

ENCUESTA NSU

Nivel de satisfacción del usuario 2022-2

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



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Contenido

I. OBJETIVOS

- 1.1. Objetivo General
- 1.2. Objetivos específicos

02 FICHA TÉCNICA

03 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

04. POBLACIÓN ENCUESTADA

- 4.1. Usuarios en territoriales Superservicios

05. PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

- 5.1. Nivel de satisfacción con respecto al servicio.
- 5.2. Calidad de la atención.
- 5.3. Tiempo de espera.
- 5.4. Accesibilidad.
- 5.5. Claridad de la información.
- 5.6. Canal de atención utilizado.
- 5.7. Idioma o lengua nativa.
- 5.8. Efectividad en la radicación de la solicitud.
- 5.9. Personal que atendió la solicitud

06. SATISFACCIÓN DE UN TRÁMITE REALIZADO EN LA SUPERSERVICIOS

- 6.1. Expectativas frente a la Superservicios
- 6.2. Percepción frente a la expectativa
- 6.3. Motivos por los que acuden a la Superservicios
- 6.4. Percepción frente a los motivos
- 6.5. Servicio público más reclamado

07. CONCLUSIONES

08. RECOMENDACIONES

Introducción

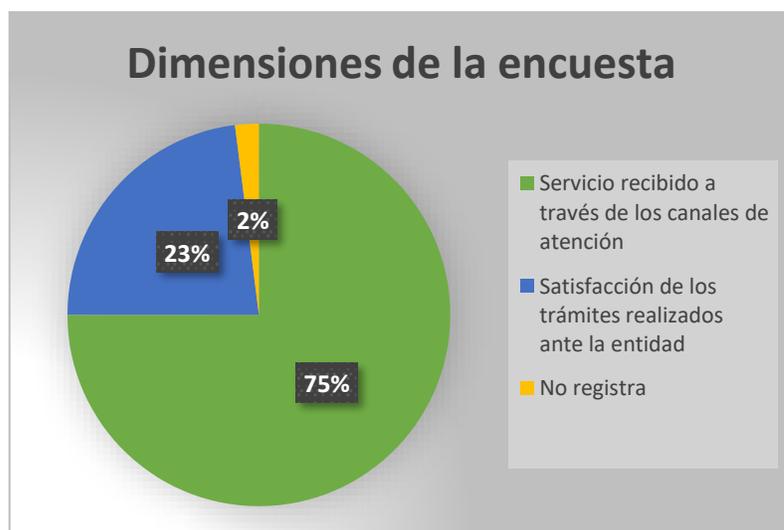


La Superintendencia de Servicios Públicos orientó su gestión en la implementación de estrategias enfocada al fortalecimiento de la labor de inspección, vigilancia y control con énfasis en calidad y servicio, mejorando la cobertura y continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el país.

Durante el segundo semestre de 2022, y con el fin de recolectar información relevante en cumplimiento de la estrategia, se realiza una encuesta de satisfacción al usuario que contempla varios aspectos para medir la percepción que tienen los usuarios sobre los canales digitales y el servicio que se presta en puntos presenciales (PAS) y la satisfacción de los mismos.

Es importante mencionar, que la encuesta fue diseñada para responder al finalizar la asesoría, y sus repuestas dependían del interés del usuario, esta es la razón que determina los resultados de las encuestas aplicadas para este informe.

En virtud de lo anterior, durante el semestre (julio-diciembre 2022), se recibieron **302** encuestas a nivel nacional, de las cuales **226** se relacionan con el servicio recibido a través de los canales de atención que tiene a su disposición la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **69** fueron aplicadas a los usuarios sobre la satisfacción de los trámites realizados, y por ultimo **7** usuarios no respondieron la totalidad del cuestionario.



Gráfica # 1



Presentación

Como parte del acercamiento entre la Superintendencia de Servicios Públicos y la ciudadanía, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios frente a los canales de atención y los trámites realizados, cuyos resultados fueron positivos frente a la labor de la entidad.

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en territorio, aplica anualmente de manera permanente la encuesta, consultando a los ciudadanos desde dos dimensiones:

1. **Servicio a través de un canal de atención.** En esta primera dimensión, se evalúa el servicio desde las siguientes variables:
 - A. Nivel de satisfacción con respecto al servicio tomado.
 - B. Calidad de la atención.
 - C. Tiempo de espera.
 - D. Accesibilidad.
 - E. Claridad de la información.
 - F. Canal de atención utilizado.
 - G. Idioma o lengua nativa.
 - H. Efectividad en la radicación de la solicitud.
 - I. Personal que atendió su solicitud.

2. **Satisfacción de un trámite realizado en la Superservicios,** en ésta dimensión se consulta:
 - A. Expectativa frente a la Superservicios.
 - B. Motivo para acercarse a la Superservicios.
 - C. Cuál de los productos o servicios, accedió.
 - D. A qué servicio público domiciliario se refiere.
 - E. Satisfacción frente a la necesidad expuesta.

Conviene señalar, que el sistema de medición que se implementó fue la **escala de Likert unipolar**, es el método que permite conocer el nivel de satisfacción en los siguientes términos:

- Muy Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni insatisfecho, ni satisfecho.
- Satisfecho
- Muy satisfecho
- No aplica

Objetivos

Objetivo General

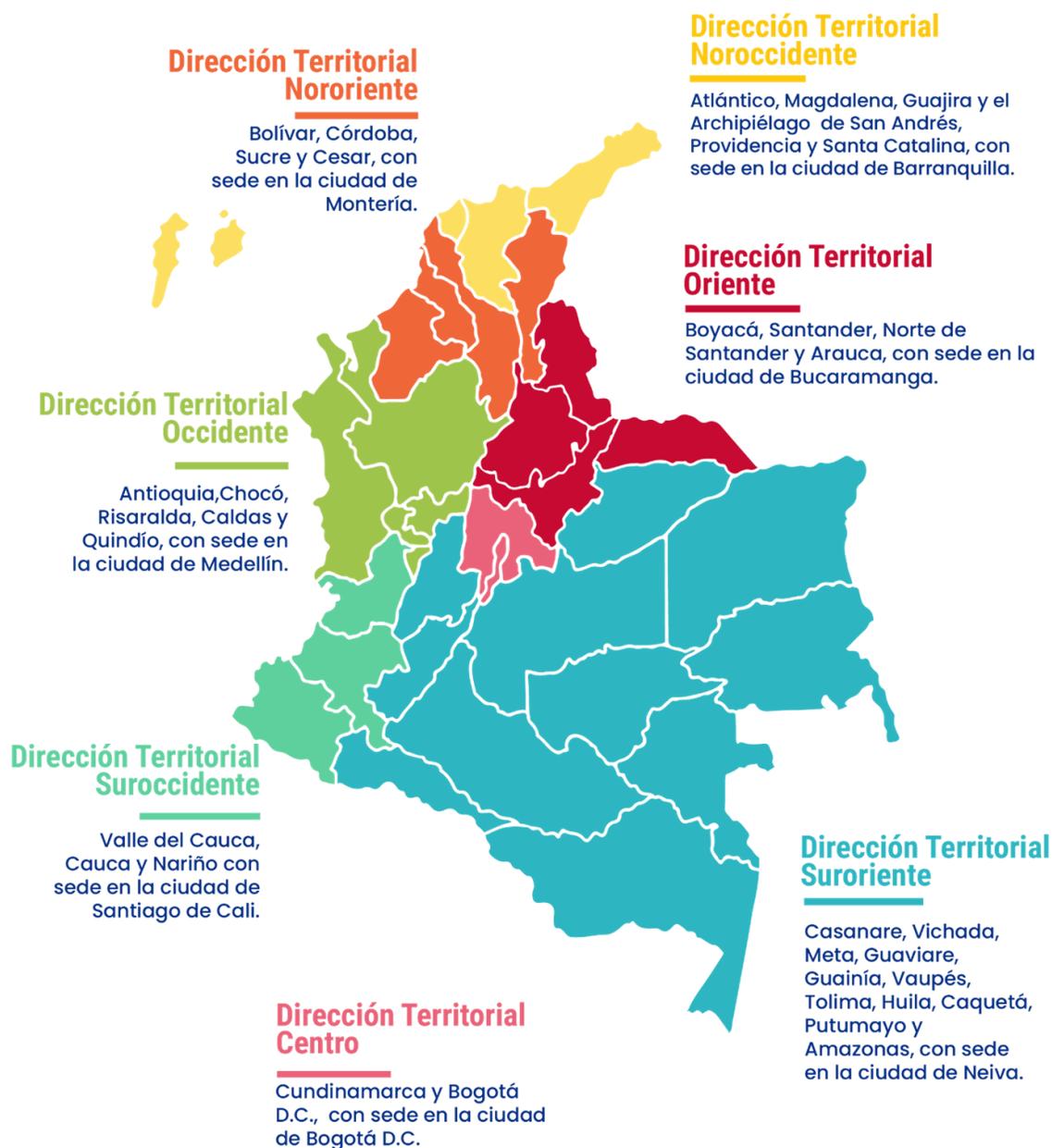
Evaluar el servicio recibido a través de los canales de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y la satisfacción de los trámites realizados por los usuarios en la Entidad.

Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de satisfacción del usuario con respecto al trámite realizado en la Superservicios.
2. Evaluar las diferentes variables de atención prestada. (calidad, tiempo, accesibilidad, claridad de la información, efectividad).
3. Cualificar los diferentes canales de atención que cuenta la Superservicios.

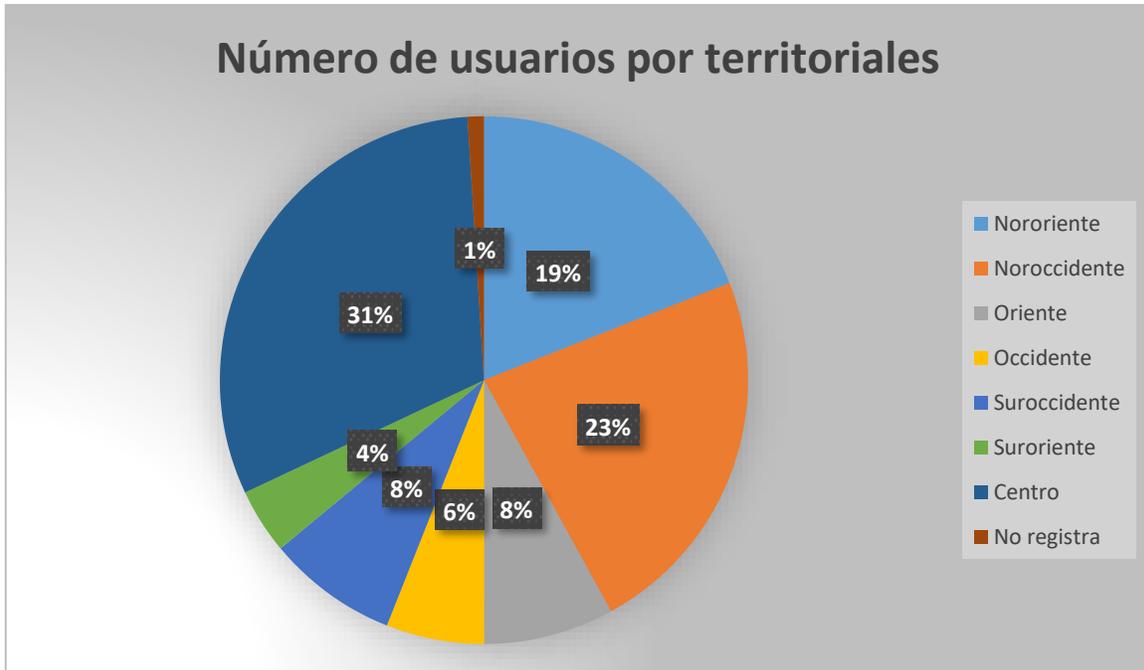
Ficha técnica

Las encuestas fueron aplicadas virtualmente, y de manera aleatoria en las siete (7) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional (Centro, Occidente, Noroccidente, Suroccidente, Oriente., Nororiente y Suroriente) y en sus puntos de atención Superservicios (PAS).



Población encuestada

Considerando que la misión de la Superservicios 2022 es: “Promover y proteger los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios y la prestación de estos servicios esenciales de manera sostenible y con calidad”, La población encuestada fueron los usuarios que dejaron su percepción por los canales de atención virtual o presencial de la entidad.



Gráfica # 2

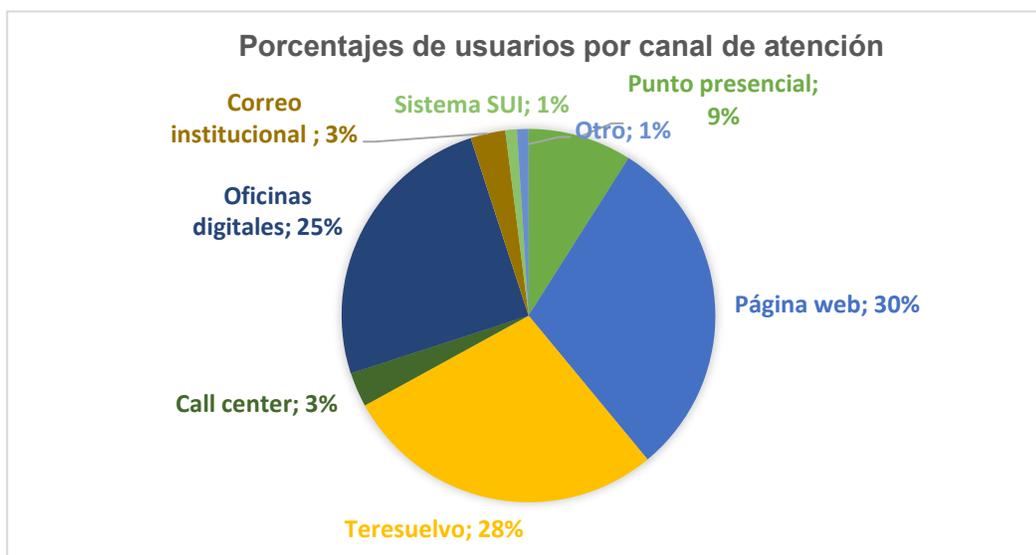


Aplicación de la encuesta.

A continuación, se describe por medio de la gráfica # 3 el número de encuestados que realizaron el ejercicio por medio de los diferentes canales de atención, siendo la **página web de la entidad con el 30%** la más frecuentada.

Es relevante mencionar que los canales de atención plataforma TeResuelvo con el 28%, las oficinas digitales con el 25% y los puntos de atención presencial (PAS) con el 9%, hace parte esencial en la interacción entre el usuario y la entidad.

Cabe resaltar que durante el 2022 se realizaron varios ajustes y actualizaciones a la página web de la entidad con el fin que más usuarios pudiera acceder de manera fácil y sencilla a la información.



Gráfica # 3

Total 302 Encuestas

La encuesta NSU ha sido un instrumento aplicado en la entidad y cuenta con un registro de datos desde el año 2014. Ruta de acceso https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/Informes-y-estadisticas-de-atencion?field_sspd_estad_atencion_tipo_value=4&field_sspd_estad_atencion_anio_value=0

Es de relevancia acotar que para el año 2021 se realizaron en total:

A rectangular box with a thin black border containing the number '885' in a large, bold, yellow font. To the right of the number, the word 'Encuestas' is written in a smaller, yellow, sans-serif font.

Siendo éstas aplicadas de manera virtual en los diferentes canales de atención de la entidad, el primer semestre con un total de 223 y el segundo semestre 662.

Como se puede observar para ese año se tuvo en cuenta la edad promedio de los usuarios entre los 39 a 59 años, el tema de discapacidad y el enfoque diferencial toma relevancia desde la formación a los colaboradores de la entidad para estar a la vanguardia y poder atender con calidad y buen servicio a todos los usuarios que tengan una situación en particular.

El nivel de satisfacción del 2021 cerró con un 44% con un plan de mejora en asuntos como: Los tiempos de respuesta oportunos y reducir los detonantes por los cuales los usuarios acuden a interponer sus quejas y reclamos.

Para el cierre 2022 se realizaron en total:

A rectangular box with a thin black border containing the number '486' in a large, bold, yellow font. To the right of the number, the word 'Encuestas' is written in a smaller, yellow, sans-serif font.

Donde el primer semestre contó con 184 encuestas y el segundo semestre 302. Se puede inferir que la reducción en la participación de los usuarios en el diligenciamiento de la misma fue de un 45%. Las variables tenidas en cuenta para el año 2022 fueron: El servicio tomado por los canales de atención y los trámites realizados en la entidad, el tema discapacidad y enfoque diferencial vuelve hacer parte de los indicadores de servicio.

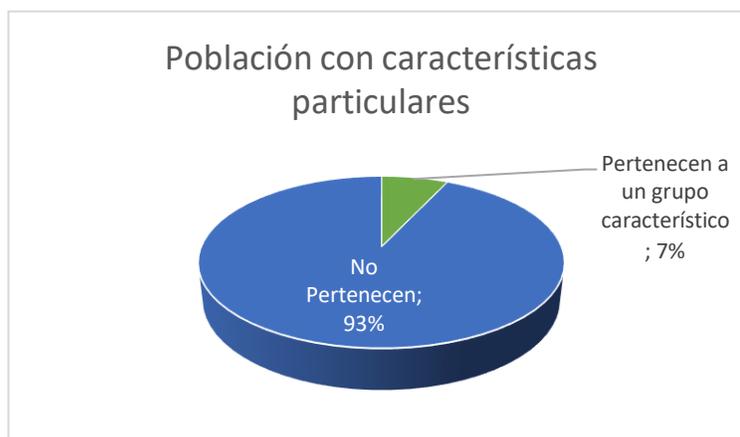
El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los **servicios recibido en los diferentes canales de atención** es del **74%** de efectividad teniendo en cuenta la labor que realiza la entidad frente al conocimiento y satisfacción de las necesidades o motivos por los que acuden los usuarios.

En cuanto a la percepción **de servicio al cliente en los diferentes canales de atención** oscila entre el **50%** al **70%** de favorabilidad en temas como: Calidad de atención, tiempo de espera, calidad de información, efectividad en lo radicado y personal que atiende la solicitud.

Enfoque diferencial, discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios.

Para la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio dentro de la estrategia anual de servicio al ciudadano, se llevaron a cabo varias capacitaciones en apoyo con otras instituciones de carácter público como el Ministerio del interior y el Instituto Nacional para Ciegos INCI, dirigidas al personal de servicio al usuario a nivel nacional de la entidad, particularmente para atender a personas en condición diferencial, esto permitió mejorar la calidad del servicio para esta población.

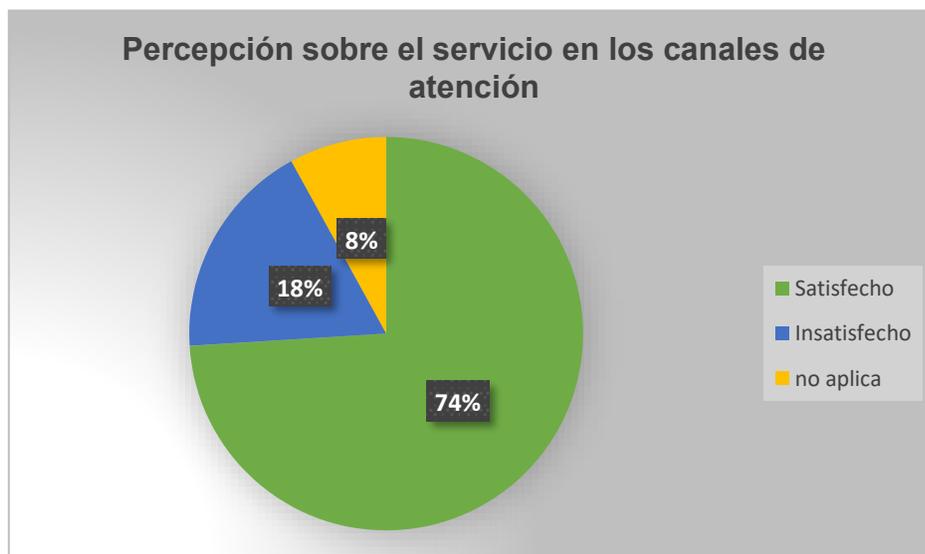
El 7% de los usuarios manifiestan tener una condición específica, ya sea física o visual, también se destacan la comunidad afrocolombiana y víctimas del conflicto, el 93% restante de los encuestados declaran no presentar ninguna condición particular.



Gráfica # 4

1. Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

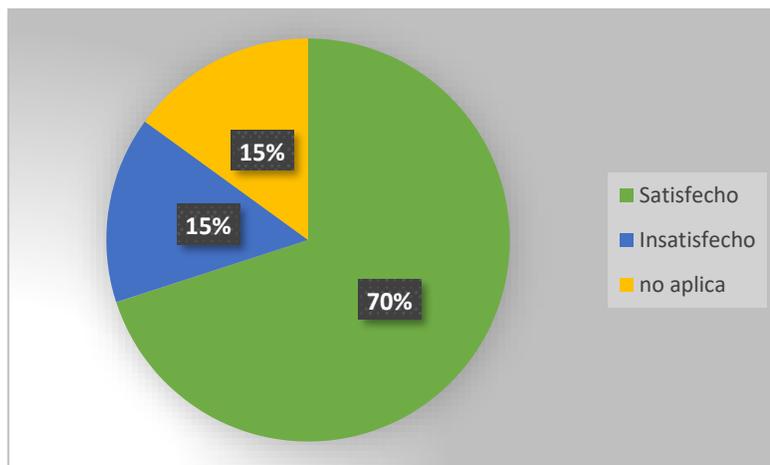
En esta categoría la Superservicios indaga, **¿Cuál es la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en los canales de atención?** teniendo en cuenta las siguientes variables:



Gráfica # 5

La buena atención al usuario se define por la percepción y satisfacción que tenga al momento de realizar un trámite, en la calidad de la atención, tiempo de espera, accesibilidad y claridad de la información que tengan los canales de atención dispuestos por la entidad, son variables necesarias para la toma de acciones correctivas en pro del servicio al ciudadano, y en defensa de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el **74 %** de los usuarios están satisfechos con los servicios recibidos en los diferentes canales de atención de la Superservicios, el **18%** de los encuestados no están satisfechos, este porcentaje equivale a una reducción comparada con el semestre anterior que fue de un **6%** debido a la baja participación en la consulta, así mismo el **8%** manifiesta imparcialidad en la respuesta o simplemente no aplica por el canal de atención utilizado.

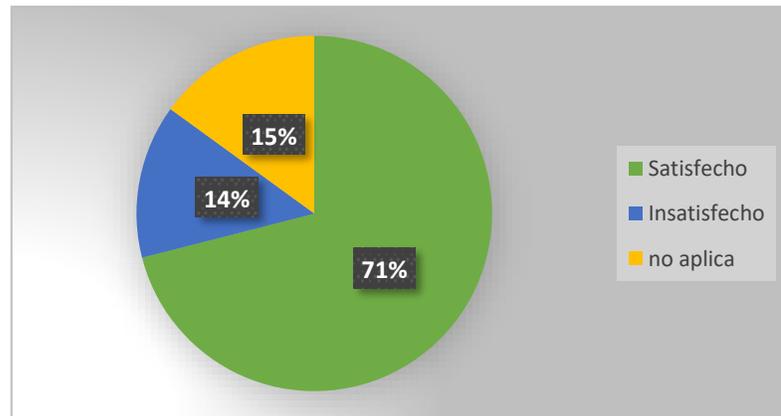
Calidad de la atención.

Gráfica # 6

Para este semestre, su favorabilidad llega a un 70%, comparado al semestre anterior que era de un 55%. El 15% restante de los usuarios, no manifiesta su satisfacción o no aplica.

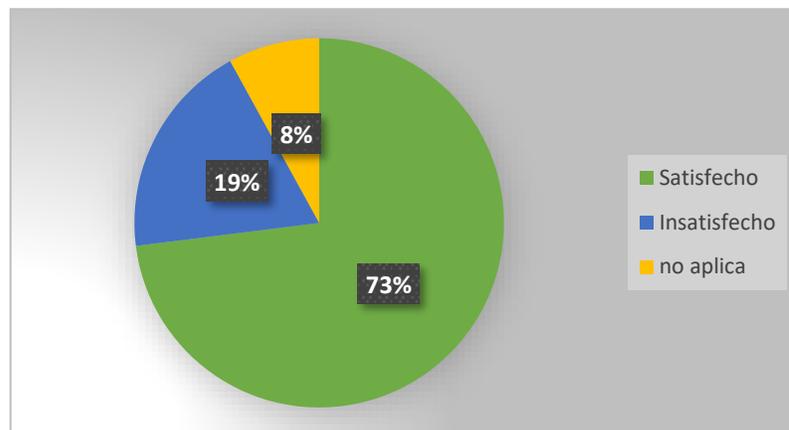
La calidad es uno de los indicadores en que la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en territorio ha enfocado mayores esfuerzos para capacitar a sus colaboradores en temas como: atención al usuario en condiciones particulares de discapacidad, (visual o auditiva), centro de relevo plataforma para personas sordas, atención al adulto mayor, población infantil e indígena (grupos étnicos) atención al usuario con enfoque de género y diferencial; temas relevantes para su quehacer diario como: redacción, cursos de lengua de señas colombianas entre otros.

Asimismo, la Superservicios, procura estar a la vanguardia, modernizando sus plataformas tecnológicas, que permitan dar mayor efectividad y calidad, cumpliendo con las expectativas del usuario que acude a la entidad.

Tiempo de espera.

Gráfica # 7

Este indicador permite conocer la agilidad en la atención y organización de la Superservicios frente a los tiempos que utilizan los usuarios para realizar sus trámites en la entidad, así mismo con la información que se recibe en los canales de atención, los turnos en los puntos presenciales, la asesoría personal en las oficinas digitales, y la plataforma TeResuelvo para radicar peticiones; Por todo lo anterior, el tiempo de espera para este segundo semestre se ubicó en un 71% de favorabilidad, frente al semestre anterior que fue del 57%.

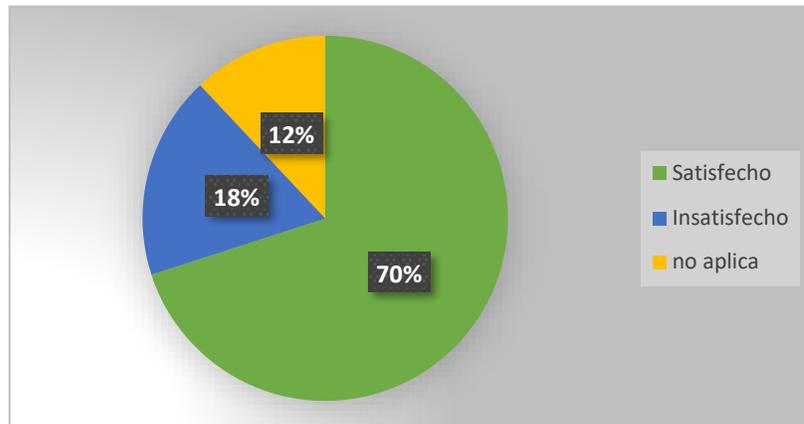
Accesibilidad.

Gráfica # 8

Frente a los resultados del semestre anterior donde fue del 63% de satisfacción, los canales de atención hoy en día son más accesibles a la ciudadanía; para el segundo semestre, el nivel asciende a un **73%** de favorabilidad, como resultado de las adecuaciones que se realizaron en los mismos, y que el usuario percibe al momento de utilizarlos, entre ellos: Página web con señalización para personas ciegas o de baja visión, lengua de señas colombiana, documentos de interés de la entidad (ABC de reclamaciones) en lengua Nasa o Yuwe, dirigido a la comunidad del bajo Cauca, y varios documentos traducidos en lenguaje claro.

Cabe anotar, que el **19%** de los encuestados están insatisfechos, y el **8%** no sabe o no responde la consulta.

Claridad de la información.



Gráfica # 9

Dentro de la estrategia de servicio al ciudadano 2022 la Superservicios, cuenta con un banco de conocimientos, orientado a capacitar a todos los funcionarios en los temas relevantes en atención al usuario, asimismo, suscribió convenios con entidades especializadas, como la Universidad Nacional, el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), entre otros, que permiten actualizar la información que manejan los funcionarios de atención al usuario, en temas jurídicos, comerciales, tecnológicos, de manera clara y con un lenguaje sencillo y brinden asesoría a los usuarios que visitan las sedes y PAS de la Superservicios.

Debido esto, la variable se ubica con un 70% de satisfacción, situación que ha mejorado en comparación al semestre anterior donde su favorabilidad llegó al 60%, sin embargo, el 12% no sabe o no responde la consulta.

Canal de atención utilizado

Los canales de atención de la entidad son herramientas que permiten tener un acercamiento entre Estado y ciudadanía, siendo estos factores determinantes para conocer sus necesidades o inquietudes en temas de servicios públicos domiciliarios en pro de la defensa de sus derechos.

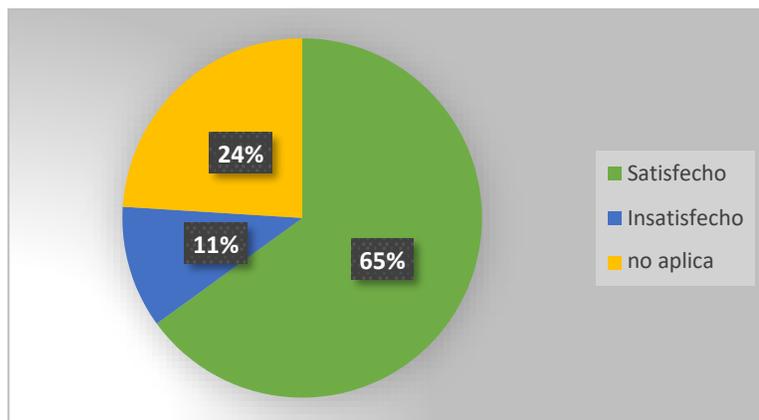


Gráfica # 10

En concordancia con la anterior el **74%** de los usuarios consideran que los canales de atención más concurridos como se menciona al inicio de este informe, son eficientes y cumplen con las expectativas por las cuales ellos acuden a la entidad.

Los canales de atención han avanzado en temas como: idiomas y lenguas nativas, efectividad en el trámite realizado y el personal que atiende la solicitud. El 15 % de ellos acotan lo contrario. El **11 %** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica.

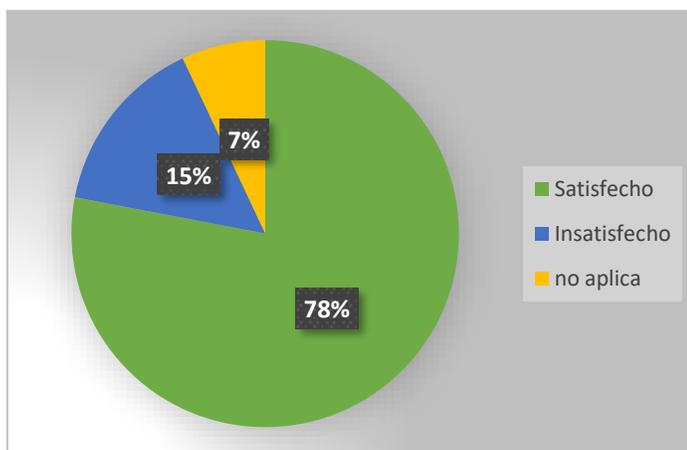
Idioma o lengua nativa.



Gráfica # 11

Dentro de nuestros canales de atención se encuentran documentos de interés al ciudadano en lenguas nativas, (Wayuu, Nasa-Yawe) esto permite a las comunidades conocer la misión y la visión de la Superservicios, a su vez un mayor acercamiento con aquellas comunidades más apartadas del país. En ese momento, la encuesta arrojó un 65% de favorabilidad, un porcentaje ligeramente aumentado al semestre anterior, que fue del 60%, y un 11% de los encuestados dio un concepto desfavorable a esta variable. Finalmente, el 24% no manifiesta su opinión sobre el particular, o no aplica.

Efectividad en la radicación de la solicitud.

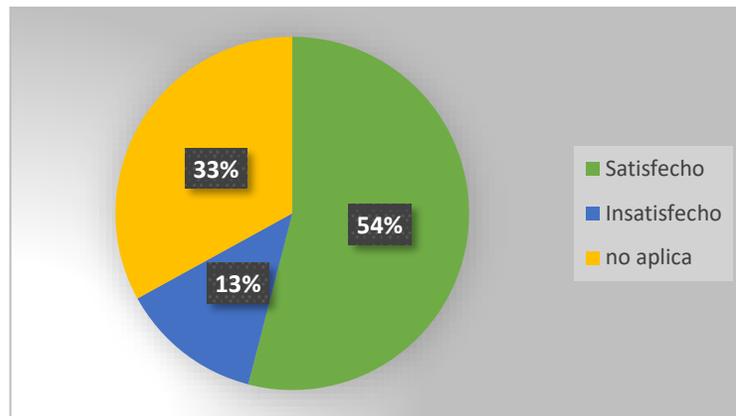


Gráfica # 12

Como se observa en la gráfica, el porcentaje de aceptación de los usuarios al momento de radicar sus solicitudes (PQRs), el 78% de los encuestados, manifiesta estar satisfechos con la agilidad, gestión y manejo del tiempo en la radicación, lo que nos ubica en un 18% más de

favorabilidad respecto al semestre pasado, que alcanzó solo el 60%, sin embargo, el 15% están insatisfechos, y el 7% restante, no sabe o no responden.

Personal que atendió la solicitud.



Gráfica # 13

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 54% de los usuarios confirman que el personal que presta asesoría cumple con sus expectativas, es preciso señalar, que nuestros colaboradores se encuentran en los puntos de atención presencial, otros como apoyo en las oficinas digitales y Call center de la Superservicios. Respeto al semestre anterior su favorabilidad era del 49%, así mismo, es necesario resaltar, que el 33% de los entrevistados no contestaron, toda vez que realizaron su petición a través de canales virtuales de atención, como la plataforma TeResuelvo, y la página Web de la Entidad.

2. Satisfacción de un trámite realizado en la Superservicios.

El segundo indicador de esta consulta pretende dejar en evidencia las expectativas y los motivos por los cuales los usuarios acuden a la Superservicios.

Dejando su percepción frente a estas variables, que denotan satisfacción o insatisfacción frente a los trámites y servicios recibidos por parte de la entidad

Expectativas frente a la Superservicios



Respuesta oportuna 67%



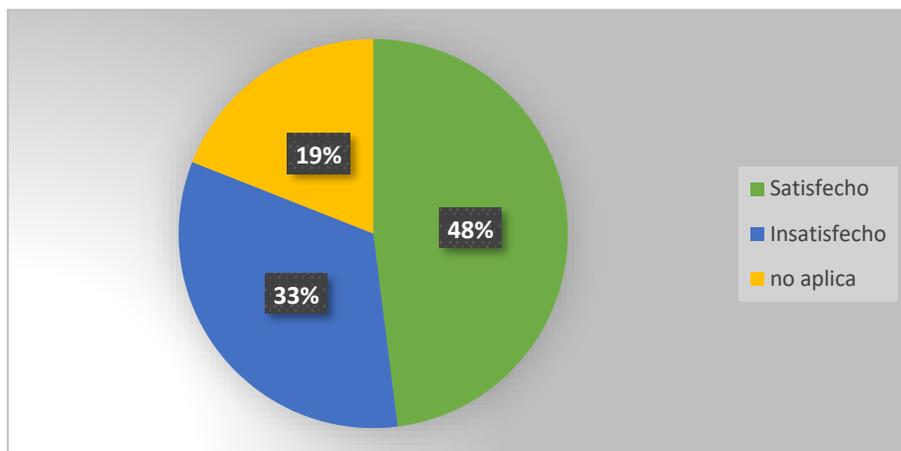
Accesibilidad a los canales de atención, otros 24%



Ninguna expectativa 9%

Los usuarios de servicios públicos domiciliarios, acuden a la Superservicios, buscando solución a sus solicitudes, las personas que atendieron esta encuesta categorizan su expectativa bajo las siguientes premisas: Un 67%, consideran que les den una respuesta oportuna a sus solicitudes, 24%, solicitan tener más accesibilidad a los canales de atención y un 9%, no tiene expectativas al acudir a la Superservicios.

Percepción frente a las expectativas



Gráfica # 14

En relación a lo mencionado, el 48% de los encuestados consideran que sus expectativas son satisfechas, teniendo en cuenta que una de las variables predominantes es obtener una respuesta oportuna y adecuada al caso particular de cada ciudadano, sin embargo, el 33% denota que no está satisfecho por la respuesta recibida por parte de la entidad, lo cual nos lleva a revisar con minuciosidad los procesos y proponer planes de contingencia para mitigar el impacto negativo que esto genera en la relación entidad-ciudadanía.

Cabe resaltar que dentro de las expectativas se destacan las siguientes y fueron consolidadas de manera independiente teniendo en cuenta que el porcentaje restante define la insatisfacción de los usuarios.



Calidad de la atención **54% satisfacción**



Tiempo de espera **54% satisfacción**



Accesibilidad **56% de satisfacción**

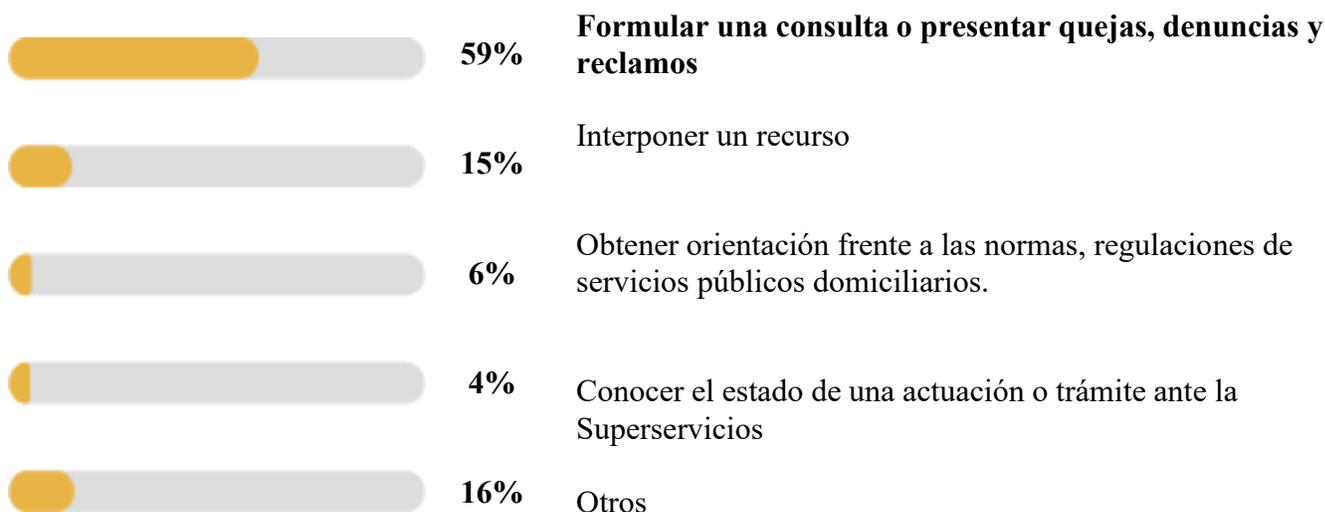


Información clara **51% satisfacción**



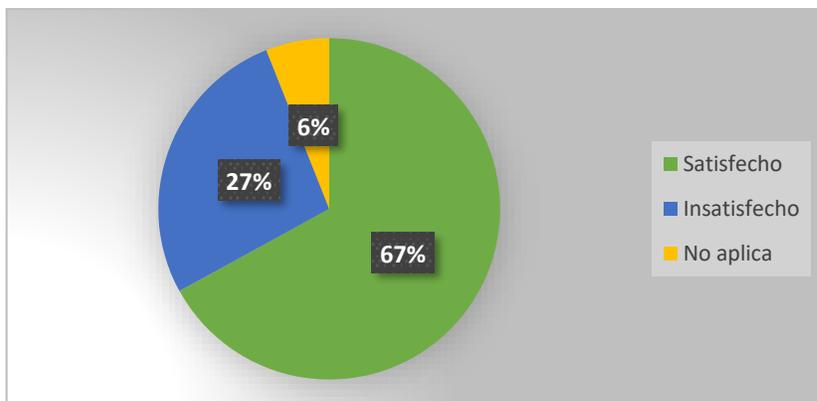
Canales de atención utilizados **56% satisfacción**

Motivo por el que acude a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Necesidades)



Al hacer esta consulta, la mayoría de los usuarios presentan quejas y denuncias, del total de los encuestados, el 59% responde sí a esta variable; Un 15% a interponer un recurso, el 6% para obtener información frente a las normas, y regulaciones sobre servicios públicos domiciliarios, el 4% de ellos, acuden para verificar el estado de un trámite, y, por último, el 16% no especifica el motivo.

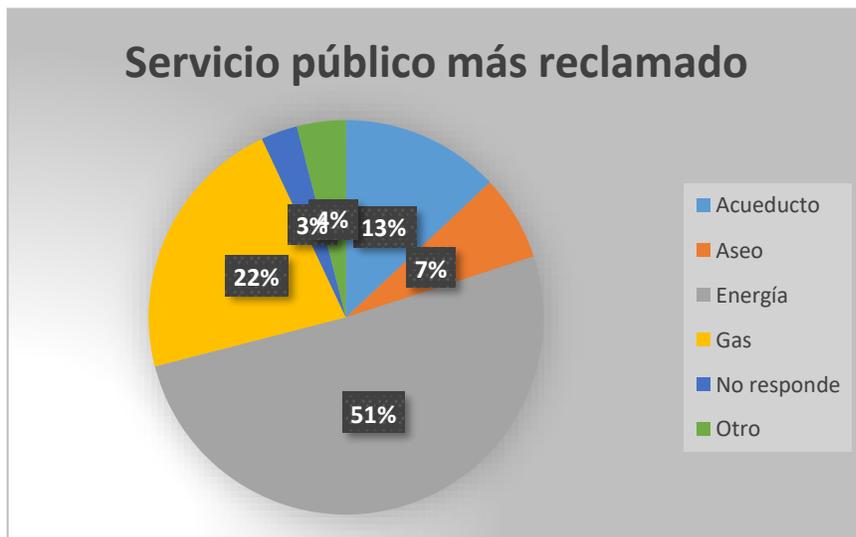
Percepción frente a los motivos



Gráfica # 15

La Superservicios como ente regulador, entre el usuario las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, permite a los usuarios acercarse a la entidad para interponer sus PQRs, siendo esto la causal con el 67% de favorabilidad en la respuesta de los mismos, sin embargo, un 27% opina lo contrario lo que lleva a ratificar que es necesario como Superintendencia tomar medidas para reducir los trámites y los que ya se tienen darles el debido proceso.

El servicio público por el que más se reciben reclamaciones en el Superintendencia es el de Energía eléctrica, seguido por el servicio de gas con el 22%, y acueducto con el 13%.



Gráfica # 16

Conclusiones



1. Durante el segundo semestre de **2022** se indagó a **302** usuarios, a diferencia del primer semestre que fueron de 184 encuestados, de las cuales, el **75%** corresponden a satisfacción por el servicio recibido a través de un canal de atención, el **23%** a un trámite realizado en la entidad y el **2%** no responde la totalidad del cuestionario.
2. Respecto a los temas de discapacidad, grupos étnicos y diferenciales, se contó con una participación mínima de usuarios con alguna condición particular, sin embargo, la Superservicios está en constante acompañamiento con capacitaciones y asesorías que permitan llegar a las poblaciones con algún índice de vulnerabilidad. Es importante resaltar que el **73%** de los encuestados confirma que ha mejorado la entidad en temas de accesibilidad a los canales de atención, un **65%** en atención en otras lenguas nativas o idioma correspondiente. Respecto al primer semestre, se incrementó en un 8% lenguas nativas, y el 16% en temas de accesibilidad.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibido en los diferentes canales de atención es del **74%** 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.

Por último, el resultado general de la encuesta de acuerdo con las variables aplicadas, es el siguiente:

- El Canal de atención más frecuentado con el **30%** es la plataforma Web de la entidad.
- Percepción de servicio al cliente en los diferentes canales de atención oscila del **50%** al **70%**
- El **67%** de los encuestados, están satisfechos con el trámite realizado ante la Superservicios
- El servicio público por el que más trámites genera en la entidad es Energía eléctrica, con el **51%** de las encuestas, seguido por gas, y acueducto.
- El **59%** de las encuestados confirman que el producto o servicio por el que más acuden a la entidad es presentar denuncia ante los prestadores, el **67%** de los encuestados esperan que sus trámites o denuncias sean respondidos de manera oportuna, y el **48 %** de las encuestas demuestran favorabilidad ante el servicio que presta la Superservicios.

Recomendaciones

- Reformular el cuestionario con preguntas puntuales que midan el nivel de satisfacción del usuario de la Superservicios.
- En temas de discapacidad, reforzar las capacitaciones a los colaboradores de atención al usuario, ya que una parte de la población que llega a la Superservicios presenta una condición particular predominante.
- Los grupos poblacionales afrocolombianos y víctimas del conflicto armado, fueron los más relevantes por esta razón, se sugiere tener puntos de atención accesibles en sus territorios.
- Reubicar los canales de atención de la entidad, como lo son las oficinas digitales y los puntos de atención presencia, ya que son los más concurridos por los usuarios. Respecto a la página Web de la entidad, actualizarla y garantizar mayor cobertura a nivel nacional.
- Retomar el proyecto de accesibilidad en los canales de atención de la Superservicios, teniendo en cuenta que estos, se han convertido en parte de la estrategia de servicio al ciudadano.
- Continuar con el plan de capacitaciones para los colaboradores de la entidad en temas jurídicos y conceptos concernientes a la atención de usuario, su efectividad se refleja en el porcentaje de satisfacción.
- La inclusión de otros idiomas nativos en documentos propios de la entidad ha superado el porcentaje de favorabilidad, por tanto, sería beneficioso para la Superservicios, continuar con las traducciones, teniendo en cuenta el resultado de las caracterizaciones de usuarios.
- El **78%** de los encuestados, considera que son efectivos los medios por los cuales se realizan los trámites ante la Entidad, sin embargo, sería recomendable, revisar los formatos de respuesta que estén escritos con lenguaje claro, que sean cortos y reducir el riesgo de réplica.
- El servicio con más solicitudes en la entidad es energía eléctrica, razón por la que, se recomienda establecer planes de contingencia que mitiguen el número de trámites por este servicio. Asimismo, tenerlo en cuenta para el servicio de Gas y Acueducto.
- La mayoría de los usuarios que acuden a la Superservicios, tramitan una queja, denuncia o reclamo, sin embargo, esta variable puede mejorar su porcentaje, si la entidad, como garante de los servicios públicos domiciliarios, tiene un acercamiento con las empresas prestadoras, y logra de ellas, una mejor prestación de los servicios, y evitar tanto trámite al interior de la Entidad.