

ENCUESTA NSU

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2023

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA
PROTECCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN EN
TERRITORIO**

Tabla de contenido

<i>Presentación</i>	5
<i>Objetivos</i>	6
<i>Ficha técnica</i>	7
<i>Población encuestada</i>	8
<i>Aplicación de la encuesta.</i>	8
<i>Enfoque diferencial, discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios</i>	9
Calidad de la atención	11
Tiempo de espera	12
Accesibilidad	13
Claridad de la información	14
Canal de atención utilizado	14
Idioma o lengua nativa	15
Efectividad en la radicación de la solicitud	16
Personal que atendió la solicitud	17
<i>Satisfacción de un trámite realizado en la Superservicios</i>	18
Percepción frente a las expectativas	18
Motivo por el que acude a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Necesidades)	19
<i>Conclusiones</i>	20
<i>Recomendaciones</i>	21

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 – Mapa de las Direcciones Territoriales.....	7
Ilustración 2 - Total encuestados primer semestre de 2023.....	8
Ilustración 3 – Medición de la atención a personas con algún tipo de discapacidad.	9
Ilustración 4 – Percepción sobre el servicio tomado.	10
Ilustración 5 - Calidad de la atención prestada.....	11
Ilustración 6 – Tiempo de espera.....	12
Ilustración 7 – Accesibilidad.....	13
Ilustración 8 – Claridad.	14
Ilustración 9 – Canales de atención.....	15
Ilustración 10 – Satisfacción con el idioma.....	15
Ilustración 11 – Efectividad.	16
Ilustración 12 – Satisfacción con el personal de la Entidad.....	17
Ilustración 13 – Percepción frente a las expectativas.....	18
Ilustración 14 – Percepción frente a las expectativas.....	19

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) 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 primer semestre de 2023, 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 (enero – junio 2023), se recibieron 300 encuestas a nivel nacional, relacionadas con el servicio recibido a través de los canales de atención que tiene a su disposición la Superservicios, así como en la medición de la satisfacción de los usuarios sobre los trámites realizados en la Entidad.

Presentación

Como parte del acercamiento entre la Superservicios y la ciudadanía, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) 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 (SDPUGT), aplica permanentemente la encuesta, entregando un balance semestral de los resultados de la misma y publicándose en la página web de la entidad para el conocimiento de sus partes interesadas:

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 esta 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, 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 la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de los canales de atención de la Superservicios, y de los trámites realizados por los usuarios en las diferentes sedes de la Entidad a lo largo del territorio nacional.

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 con los que cuenta la Superservicios.

Ficha técnica

Las encuestas fueron aplicadas a través de diferentes medios, bien sean presencial o virtual, 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), conforme a la siguiente ilustración.

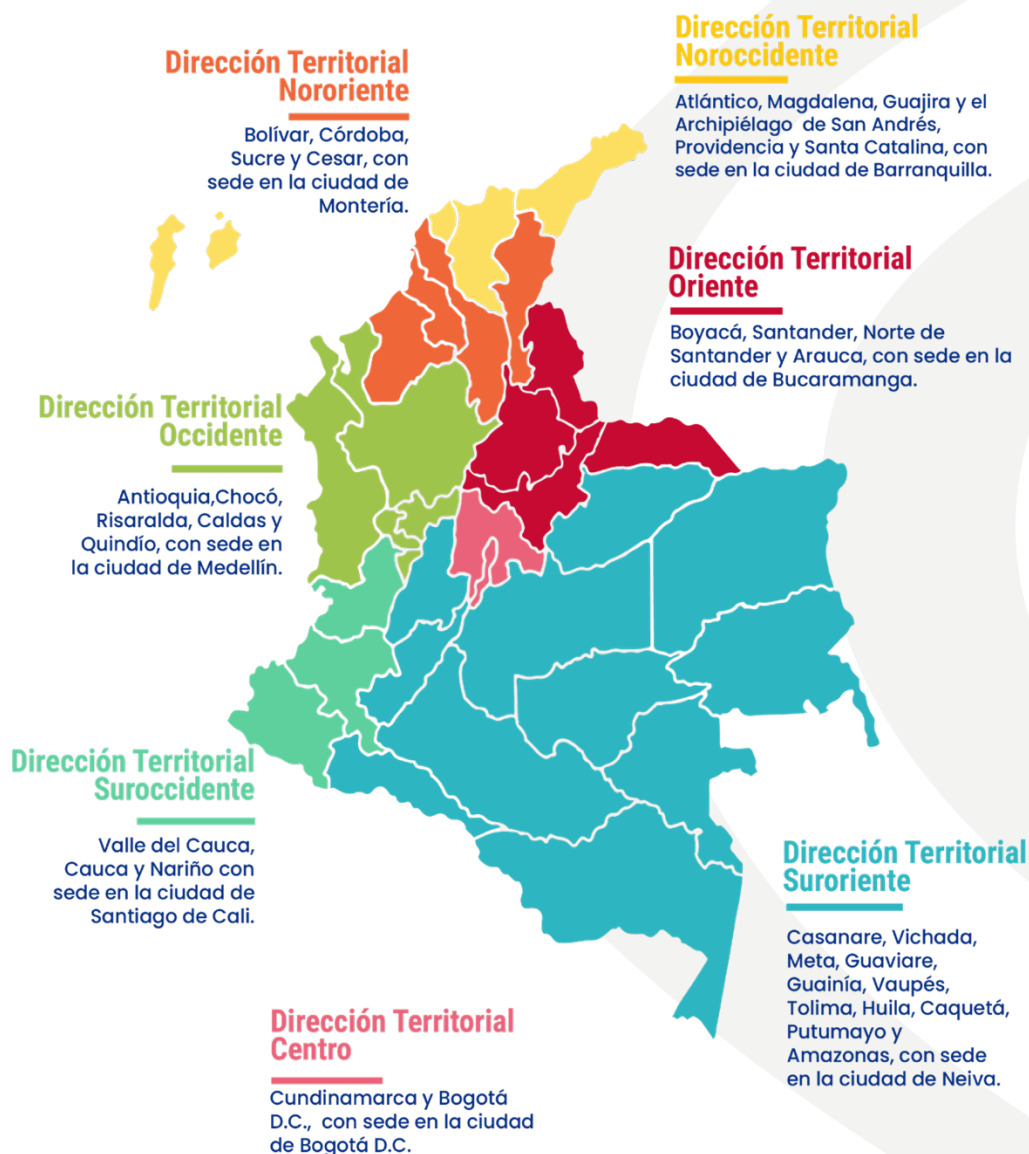


Ilustración 1 – Mapa de las Direcciones Territoriales.

Población encuestada

Considerando que la misión de la Superservicios 2023 es: “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”, la población encuestada fueron los usuarios que dejaron su percepción por los canales de atención virtual o presencial de la entidad.

Aplicación de la encuesta.

A continuación, se describe por medio de la ilustración # 2 el número de encuestados que realizaron el ejercicio por medio de los diferentes canales de atención.

Es relevante mencionar que en los canales de atención 52 personas de la totalidad de los encuestados no contestaron en su totalidad el formato que le fue otorgado, así mismo 4 personas no diligenciaron el formato de encuesta.

Cabe resaltar que durante el primer semestre de 2023 se realizaron varios ajustes y actualizaciones a la página web de la entidad con el fin que más usuarios pudieran acceder de manera fácil y sencilla a la información.

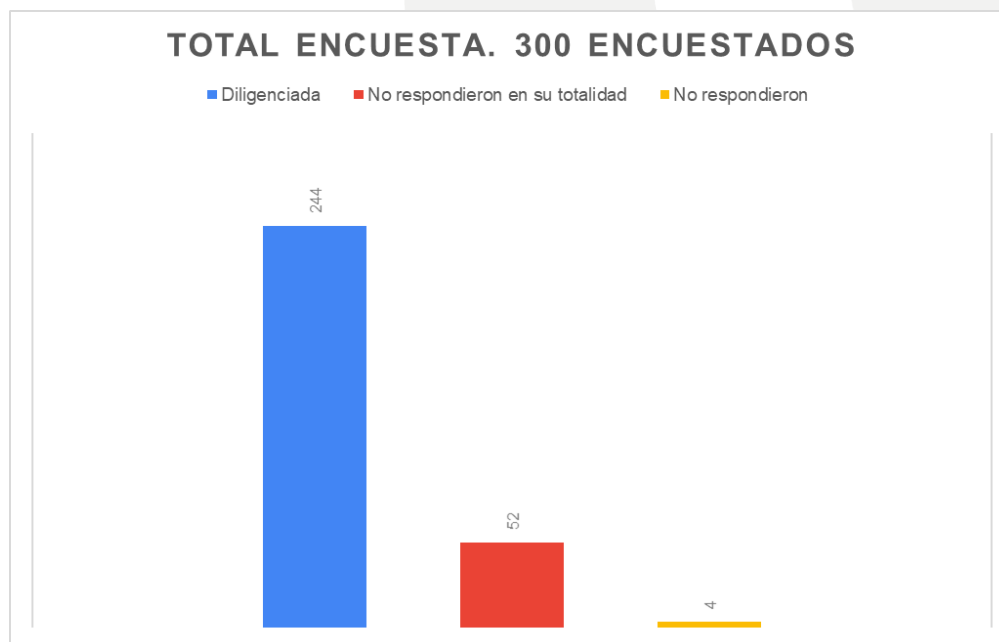


Ilustración 2 - Total encuestados primer semestre de 2023.

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

Para la Superintendencia 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 de atención 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.

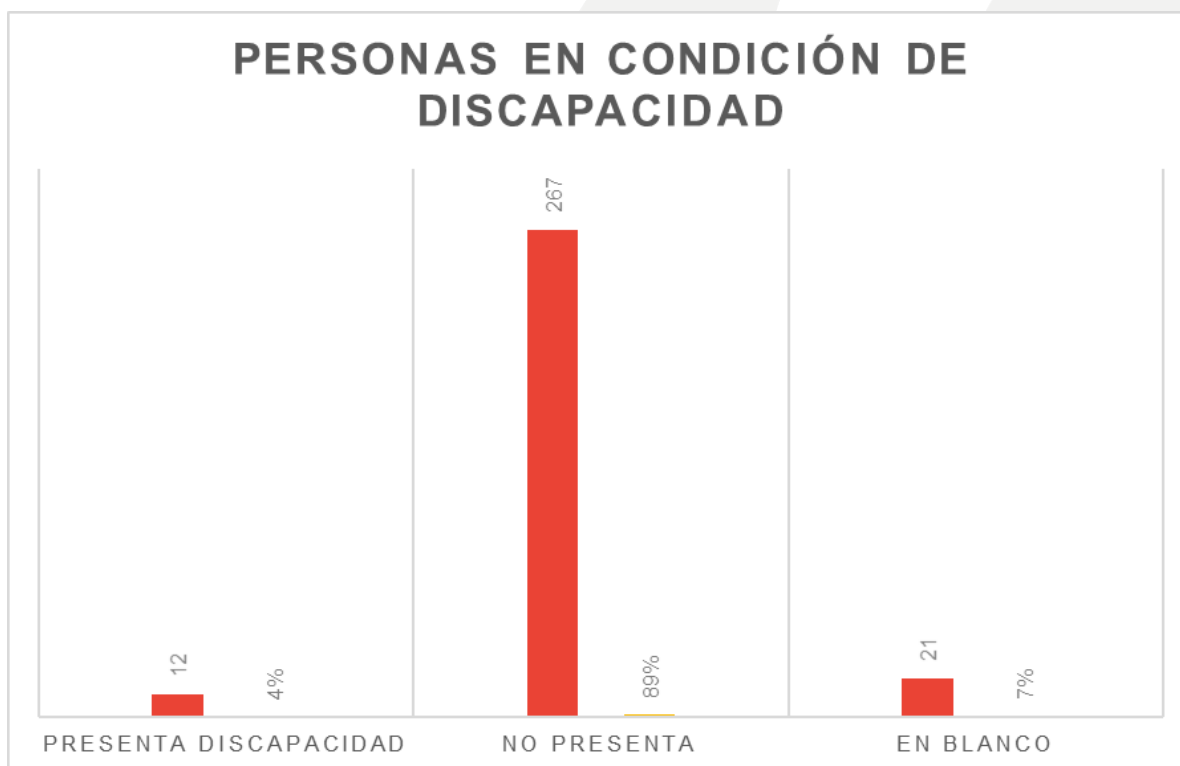


Ilustración 3 – Medición de la atención a personas con algún tipo de discapacidad.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

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

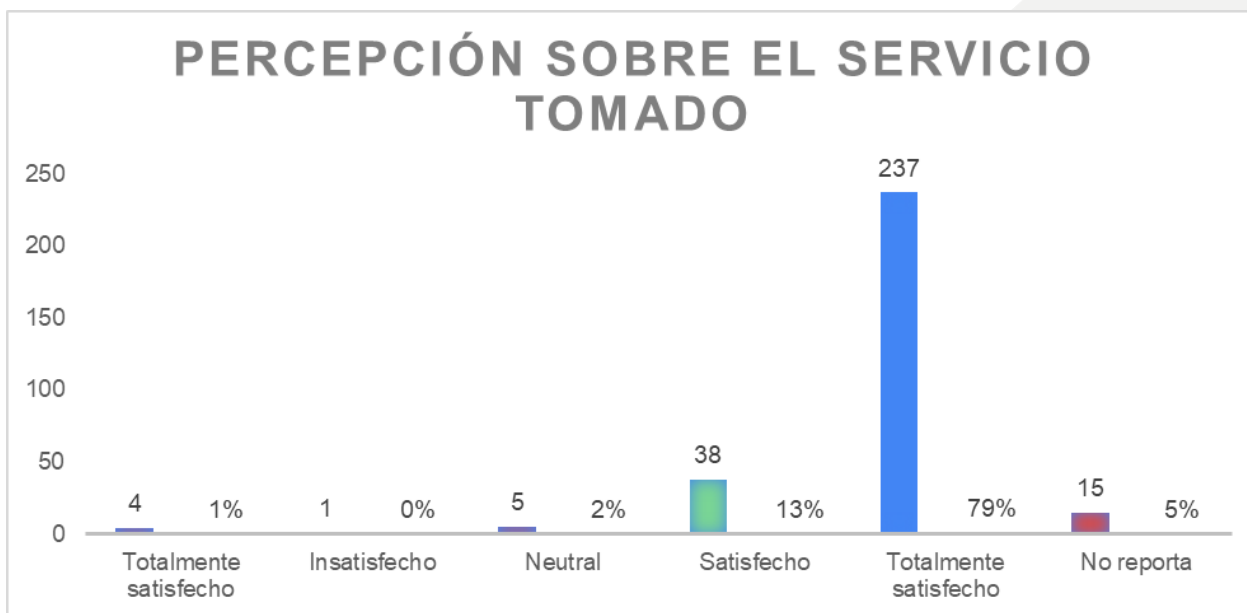


Ilustración 4 – Percepción sobre el servicio tomado.

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, en la 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 virtud de realizar las mejoras pertinentes al servicio al ciudadano, y en defensa de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 92% de los usuarios están muy satisfechos o satisfechos con los servicios recibidos en los diferentes canales de atención de la Superservicios, mientras que el 1% de los encuestados no están satisfechos, sin embargo, existe un 2% de la población encuestada que son neutrales y el 5% se abstuvo de contestar esta pregunta.

Calidad de la atención

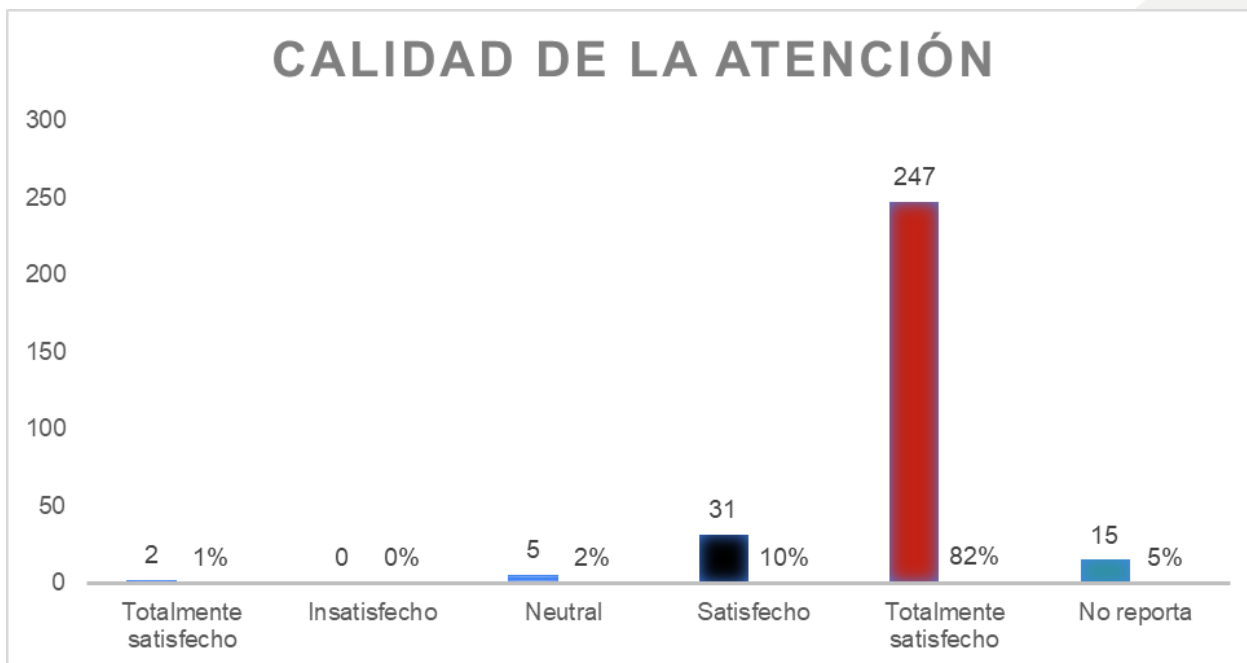


Ilustración 5 - Calidad de la atención prestada.

Para este semestre, su favorabilidad llega a un 92%. El 8% restante de los usuarios, no manifiesta su respuesta o se encuentran insatisfechos con la calidad en la prestación del servicio de atención por parte de la Superservicios.

La calidad es uno de los indicadores en que la SDPUGT 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 y conexiones a la red que sean exitosas, que permitan dar mayor efectividad y calidad, cumpliendo con las expectativas del usuario que acude a la entidad.

Tiempo de espera

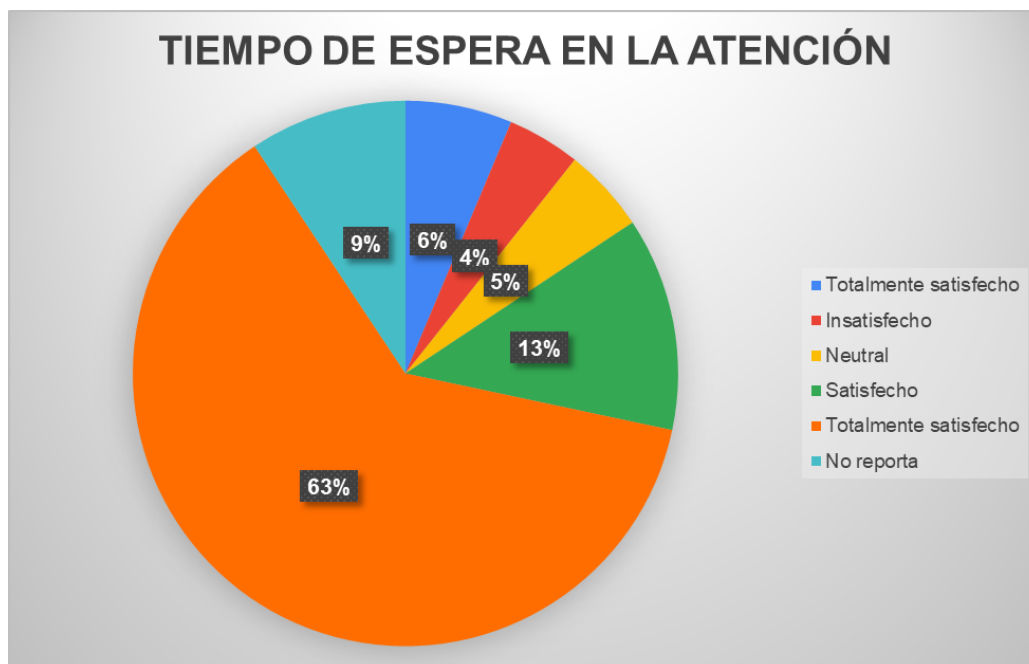


Ilustración 6 – Tiempo de espera.

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.

Para este primer semestre de 2023, la favorabilidad de la entidad en cuanto al tiempo de espera se ubicó en 76%, lo anterior, teniendo en cuenta que el 23% restante, se divide en un 9% de la población encuestada que no reporta su satisfacción con el tiempo de atención y un 10% insatisfecha con este aspecto. Cabe resaltar que la Superservicios durante la vigencia 2023 ha tomado acciones pertinentes para minimizar los tiempos de espera en cada uno de los lugares de atención al ciudadano.

Accesibilidad

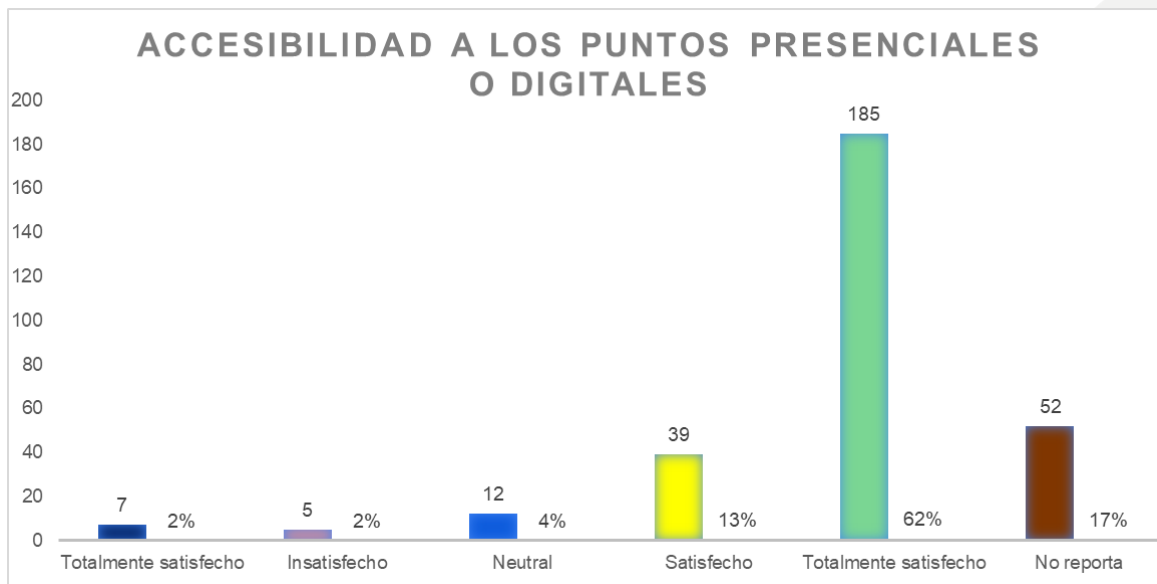


Ilustración 7 – Accesibilidad.

Frente a los resultados presentados, el nivel de accesibilidad; para el primer semestre de 2023, el nivel asciende a un 75% 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 con visión limitada, lenguaje 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 que fueron publicados en la página web de la entidad y divulgados a través de las redes sociales y banners de las estas.

Cabe anotar, que el 17% de los encuestados no reportan su respuesta, y el 8% se encuentra insatisfecho con la accesibilidad que presenta la entidad.

Claridad de la información

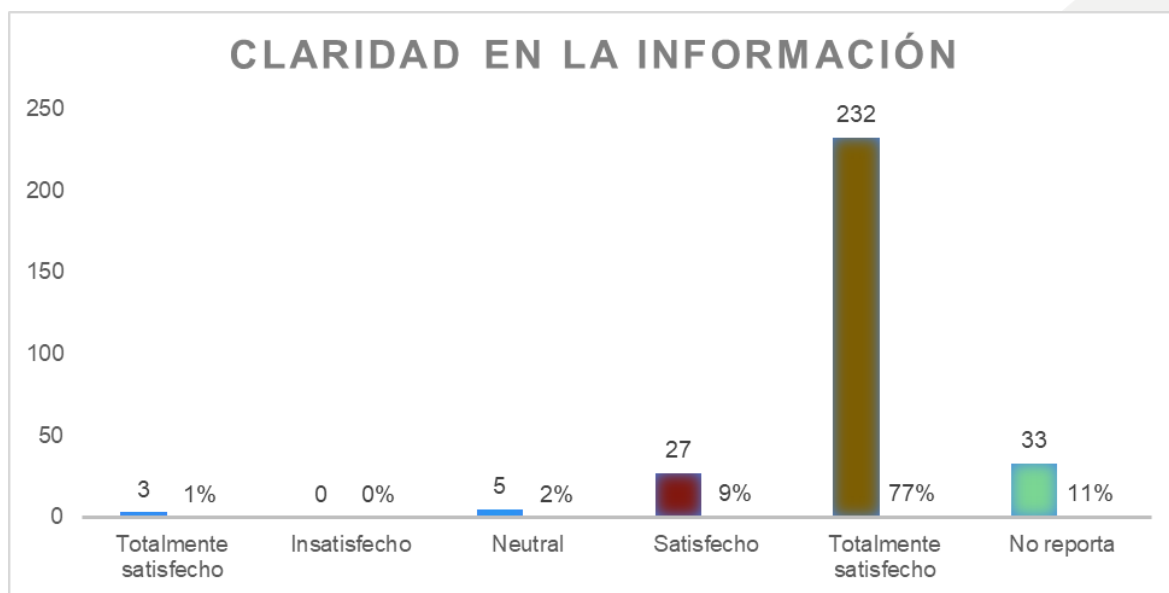


Ilustración 8 – Claridad.

Dentro de la estrategia de servicio al ciudadano 2023 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 aspectos jurídicos, comerciales, tecnológicos, de manera clara y con un lenguaje sencillo y brindan asesoría a los usuarios que visitan las sedes y PAS de la Superservicios.

Debido esto, la variable se ubica con un 86% de satisfacción, sin embargo, el 11% no sabe o no responde la consulta y el 3% de los encuestados se encuentra insatisfecho con la claridad del servicio prestado por el personal encargado, cabe resaltar que es un número de usuarios muy bajo que corresponde a 9 personas de las 300 encuestadas.

Canal de atención utilizado

Los canales de atención de la entidad son herramientas que permiten tener un acercamiento entre Estado Colombiano 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.

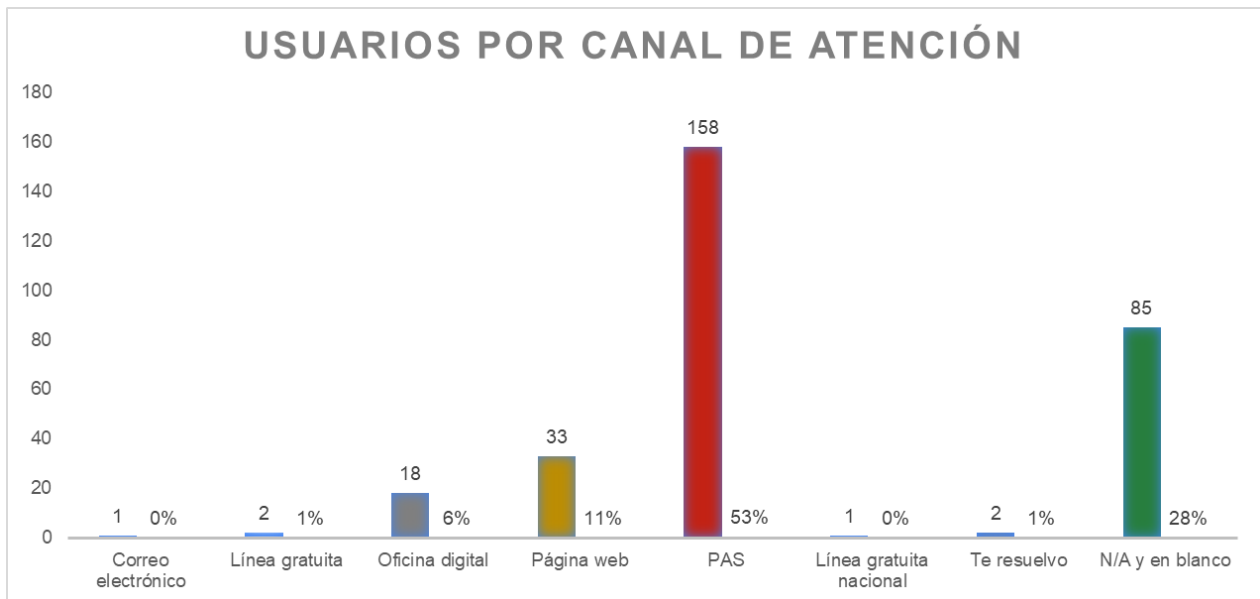


Ilustración 9 – Canales de atención.

Idioma o lengua nativa

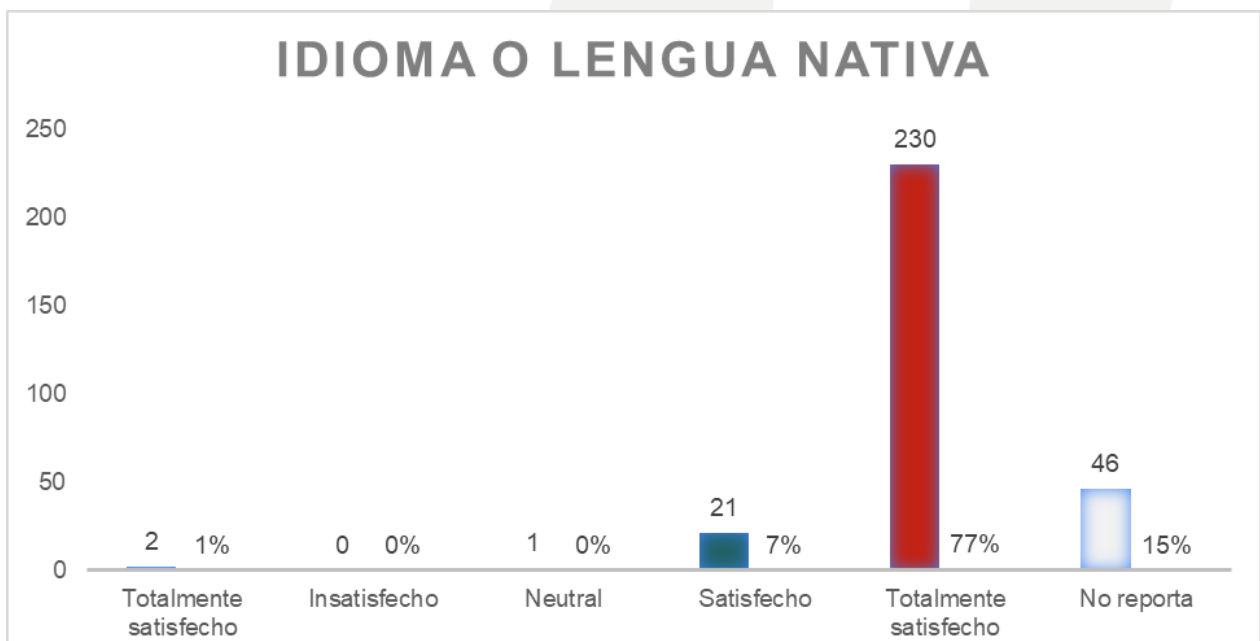


Ilustración 10 – Satisfacción con el idioma.

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.

Durante el primer semestre, la encuesta arrojó un 84% de favorabilidad entre usuarios muy satisfechos y satisfechos, un 1% de los encuestados dio un concepto desfavorable a esta variable y finalmente, el 15% no manifiesta su opinión.

Efectividad en la radicación de la solicitud

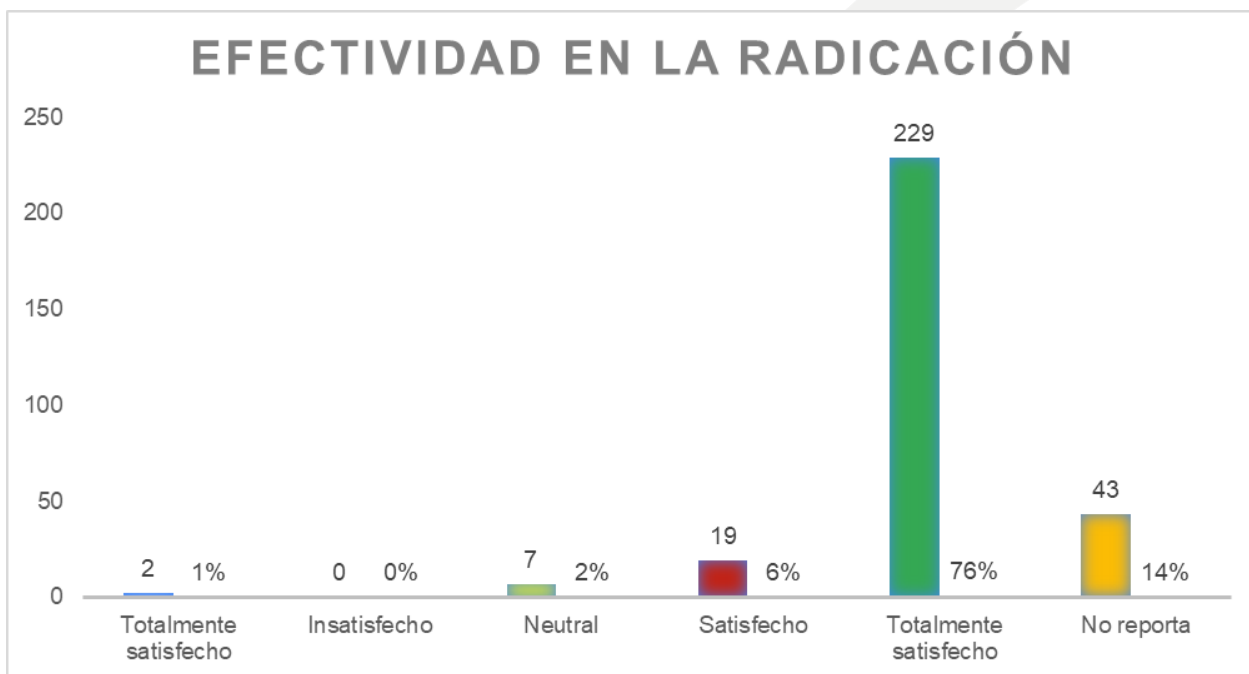


Ilustración 11 – Efectividad.

Como se observa en la ilustración anterior, el porcentaje de aceptación de los usuarios al momento de radicar sus solicitudes (PQR's), el 82% de los encuestados, manifiesta estar muy satisfechos o satisfechos con la agilidad, gestión y manejo del tiempo en la radicación, sin embargo, el 1% están insatisfechos, y el 17% restante, prefirieron ser neutrales frente a este ítem.

Personal que atendió la solicitud

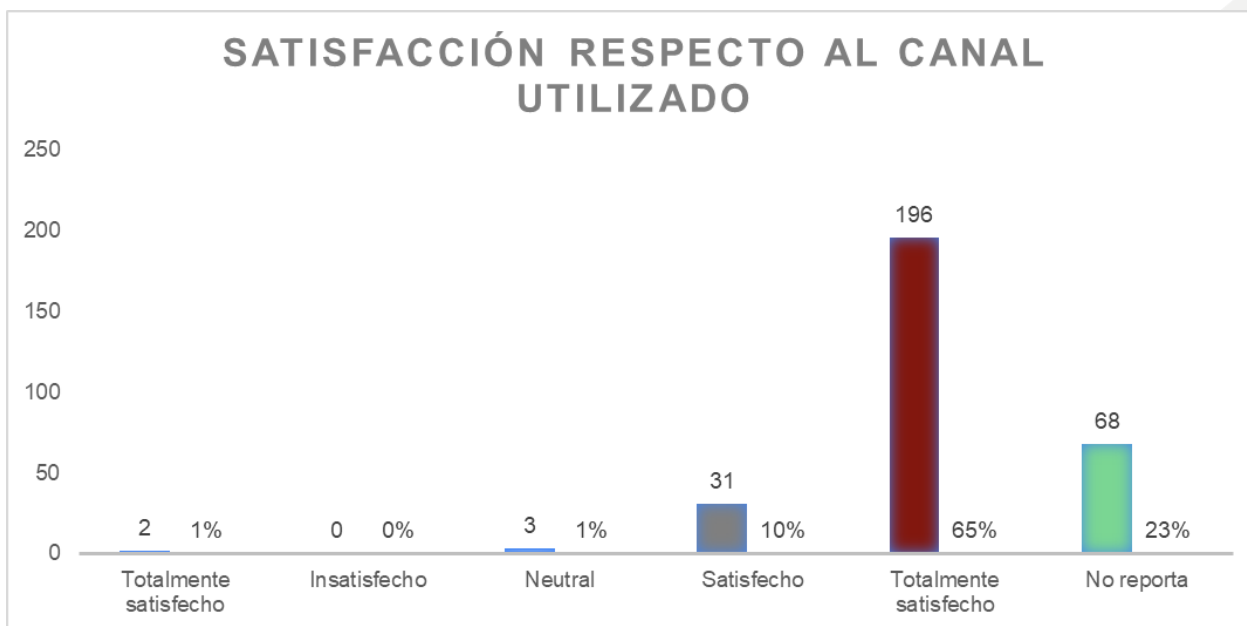


Ilustración 12 – Satisfacción con el personal de la Entidad.

De acuerdo con la encuesta aplicada, el 91% 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.

Conforme a lo anterior, es necesario resaltar que, el 9% 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.

Cabe resaltar que, el 1% de los encuestados, es decir 2 personas, contestaron que no estuvieron satisfechos con el personal que atendió su solicitud, para lo cual la Entidad tomará todas las medidas necesarias para que ningún ciudadano o ciudadana tenga que estar insatisfecho con la entidad.

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.

Percepción frente a las expectativas



Calidad en la atención
92% Satisfacción



Tiempo de espera
75% Satisfacción



Accesibilidad
75% satisfacción



Información clara
86% satisfacción



Canales de atención utilizados
75% satisfacción

Ilustración 13 – Percepción frente a las expectativas.

En relación a lo mencionado, el 92% 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 8% 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.

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

De acuerdo con la siguiente ilustración, la mayoría de los usuarios presentan solicitud de asesoría, interposición de quejas y denuncias, del total de los encuestados, el 40% solicita una asesoría frente a algún tipo de reclamación con cualquier servicio público domiciliario; un 14% se acerca a la entidad con el fin de realizar seguimiento a los trámites interpuestos previamente, el 14% para radicar un derecho de petición, el 7% de ellos, para interponer una petición, queja o reclamo y, por último, el 7% para interponer un requerimiento; es por lo cual que el 13% no reporta el motivo por el cual se acerca a las instalaciones de la entidad ni el trámite a realizar.

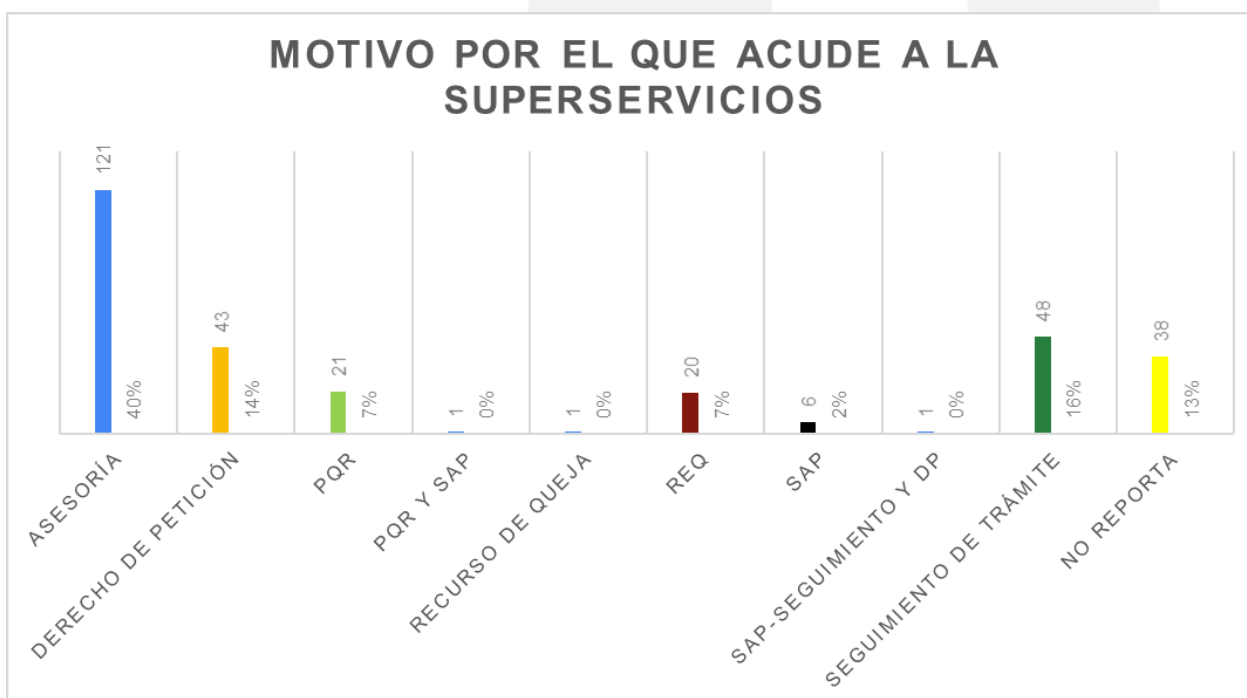


Ilustración 14 – Percepción frente a las expectativas.

Conclusiones

Durante el primer semestre de 2023 se indagó a 300 usuarios, de las cuales, el 92% corresponden a satisfacción por el servicio recibido a través de un canal de atención, el 75% de usuarios satisfechos con los tiempos de espera en la entidad, un 86% con la claridad de la información.

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 75% de los encuestados confirma que ha mejorado la entidad en temas de accesibilidad a los canales de atención.

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibido en los diferentes canales de atención es del 75% 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 53% son los PAS y la línea gratuita nacional de la entidad.
- Percepción de servicio al cliente en los diferentes canales de atención, la SSPD obtuvo un 96%.
- El 92% de los encuestados, están satisfechos con el trámite realizado ante la Superservicios.

Cabe aclarar que el servicio más reclamado en el país durante el primer semestre de 2023 es el servicio de energía eléctrica, seguido por el servicio de gas y acueducto respectivamente.

Recomendaciones

- ❑ Innovar las preguntas de la encuesta siendo más puntuales y que midan el nivel de satisfacción del usuario de la Superservicios.
- ❑ Fortalecer a los colaboradores de atención al usuario, ya que una parte de la población que llega a la Superservicios presenta una condición particular predominante.
- ❑ Se sugiere tener puntos de atención accesibles en los territorios en donde el conflicto armado estuvo presente.
- ❑ Reubicar las oficinas digitales y los puntos de atención presencial, ya que son los más concurridos por los usuarios de la Entidad.
- ❑ Con respecto a la página web de la entidad, se debe actualizar y garantizar sea interactiva y más intuitiva con el usuario.
- ❑ 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 relacionados a la atención de usuario, debido a que su efectividad se refleja en la 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 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 la interposición de trámites al interior de la Entidad.