



**Estrategia
Nacional de**

SERVICIO AL CIUDADANO 2022

Superintendencia Delegada para la Protección al
Usuario y la Gestión en Territorio



Introducción

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, es un plan transversal de servicio al ciudadano de la Superservicios para 2022, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y articula las acciones, y pautas en la constante mejora de la atención al usuario en todos los canales de atención de la entidad.

Como lo indica el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia: **“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad**, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.” (Negrilla añadida)

Por lo tanto, y en concordancia con este fin esencial que es transversal a todas las entidades del Estado, la presente Estrategia busca establecer los principios que para la presente vigencia serán esenciales en la atención a los usuarios que se acercan a los canales de la Superservicios.

Además, señala una serie de actividades que en el transcurso del año permitirán cualificar a los colaboradores, y crear mejoras sustanciales en los canales para fortalecer el rol de la Superservicios en los territorios.





Direcciones Territoriales

Dirección Territorial Nororiente

Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

Dirección Territorial Noroccidente

Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.

Dirección Territorial Oriente

Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

Dirección Territorial Occidente

Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

Dirección Territorial Suroccidente

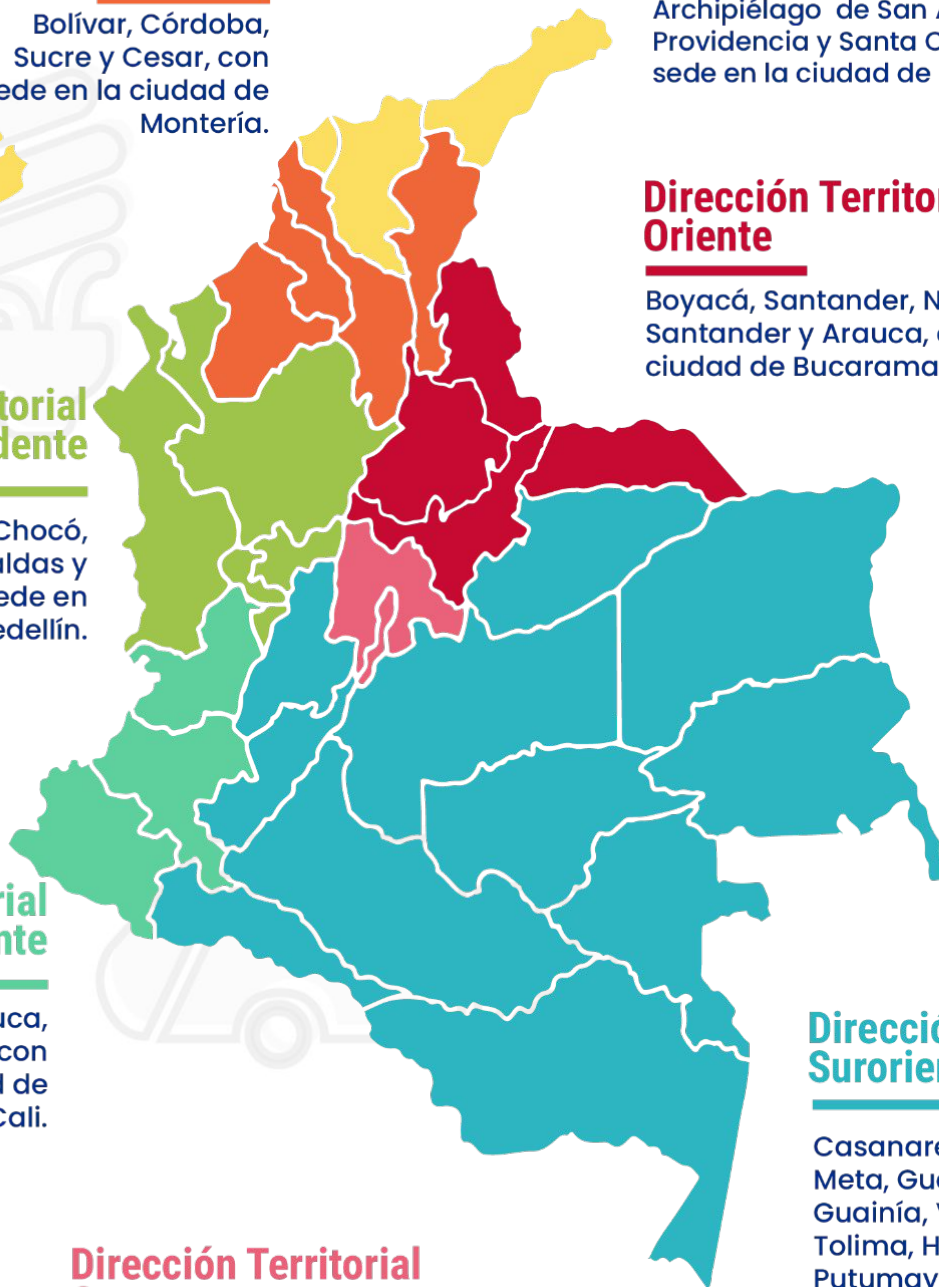
Valle del Cauca, Cauca y Nariño con sede en la ciudad de Santiago de Cali.

Dirección Territorial Centro

Cundinamarca y Bogotá D.C., con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección Territorial Suroriente


Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas, con sede en la ciudad de Neiva.





Objetivos y principios

A continuación se presentan los objetivos generales y específicos que persigue la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano:



1. Fortalecer la capacitación constante de los colaboradores en los canales de atención de la Superservicios en relación a la atención de los usuarios con enfoque diferencial, y aspectos generales de servicio al ciudadano.

Objetivo general:
Generar una atención efectiva, eficiente y de calidad en los canales de atención de la Superservicios, que busque adaptarse a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

2. Propiciar el acceso de los ciudadanos a los canales de atención de la Superservicios a la población de enfoque diferencial, en especial en condición de discapacidad.

3. Realizar una constante evaluación de la calidad de atención e impacto ciudadano de nuestros canales de atención.





Protocolos:

Es importante resaltar que la Superservicios tiene protocolos claros para la atención de los usuarios en cada uno de los canales de atención, para esto, se ha dispuesto el Manual de Servicio al Ciudadano PU-M-001 Versión 01.

Puede encontrar este Manual en: <https://bit.ly/3gXV4ts>

Insumos y planeación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2022

La presente Estrategia se alimenta de las siguientes fuentes para determinar las acciones que priorizará en 2022:



Medidas de mejora identificadas en la medición FURAG 2020 (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión).



Actividad de planeación participativa 2021 para la formulación de la Estrategia en 2022.



Resultados de las encuestas de satisfacción al usuario 2021 (NSU).



Resultados sobre conocimiento y atención de la SSPD, en el Plan Choque Nacional 2021.



Recomendaciones de la Caracterización de usuarios y grupos de interés 2019 y Rural 2021.





Canales de atención:



Puntos de Atención Superservicios - PAS:

Son los puntos de atención presencial Superservicios, distribuidos en más de 40 locaciones del país, con apoyo de Alcaldías, Personerías y otras entidades aliadas.

Puede consultarlas en: <https://bit.ly/2NNRIET>



TeRESUELVO

Es nuestro canal virtual para radicación de trámites, programación de turnos, y acceso a nuestro **chat** y **videollamada**.

Puede acceder en: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>



Oficinas Digitales:

Son nuestras **32 oficinas digitales móviles**, ubicadas en puntos estratégicos, desde donde se puede acceder al canal Te Resuelvo, realizar trámites, y recibir atención personalizadas.

Puede consultar su ubicación aquí: <https://bit.ly/2NNRIET>



Contact Center: Con agentes cualificados en la atención a los usuarios con enfoque diferencial, y un abogado como apoyo a la respuesta efectiva de dudas por el canal telefónico. Y tecnología necesaria para apoyar en el canal de chat y videollamada.





Acciones en nuestros canales 2022



Puntos de Atención Superservicios - PAS:

Se fortalecerá la atención con enfoque diferencial en especial en lo relacionado a la atención con estándares de calidad en servicio al ciudadano, e implementación del **Centro Relevó**.



TeRESUELVO

Se promoverá el uso de la herramienta digital a través de los canales institucionales y con los ciudadanos en las actividades de participación ciudadana en los territorios.



Oficinas Digitales: En la mejora constante del funcionamiento de estas oficinas, se elaborará y ejecutará el contrato para el funcionamiento y traslado cuando haya lugar.



Contact Center: Se fortalecerá la formación de los agentes en temas relevantes de la atención en canal telefónico, actualizaciones jurídicas, y atención diferencial.





Fortalecimiento de competencias

En el 2022 se continuará con la formación de los aspectos relevantes para una atención eficiente, efectiva y de calidad, respondiendo a las expectativas de los usuarios considerando diferentes aspectos de su diversidad:

El **enfoque diferencial** se entiende como la forma de analizar, actuar y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus **características diferenciales** desde una perspectiva de equidad y diversidad (DNP, 2016).

Consulta a los colaboradores:

Para garantizar una formación efectiva en los aspectos más importantes donde existen falencias en los conocimientos de nuestros colaboradores de los canales de atención, se realizará un levantamiento de información consultando la priorización que se realizará en el año 2022.

Lo anterior, también brindará insumos para la construcción de un cronograma de actividades de capacitación, adaptado a los tiempos y temas priorizados. Estos temas se concentrarán en estos tres ejes:





1. Adaptación de la atención con enfoque diferencial

Se brindará capacitación en temas:

1.1 Actividades de formación para la atención de personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, múltiple, física o con movilidad reducida, psicosocial e intelectual).

1.2 Actividades de formación en atención preferencial a niños, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, niños en brazos, o en situación de vulnerabilidad.

1.3 Actividades de formación en atención a comunidades negras, afrodescendientes, raizales, y palenqueras.

Además, se programarán otras capacitaciones de acuerdo a las necesidades identificadas en los canales de atención.

2. Competencias en atención al usuario.

En la atención al usuario, se fortalecerán las competencias comunicativas, técnicas, metodológicas, y participativas, para esto se fijará una oferta de formación a los colaboradores de los canales de atención, en Atención al Cliente presencial, y Atención al Cliente Telefónico, en alianza con el SENA.

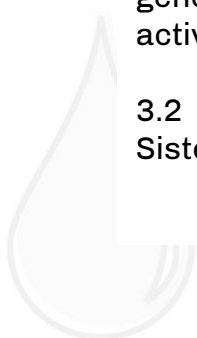
Además, se fortalecerá la formación en asuntos jurídicos, uso de nuestra plataforma de gestión documental Orfeo, y actualizaciones normativas que sean necesarias para una asesoría oportuna y efectiva a los usuarios que se acercan a nuestros canales.

3. Conocimiento del sector de los servicios públicos domiciliarios.

Se brindará una oferta de formación a los colaboradores de los canales de atención en:

3.1 Actividades de formación sobre aspectos básicos de la Superservicios y en general del sector de los servicios públicos domiciliarios en el inicio de actividades 2022, en especial para colaboradores nuevos en la entidad.

3.2 Se fortalecerán conocimientos esenciales en datos abiertos y sobre el Sistema Único de Información - SUI.





Nuevos materiales a disposición de los usuarios en nuestros canales

Como parte del esfuerzo por brindar materiales de consulta, análisis, o amplia información a los ciudadanos para la protección de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes, además, reconociendo sus características diferenciales, se realizarán las siguientes actualizaciones en 2022:



1

Traducción de un documento de impacto ciudadano en una lengua nativa.

Socialización de traducción de Carta del Trato Digno al Ciudadano en Wayuunaiki, en el departamento de La Guajira.

2

3

Traducción de un documento a Lenguaje Claro de impacto ciudadano y amplio uso en nuestros canales de atención.





Gestión de Trámites

En el ánimo de garantizar claridad en nuestros canales para la interposición de trámites, y fortalecer su respuesta y efectividad:

Acciones:

1

Campañas de socialización sobre el uso de los canales de atención, con énfasis en el uso de canales virtuales.

2

Campañas para la socialización de los canales de atención, en especial los puntos de atención Superservicios - PAS.

3

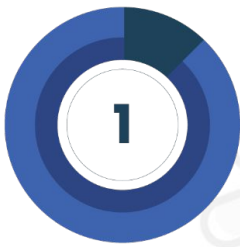
Diagnóstico y evaluación de la calidad del servicio en trámites y medidas de mejora.





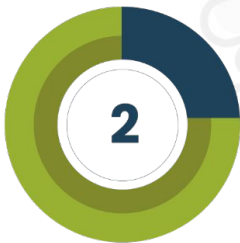
Mediciones y Planeación:

Se aplicarán las siguientes mediciones para identificar medidas de mejora en nuestros canales de atención:



NSU

Se aplicará de manera constante en nuestros canales la Encuesta Nivel de Satisfacción al Usuario - NSU, y se reportará sus resultados de manera semestral.



FORMACIÓN

Se realizará mediciones a los contenidos y calidad de las actividades de formación para aplicar medidas de mejora y evaluar su efectividad en la cualificación de los colaboradores.

Planeación para 2023:

Se realizarán actividades de planeación en 2021, con **metodologías de innovación pública**, realizando una eficiente recolección de datos y acciones de mejora para esta Estrategia en 2023.

Las actividades se realizarán al cierre del año, para colaboradores de la Superservicios y con ciudadanos.