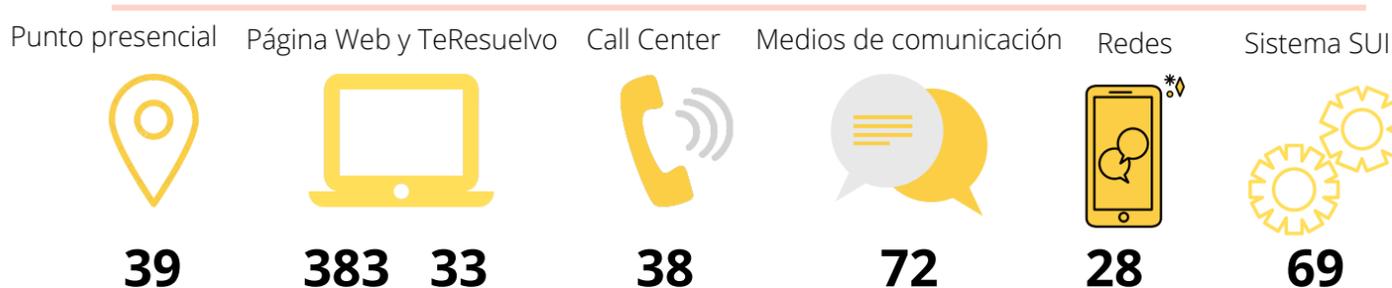


Encuesta NSU Nivel de satisfacción de usuario 2021

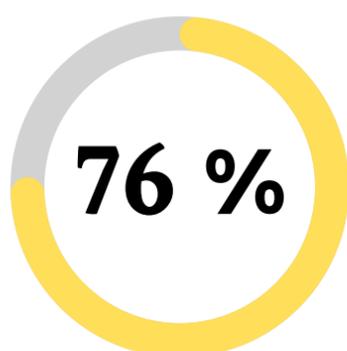
SUPERINTENDENCIA DELEGADA
PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN
TERRITORIO
Segundo semestre

662

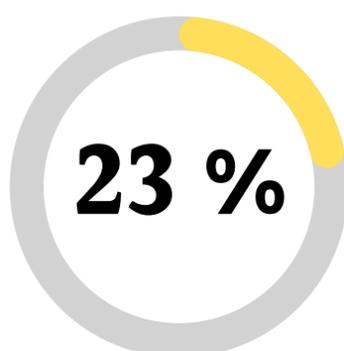
Encuestas se aplicaron a los ciudadanos que utilizaron los canales de atención que tiene a disposición la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional del 16 de julio al 29 de Noviembre de 2021, identificados de la siguiente manera:



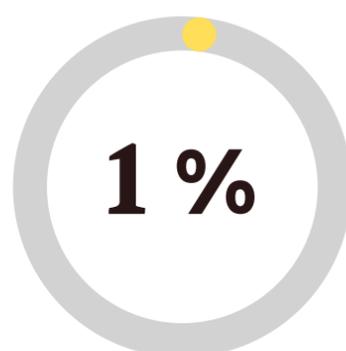
Encuestas por tipos de usuarios



**Usuarios/
ciudadanía**



**Prestadores de
servicio**



**Entidades
estatales**

Los usuarios / ciudadanía en general predominaron en estas encuestas, son uno de los pilares fundamentales dentro de la misión y visión de la entidad, al igual que los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

El 43% de los encuestados que acuden a la entidad se encuentran en el rango de edad de 39 a 59 años.



Discapacidad un tema de interés para la entidad



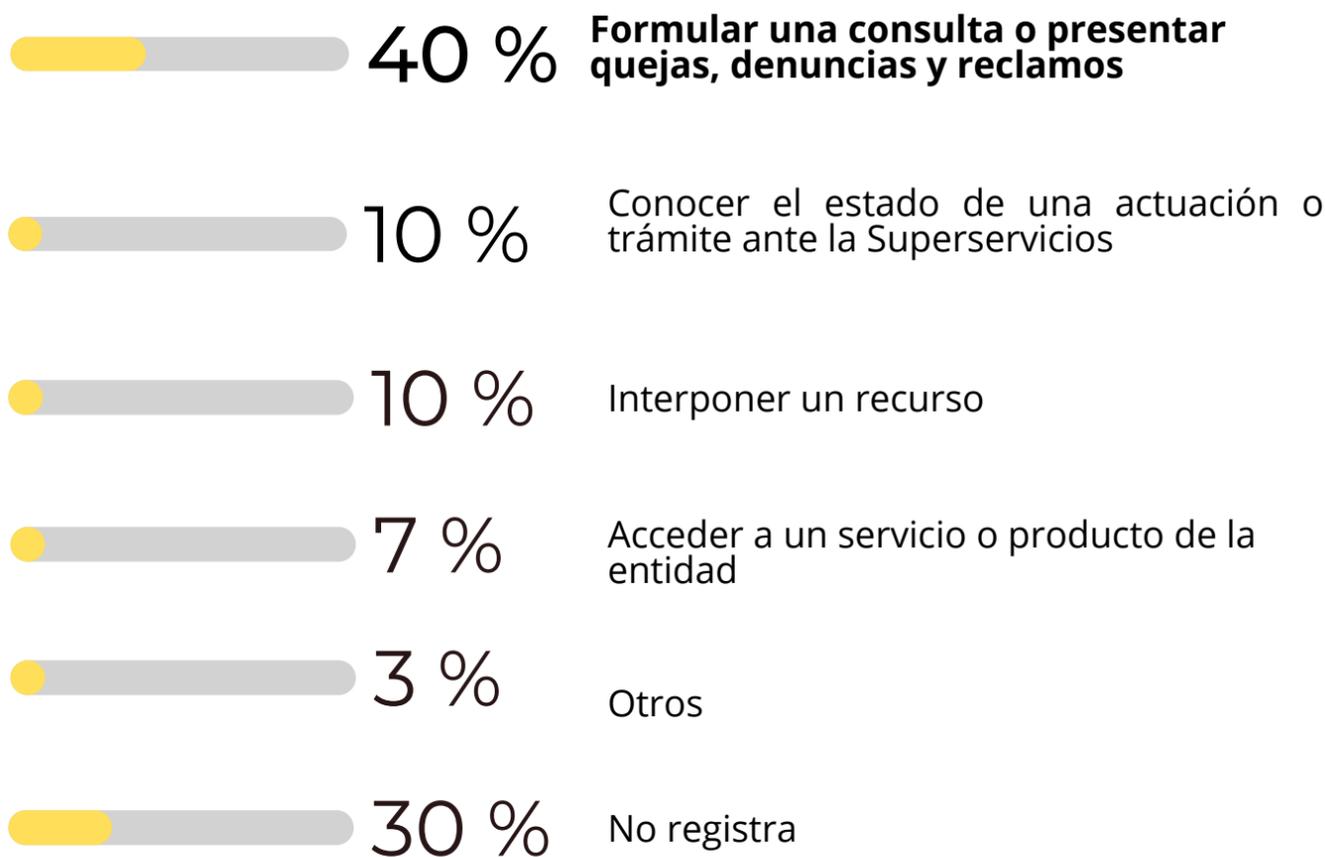
Para la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio a lo largo de este 2021, este tema fue de interés dentro de la estrategia de servicio al ciudadano, donde se realizaron varias capacitaciones para estar preparados como gestores a nivel nacional para brindar un buen servicio de acuerdo a las condiciones particulares de los ciudadanos que acuden a la entidad, el cual el **85%** manifiestan no presentar ninguna discapacidad, pero estamos preparados para el **9%** de los encuestados que manifestaron tener una condición preferente.

El enfoque diferencial y los grupos étnicos:

Hicieron parte del programa de formación al interior de la Delegada de Protección para el Usuario y la Gestión en el Territorio, con el apoyo de entidades como el DNP, así mismo se hizo la traducción de documentos en lengua Wayuunaiki, entre ellos el ABC de reclamaciones y la carta de trato digno. El porcentaje arrojado en esta encuesta da cuenta que solo el **6%** de la población hace parte de este grupo de valor.

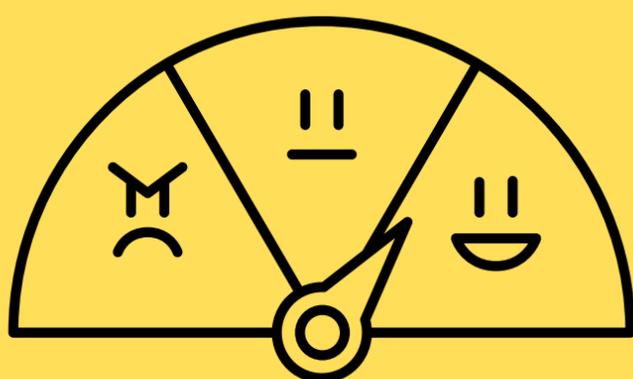


¿Cuál es el motivo por el que acude a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios? (Necesidades)



Dentro de la misión de la entidad esta velar por los derechos y cumplimiento eficaz de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, por esta razón predomina la formulación y presentación de consultas, quejas y reclamos a todo aquello que presente una irregularidad ante la prestación de los servicios públicos domiciliarios, manejo de los recursos y accesibilidad a los usuarios.

El 44% de los encuestados consideran que están satisfechos los motivos por los que acuden a la Superservicios, el 32% no están satisfechos y el 24% no registran ya que es la primera vez que toman un servicio con la entidad.



¿Cuáles son sus expectativas frente a la Superservicios?

Cada usuario que acude a la entidad, tiene una expectativa frente al alcance que tiene la Superservicios frente a su necesidad en aras de encontrar una solución favorable, los encuestados lo categorizan de la siguiente manera:



Respuesta oportuna 62%



No registra informacion 25%

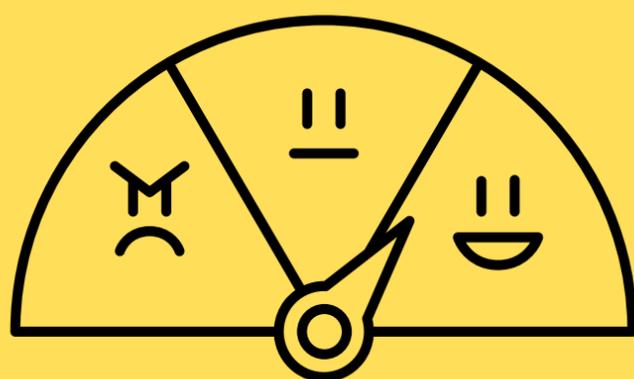


Ninguna expectativa 5%

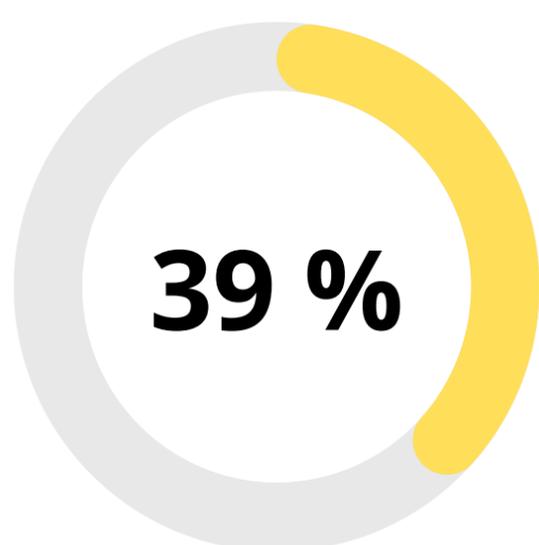


Accesibilidad a los canales de atención 3%

El 42% de los encuestados consideran que sus expectativas a las que acuden a la Superservicios son satisfechos



Producto o servicio por el que más frecuentan la Superservicios



De los usuarios acuden a la Superservicios para presentar una denuncia frente a la prestación de un servicio público domiciliario.

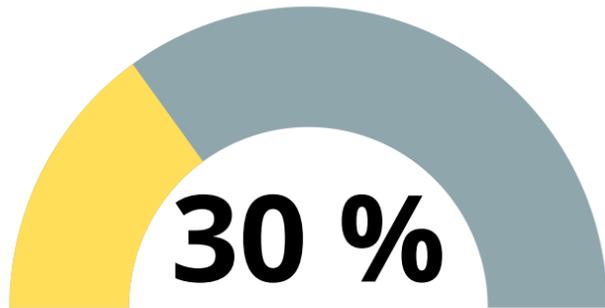
El servicio público domiciliario por el que más acceden a la Superservicios es energía eléctrica con el 31% de los encuestados



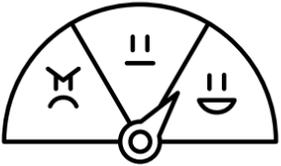
Los canales de atención de la Superservicios más frecuentados



Página Web y TeResuelvo



Percepción sobre los Canales de atención



La comunicación fue adecuada: Canal (Presencial, telefónico, Digital)



el 27% restante no registra información aplica para todos los criterios

Claridad y mensaje comprensible (sin jergas, tecnicismos, abreviaturas o extranjerismos)



el 27% restante no registra información aplica para todos los criterios

Tiempo de espera



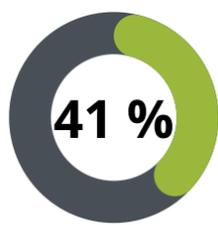
el 27% restante no registra información aplica para todos los criterios

Idioma o lengua nativa correspondiente



el 27% restante no registra información aplica para todos los criterios

Código del mensaje (lengua de señas, sistema braille, herramientas tecnológicas para el acceso de personas sordas o ciegas)



el 27% restante no registra información aplica para todos los criterios



Servicio al cliente

Resolvió su necesidad de forma ágil



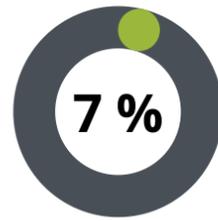
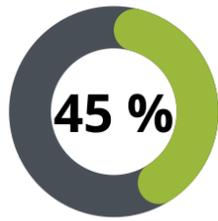
Solo aplica para canales de atención presencial. El 24% aplica para canales de atención virtual y el 27% restante no registra información aplica para todos los criterios

Aplica conocimientos y habilidades para atenderlo



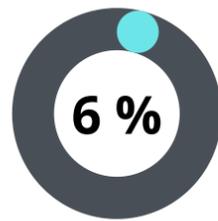
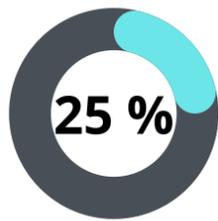
Solo aplica para canales de atención presencial. El 22% aplica para canales de atención virtual, el 27% de los encuestados no responde.

Amable y presto a suministrar la información



Solo aplica para canales de atención presencial. El 21 % aplica para canales de atención virtual, el 27% de los encuestados no responde.

El personal tuvo las habilidades para atenderlo según su condición de discapacidad



Solo aplica para canales de atención presencial. El 42% aplica para canales de atención virtual, el 27% de los encuestados no responde



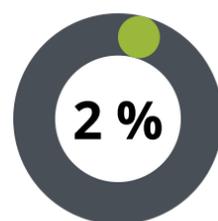
Instalaciones

Mobiliario y equipos tecnológicos adecuados



Solo aplica para canales de atención presencial. El 56% aplica para canales de atención virtual, el 27% de los encuestados no responde.

Cumple con los protocolos de bioseguridad



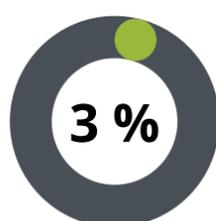
Solo aplica para canales de atención presencial. El 57 % aplica para canales de atención virtual, el 27% de los encuestados no responde

ubicación actual



Solo aplica para canales de atención presencial. El 56% aplica para canales de atención virtual, el 27% de los encuestados no responde

Los puntos presenciales cumplen con los elementos de accesibilidad como: Señales en braille, baños accesibles, módulos de atención preferenciales



Solo aplica para canales de atención presencial. El **59%** aplica para canales de atención virtual, el **27%** de los encuestados no responde



Conclusiones

En el segundo semestre de 2021 se recibieron encuestas de **662** usuarios de los cuales, el **76%** corresponden a **usuarios/ciudadanía en general**, la edad promedio de estos usuarios oscila entre los **39 a 59 años**.

Los temas de discapacidad, grupos étnicos y diferenciales, tuvieron una participación dentro de la encuesta aunque no con estadísticas altas sin embargo, se capacita y se hace relaciones de apoyo con otras entidades para dar respuestas en los momentos indicados.

El nivel de satisfacción de los usuarios con el **44%** confirman que están satisfechos con la labor que realiza la entidad frente a sus necesidades o motivos por los que acuden a la Superservicios, el **32 %** no están satisfechos debido a los tiempos de respuesta a sus peticiones y el **24%** restante no responde. así mismo el **42%** confirma que están satisfechos con las expectativas que tienen hacia la entidad. es necesario tener en cuenta que el **31%** de las encuestas no responden y el **27%** de los usuarios no acuden con una expectativa específica.

El **62%** de los encuestados dentro de sus expectativas desean una respuesta oportuna a sus inquietudes y el **39%** acuden para presentar una denuncia frente a la prestación de un servicio público domiciliario.

El canal de atención más utilizado son los virtuales página web y TeResuelvo, sin embargo los demás canales tienen una buena percepción ante los usuarios.