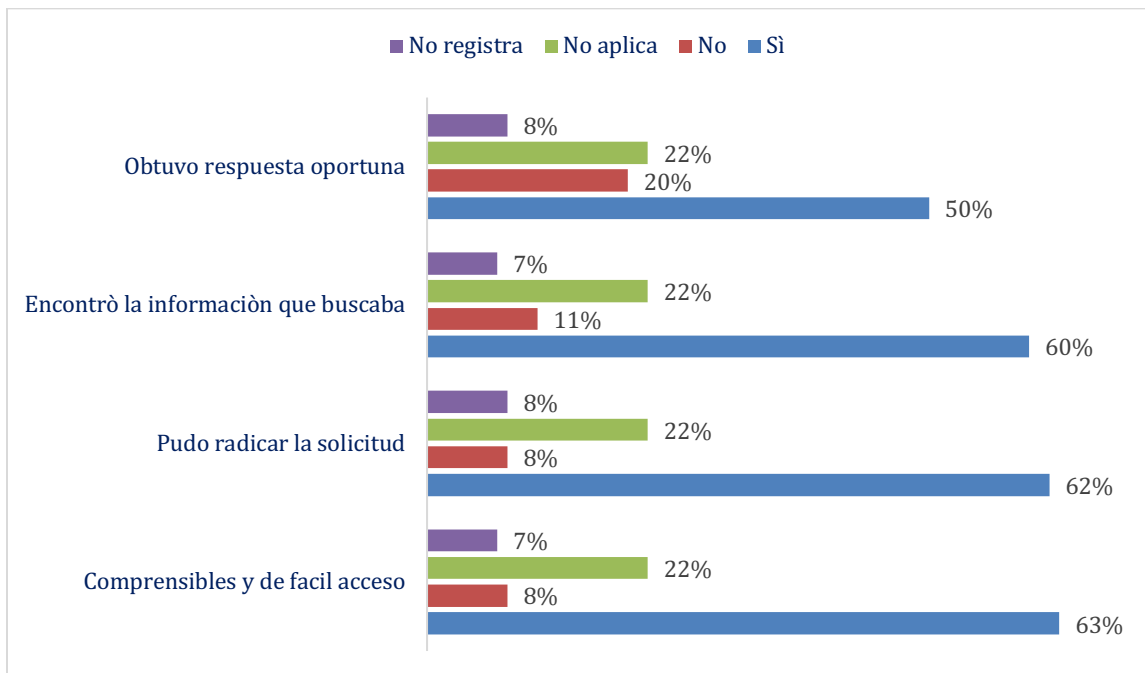


Gráfica # 10 - Encuesta NSU 1- 2021

³ https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/abc_reclamaciones-wayuu.pdf

Los gestores territoriales y digitales están en constantes capacitaciones y cursos certificados de atención y servicio al usuario, temas de discapacidad, actualizaciones legales, entre otros temas, razón por la que la calificación es satisfactoria en todos los aspectos. Sin embargo, es importante tener en cuenta las sugerencias para seguir mejorando.

● Percepción sobre los canales de atención digital



Gráfica # 11 - Encuesta NSU 1- 2021

Las oficinas digitales, la plataforma Te Resuelvo, la página web de la entidad y el chat hacen parte de los canales de atención digitales de la entidad, los cuales se evidencia una buena percepción frente a ellos.

Conclusiones

Los resultados demuestran que las distintas acciones tomadas por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio apuntan al cumplimiento de las estrategias planteadas semestralmente.

En general tenemos una buena percepción como entidad frente al quehacer diario y buena relación con los ciudadanos.

A continuación, se resumen los resultados más relevantes del primer informe 2021:

- ✓ El 79% de los encuestados son usuarios/ciudadanos en general
- ✓ La página web de la entidad ha sido el canal de comunicación más concurrido por los usuarios para conocer a la entidad y los trámites y servicios que ofrecemos.
- ✓ Territorial Centro y Suroccidente son las que obtuvieron mayor número de encuestados. Sin embargo, es de resaltar la participación de zonas apartadas del país.
- ✓ Enfoque diferencial también predomina en este semestre, sin tener un alto número de usuarios, pero sus opiniones son vitales para innovar en la atención preferente.
- ✓ La edad predominante de los encuestados se encuentra entre 39 a 59 años, es relevante el porcentaje de participación de los más jóvenes.
- ✓ El 57% de los usuarios manifiestan que el motivo principal por el que acuden a la entidad es para formular sus quejas, denuncias y reclamos.
- ✓ Teniendo en cuenta lo anterior el 55% corrobora que están satisfechos con los trámites y servicios interpuestos en la entidad.

- ✓ Las expectativas de los usuarios a remitirse a la entidad es que se les dé una oportuna respuesta a sus peticiones. Por tanto, el 52% de los usuarios están satisfechos con la labor de la entidad frente a sus denuncias.
- ✓ El canal de atención más frecuentado por los usuarios son los Puntos de Atención Superservicios PAS.
- ✓ La percepción sobre los canales de atención presencial, telefónico y digital de la entidad demuestran una buena calificación, en aspectos como: tiempo de espera, calidad de la información, atención y calidad al usuario, idioma y lengua nativa y atención a población en condición de discapacidad.