

Encuesta NSU

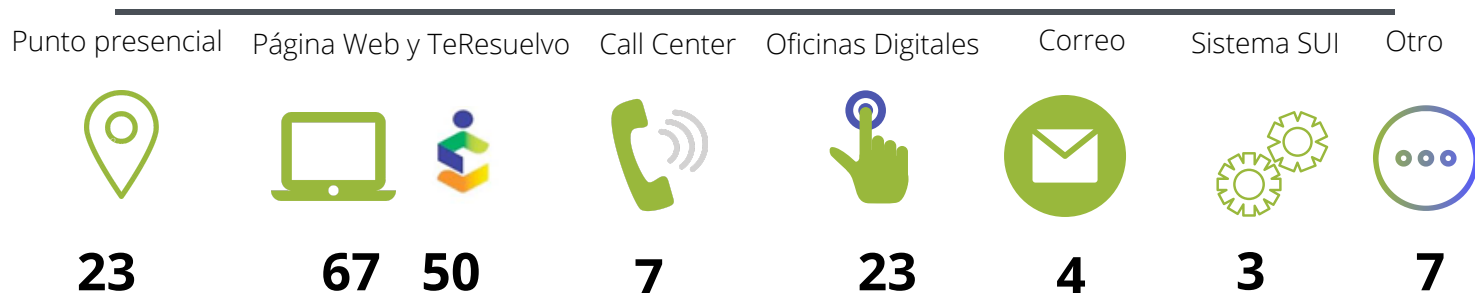
Nivel de satisfacción de usuario 2022

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

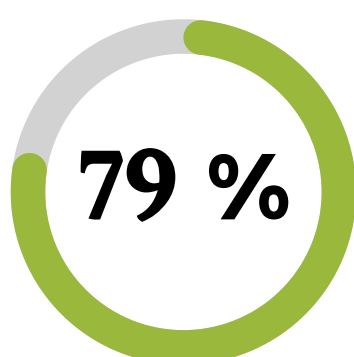


Encuestas

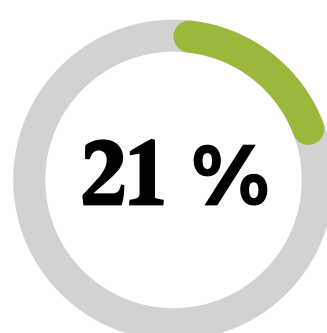
De las cuales **147** se aplicaron a ciudadanos que de manera voluntaria decidieron dejarnos su opinión con respecto al servicio recibido a través de los canales de atención que tiene a disposición la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **37** encuestas corresponden a la satisfacción de los trámites realizados ante la entidad a nivel nacional identificados de la siguiente manera:



Tipo de encuestas



Satisfacción por el servicio recibido a través de un canal de atención



Satisfacción de un trámite realizado en la entidad

El 79% de los usuarios / ciudadanía en general calificaron el servicio recibido por medio de los canales de la entidad, de igual manera el 21% de los usuarios dejaron su percepción sobre los trámites realizados

Discapacidad un tema de interés para la entidad

Para la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio para el primer semestre 2022, este tema fue de interés propuesto dentro de la estrategia de servicio al ciudadano, se llevaron a cabo varias capacitaciones dirigidas al personal de servicio al usuario a nivel nacional, esto permite mejorar la calidad del servicio de acuerdo a las condiciones particulares de los ciudadanos que acuden a la entidad, aunque el **89%** de los encuestados manifiestan no presentar ninguna discapacidad, estamos preparados para el **9%** de los encuestados que manifestaron tener una condición preferente, de las cuales las más predominantes fueron la **física** y la **visual**". El **2%** no respondieron la encuesta

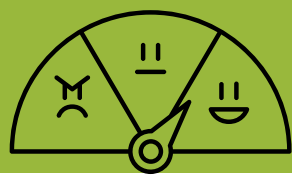
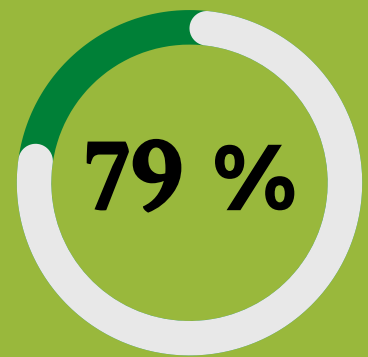


Enfoque diferencial y los grupos étnicos: Hicieron parte del programa de formación nuestros gestores territoriales y digitales de la Delegada de Protección para el Usuario y la Gestión en Territorio, con el apoyo de entidades como el Ministerio del interior (Línea poblacional).

Como resultado del primer semestre da cuenta que solo el **15%** de la población hace parte de un grupo de valor diferencial, se destaca la comunidad afrocolombiana y víctimas del conflicto. el **85%** de los encuestados manifiesta que no pertenece a ningún grupo característico.



Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

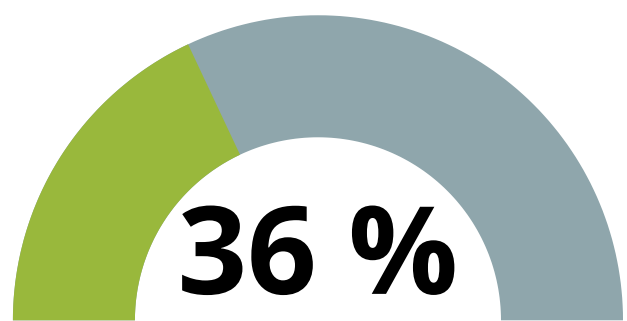


El 79 % de los usuarios están SATISFECHOS ✓ con los servicios prestados por medio de los diferentes canales de atención de la entidad, el 32% de los encuestados no están satisfechos ✗ y el 7% manifiestan imparcialidad en la respuesta o simplemente no aplica por el canal de atención utilizado.

El canal de atención de la Superservicios más frecuentado

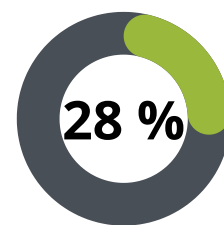
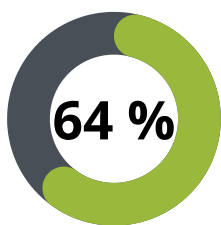


Portal web de la entidad



Es relevante mencionar que los canales de atención plataforma TE RESUELVO con el **26%**, las OFICINA DIGITALES con el 15% y los PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL (PAS) con el 12%, hace parte esencial en las comunicaciones entre el usuario y la entidad.

Percepción del canal de atención utilizado

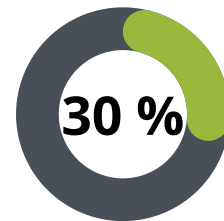
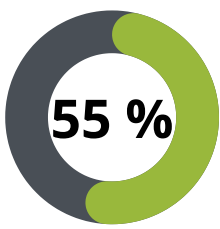


el **8%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica



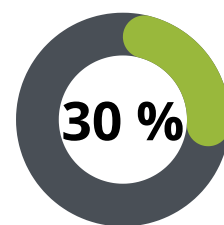
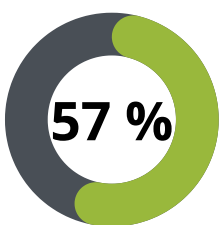
Percepción sobre servicio al cliente

Calidad en la atención



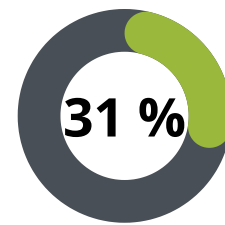
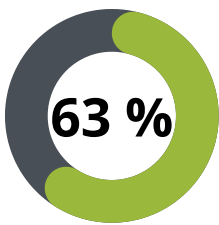
el **15%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

Tiempo de espera



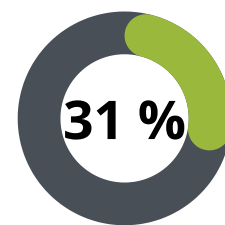
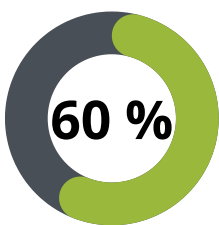
el **13%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

Accesibilidad



el **6%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

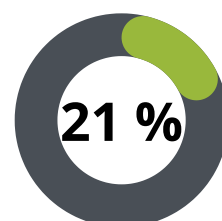
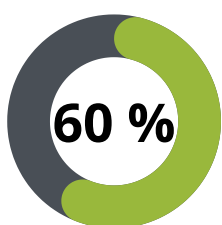
Claridad de la información



el **9%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

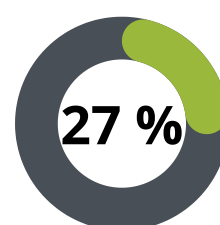
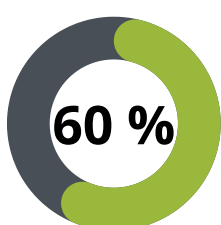


Idioma o lengua nativa correspondiente



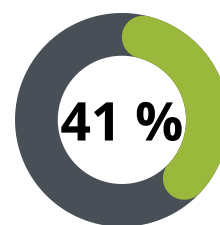
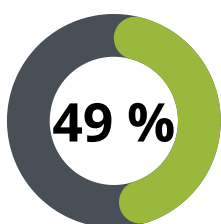
el **19%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

Efectividad en la radicación de la solicitud



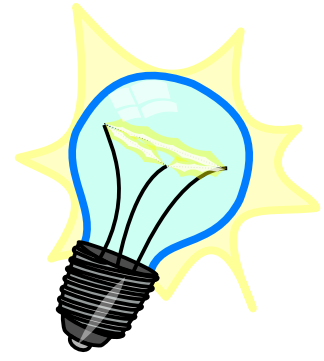
el **13%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

Personal que atendió la solicitud

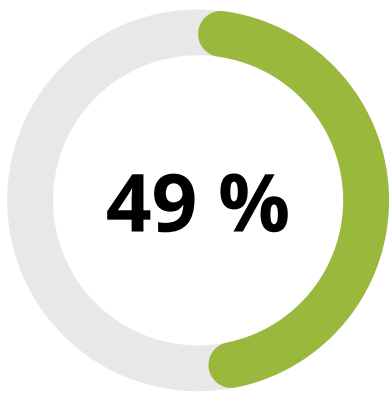


el **10%** de los encuestados no contestó a esta pregunta debido a que solo se tiene en cuenta los puntos presenciales

El servicio público domiciliario por el que más acceden a la Superservicios es energía eléctrica con el 46% de los encuestados.

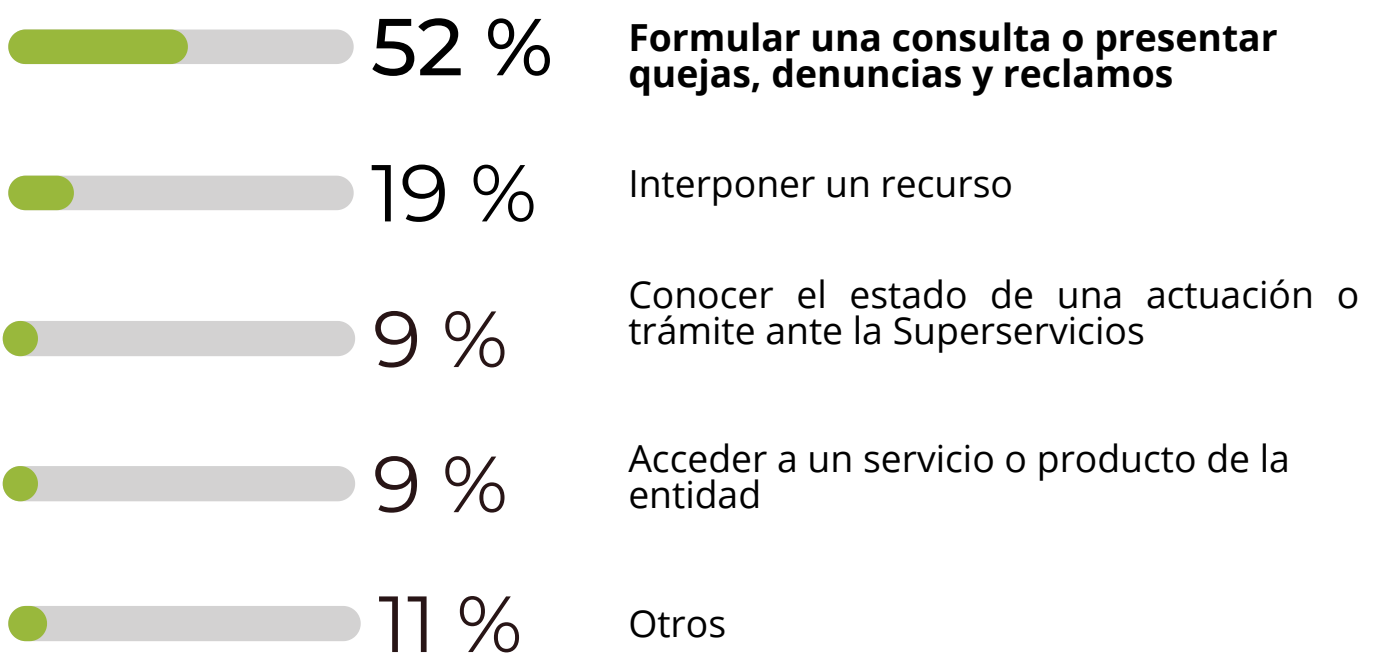


Producto o servicio por el que más frecuentan la Superservicios



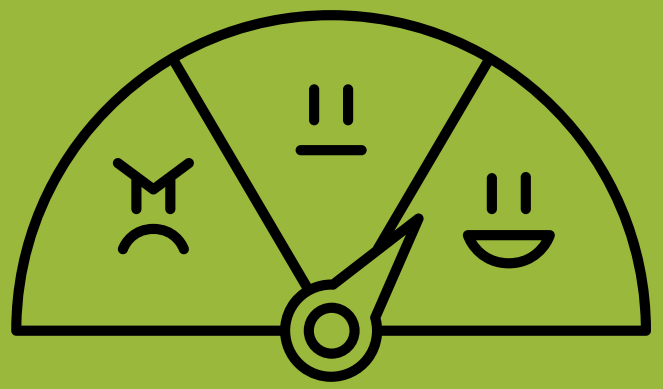
De los usuarios que acuden a la Superservicios es para **presentar una denuncia** frente a la prestación de un servicio público domiciliario.

¿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.

El 73% de los encuestados consideran que están satisfechos los motivos por los que acuden a la Superservicios, el 27% registran lo contrario



¿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 a su necesidad en aras de encontrar una solución favorable, los encuestados lo categorizan de la siguiente manera:



Respuesta oportuna 81%

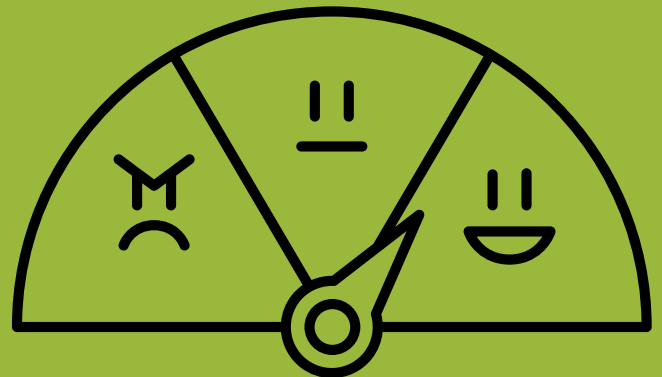


Ninguna expectativa 8 %



Accesibilidad a los canales de atención, otros 11 %

El 60% de los encuestados consideran que sus expectativas son satisfechas, el 24% manifiestan que no lo son debido a los tiempos de respuesta y el 16% no responde a la consulta.



Dentro de las expectativas satisfechas se tuvieron en cuenta los siguientes criterios adicionales:



Calidad de la atención 60% satisfacción



Tiempo de espera 51% satisfacción



Accesibilidad 57% de satisfacción



Información clara 62% Satisfacción



Canales de atención utilizados 60% satisfacción



Conclusiones

En el primer semestre de 2022 se recibieron **184** encuestas de usuarios de los cuales, el **79%** corresponden a encuestas sobre **satisfacción por el servicio recibido a través de un canal de atención**, el **21%** corresponden a **satisfacción de un trámite realizado en la entidad**.

Los temas de **discapacidad, grupos étnicos y diferenciales**, tuvieron una participación dentro de la encuesta aunque se refleja que el número de usuarios con alguna condición particular es mínima, sin embargo la entidad brinda constantemente capacitaciones y permite el acompañamiento o asesorías con otras entidades para dar respuestas en los momentos indicados, es de resaltar que el **60%** de los encuestados **afirma** que ha mejorado la entidad en temas de accesibilidad en los canales de atención y el **63%** en temas de atención en otras lenguas nativas o idioma correspondiente.

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibido en los diferentes canales de atención es del **79% de efectividad** teniendo en cuenta la labor que realiza la entidad frente al conocimiento y satisfacción de las necesidades o motivos por los que acuden los usuarios.

El Canal de atención mas frecuentado con el **36%** es la **plataforma WEB de la entidad**.

En cuanto a la percepción de servicio al cliente en los diferentes canales de atención oscila entre el **53%** al **60%** de favorabilidad en temas como: Calidad de atención, tiempo de espera, calidad de información efectividad en lo radicado y personal que atiende la solicitud.

La satisfacción de un trámite realizado **73%** de los encuestados están satisfechos.

El servicio público por el que más consultan o realizan trámites en la entidad es **Energía eléctrica** lo confirma el **46%** de las encuestas.

El **49%** de las encuestados confirman que el producto o servicio por el que más acuden a la entidad es presentar una **denuncia frente a la prestación de un servicio público domiciliario**, el **81%** de los encuestados esperan que sus trámites o denuncias sean respondidos de manera oportuna, sin embargo es de destacar que el **60%** de las encuestas demuestran una favorabilidad en las expectativas que presentan los usuarios.