



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
2019**

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) dentro del marco del proyecto de inversión propuesto para el año en curso “Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional”, consideró importante realizar una caracterización de usuarios y grupos de interés a profundidad, y para esto, contando con una empresa consultora, obtuvo un resultado objetivo y propositivo para cumplir con las estrategias e indicadores como entidad pública.

A lo largo de los años de la SSPD, se han realizado diferentes documentos en relación con la atención al usuario e investigaciones, entre ellas, Informes de peticiones, quejas y reclamos (PQR) frente al servicio de las empresas prestadoras y como incide en la participación ciudadana; Informes (QRFS) que dan cuenta del servicio prestado por la SSPD; Encuestas de nivel de satisfacción del usuario (NSU) que reflejan el quehacer diario en cuanto a los trámites y servicios al ciudadano, y la Investigación de la Universidad Nacional junto con la SSPD, “Participación y Control Social a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios”.

Teniendo en cuenta lo anterior fue pertinente hacer una **Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, así mismo se diseñó una estrategia de relacionamiento con las partes interesadas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, se detectaron y analizaron las problemáticas más relevantes y reincidentes, con el fin de aportar al objetivo como entidad desde la innovación pública, como lo define el DNP “Nuevas estrategias en cuanto al quehacer diario desde una administración eficiente, los canales de atención como servicios funcionales, cobertura, participación ciudadana y relación con las empresas prestadoras con un enfoque de democracia y una política pública de impacto”.¹

Este proceso de caracterización fue innovador gracias a la aplicación de metodologías cuantitativas y cualitativas combinadas en la realización de la

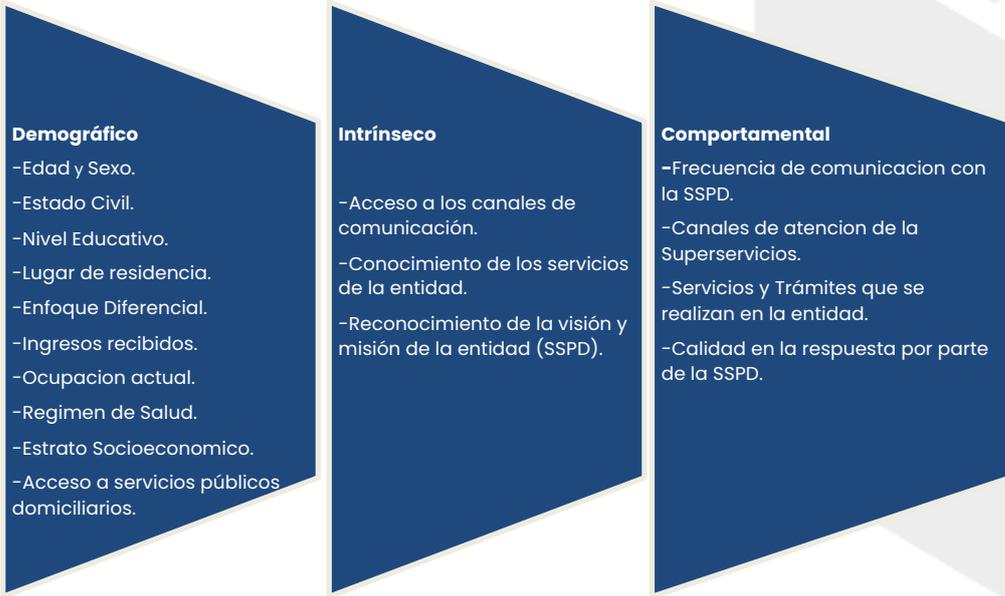
¹ DNP (2011), Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Recuperado de: <https://bit.ly/3gdD1Oc>

investigación, resaltando que en la Dirección General Territorial no se había realizado un estudio de similares características y cubrimiento, y es el eje transversal para el funcionamiento y cumplimiento de la misión y visión de la entidad y de las metas propuestas por el proyecto de inversión.

El resultado de esta investigación nos dará las estrategias para mejorar nuestros procesos de cara a estos grupos caracterizados, contribuyendo así a la planeación del la siguiente vigencia.



FICHA TÉCNICA

Objetivo General	Identificar las principales necesidades y problemáticas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés sobre la interrelación y experiencia que han tenido con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).
Objetivos Específicos	Caracterizar a los ciudadanos.
	Analizar las principales necesidades y problemáticas de los ciudadanos caracterizados.
	Definir estrategias de relacionamiento con los usuarios de la Superservicios dentro de un documento de innovación pública.
Pertinencia de la Caracterización	Identificar las principales problemáticas de los usuarios a nivel nacional de la SSPD y a partir de ellas, establecer las estrategias de mejora.
Variables utilizadas	 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid #004a87; padding: 5px;"> <p>Demográfico</p> <ul style="list-style-type: none"> -Edad y Sexo. -Estado Civil. -Nivel Educativo. -Lugar de residencia. -Enfoque Diferencial. -Ingresos recibidos. -Ocupacion actual. -Regimen de Salud. -Estrato Socioeconomico. -Acceso a servicios públicos domiciliarios. </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid #004a87; padding: 5px;"> <p>Intrínseco</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acceso a los canales de comunicación. -Conocimiento de los servicios de la entidad. -Reconocimiento de la visión y misión de la entidad (SSPD). </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid #004a87; padding: 5px;"> <p>Comportamental</p> <ul style="list-style-type: none"> -Frecuencia de comunicacion con la SSPD. -Canales de atencion de la Superservicios. -Servicios y Trámites que se realizan en la entidad. -Calidad en la respuesta por parte de la SSPD. </div> </div>
Población de Estudio	<p>Usuarios a nivel Nacional.</p> <p>Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios.</p>
Periodo de Referencia	Septiembre- diciembre 2019

FUENTE DE INFORMACIÓN



La Caracterización tuvo en cuenta varios datos relevantes para la construcción de la muestra de esta investigación, entre ellos, bases de datos del primer semestre de 2019 de los canales de atención de la SSPD (Call center, Chat, Videollamada, Te Resuelvo, y Oficinas Digitales), también se tuvo en cuenta la Base de datos de los vocales de control a nivel nacional, Encuesta Nivel de Satisfacción del usuario 1-2019, y el Sistema único de información de trámites (SUIT).

Lo anterior con el fin de determinar el número de encuestas aplicadas:



CIUDADANO

Se realizaron **556** Encuestas presenciales en puntos PAS;
798 encuestas vía WEB a CIUDADANOS.



PRESTADORES DE SERVICIOS

762 encuestas vía WEB a PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

LUGAR DE EJECUCIÓN DE LAS ENCUESTAS: Bogotá, Villavicencio, Barranquilla, Montería, Pereira, Bucaramanga y Pasto.

Se realizaron catorce grupos focales (14), entre ellos seis (6) en empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y ocho (8) con usuarios, las ciudades y municipios donde se llevaron a cabo: Soacha, Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Santander de Quilichao, Bucaramanga, Ibagué, Icononzo y Puerto Inírida².

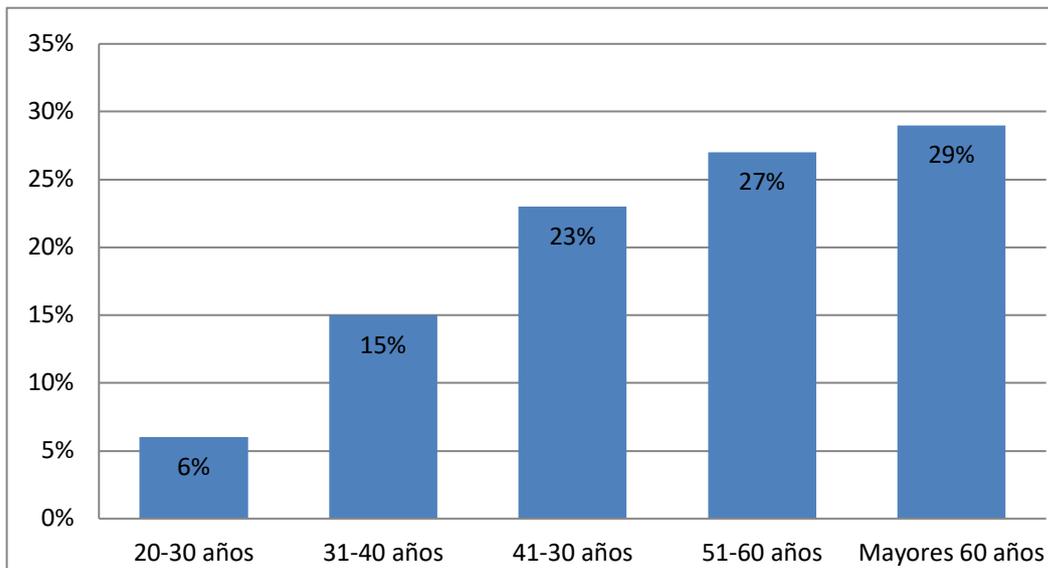
² **Informe de Resultados No. 1 Infometrika**

RESULTADOS POR VARIABLES

1. Usuarios:

Variables Demográficas:

- **Edad y Sexo** de los usuarios que acuden a la SSPD:

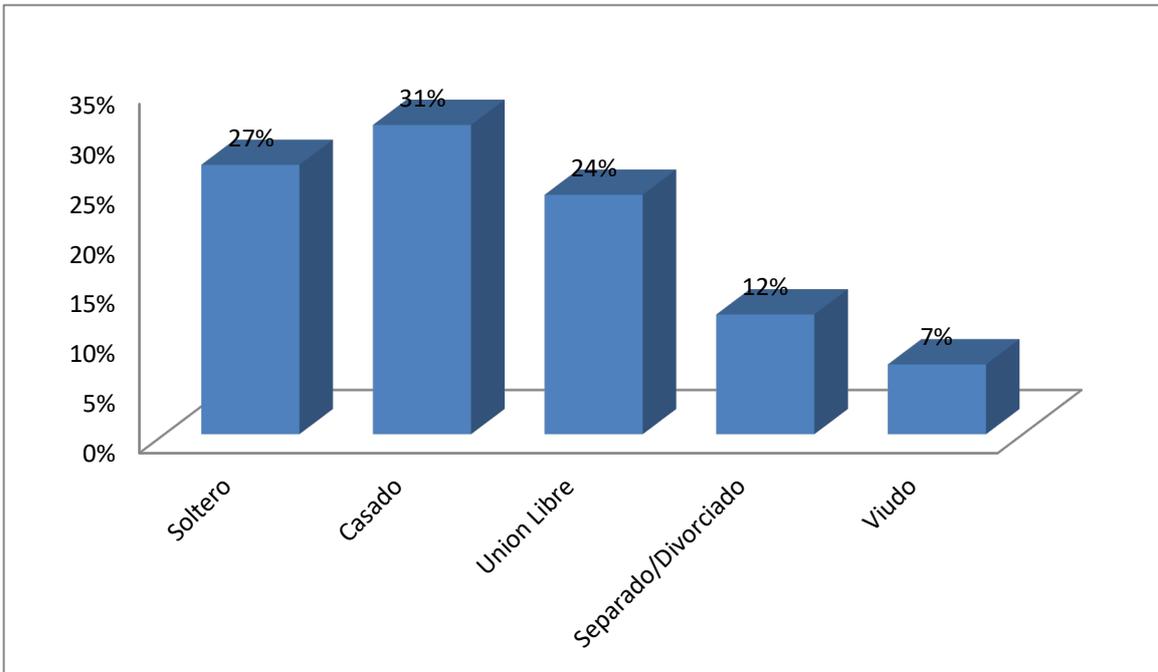


Hombres
52%

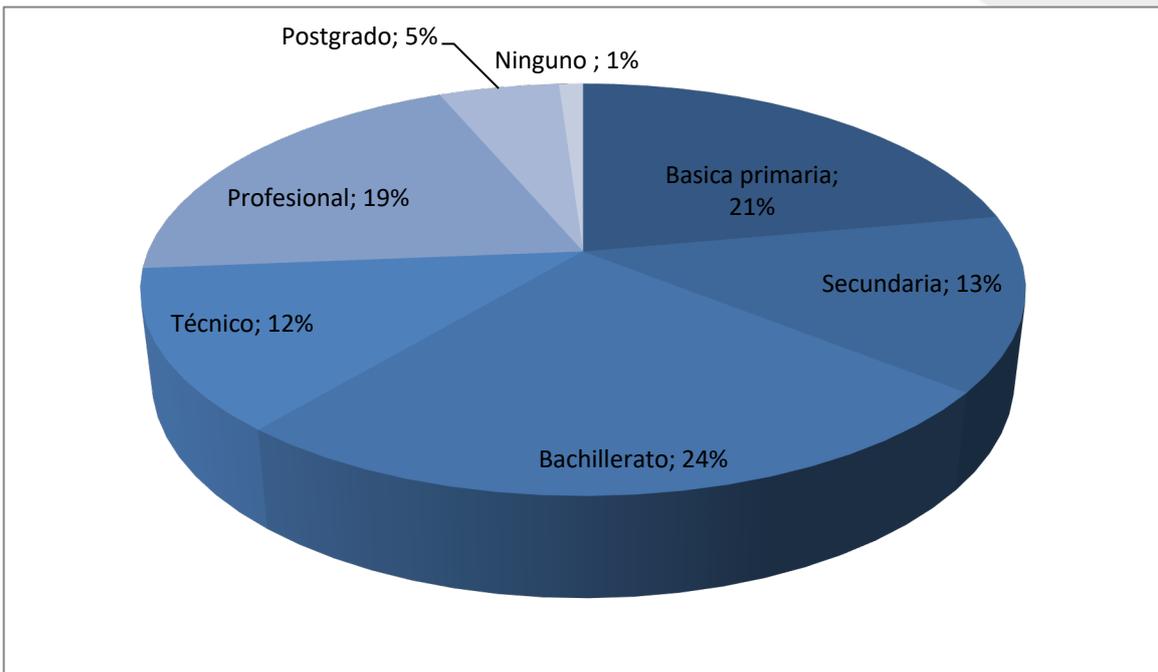


Mujeres
48%

▪ **Estado Civil:**



▪ **Nivel Educativo:**



▪ **Zona en la que residen los usuarios de la SSPD:**



94,6%

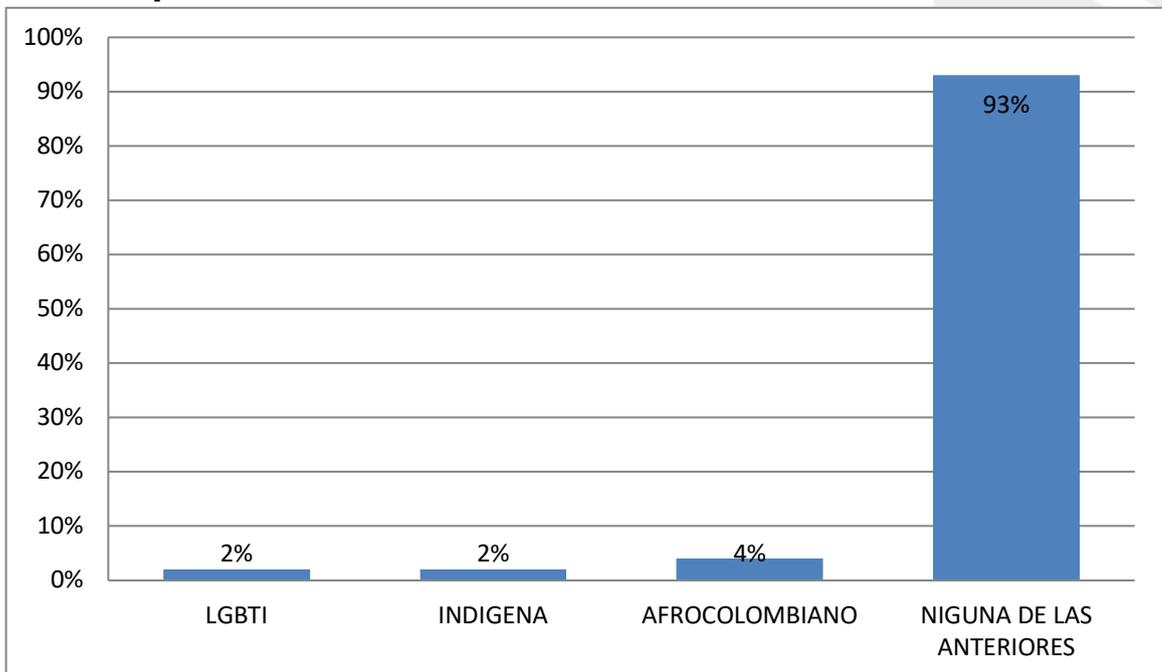
ZONA URBANA



5.4%

ZONA RURAL

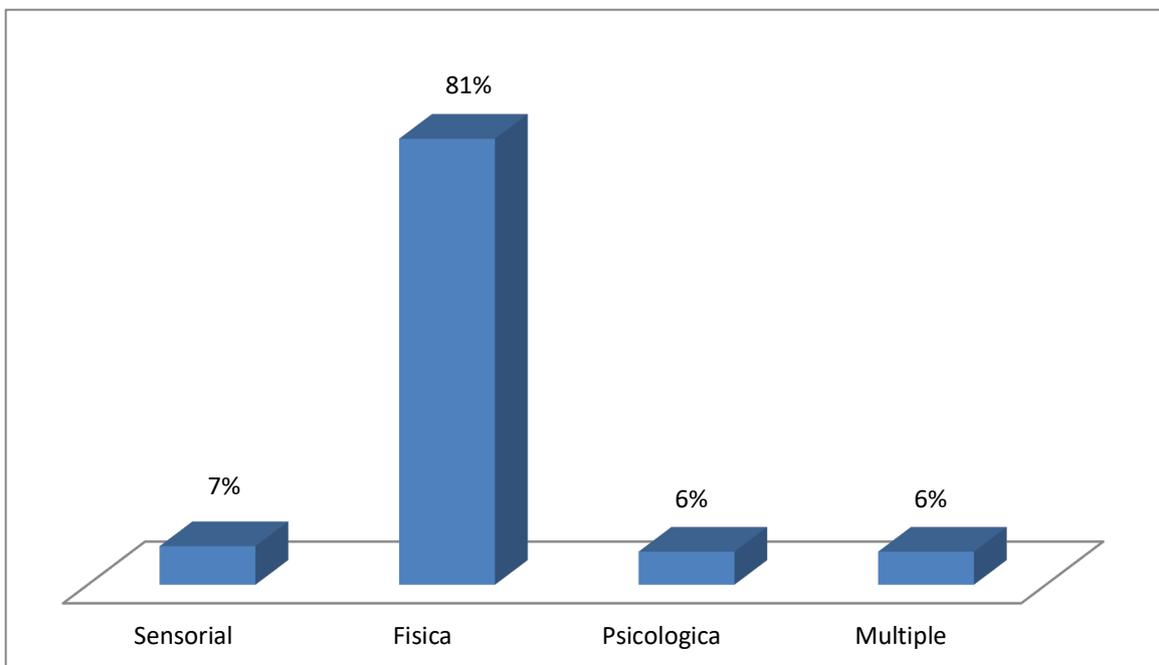
▪ **Enfoque Diferencial:**



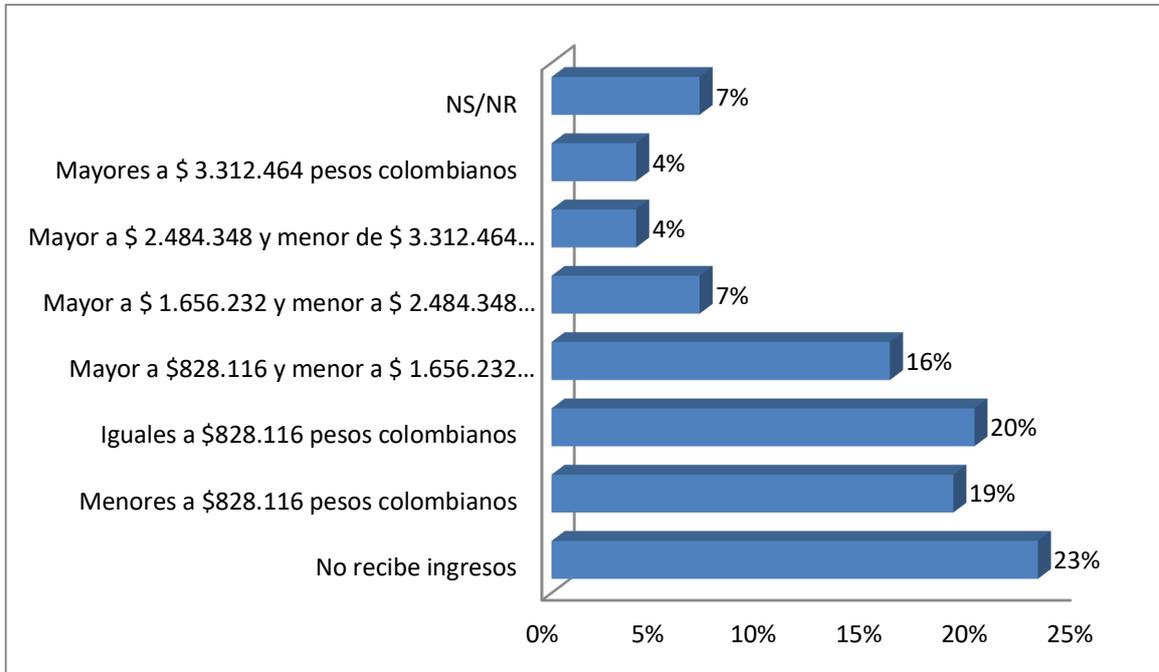
▪ **Comunidades Características:**

- Madre Cabeza de familia **29%**
- Víctima del conflicto armado interno **9%**
- Desmovilizado **1%**
- Refugiado **1%**
- Persona en condición de discapacidad **3%**

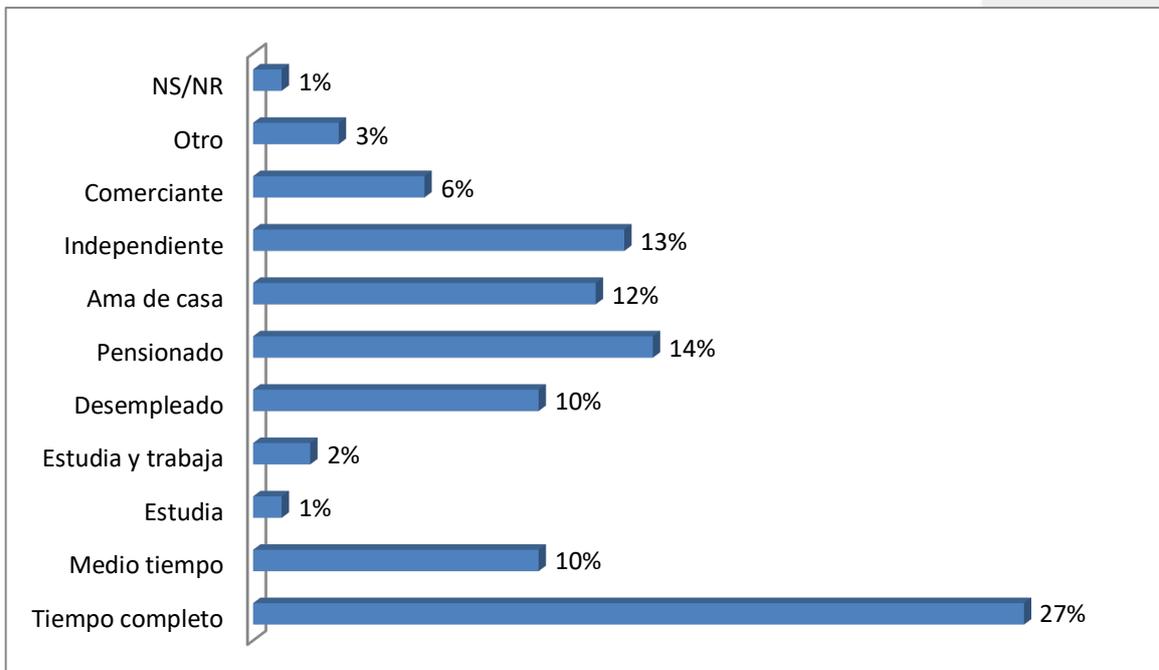
▪ **Tipo de discapacidad:**



▪ **Promedio de ingresos mensuales:**



▪ **Ocupación actual:**



▪ **Régimen de afiliación en el sistema general de seguridad Social en Salud:**

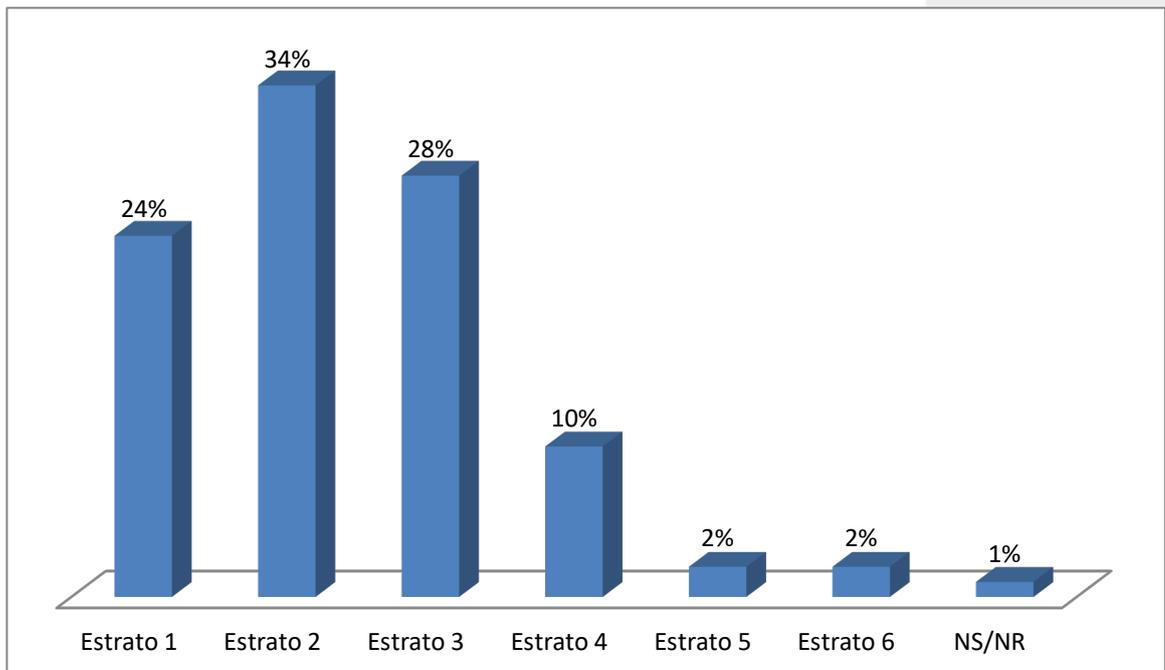
- Subsidiado **38%**
- Contributivo **55%**
- Especial **4%**
- NS/NR **4%**



▪ **Beneficiarios del SISBEN:**

- SI **40.1%**
- No **59.1%**

▪ **De acuerdo con las facturas de servicios públicos que estrato socioeconómico predominó:**



▪ **Acceso a los servicios públicos en el domicilio:**



Agua
97%



Alcantarillado
92%



Aseo
94%



Energía
98%



Gas
natural
84%



Gas
propano
12%

Variables Intrínsecas

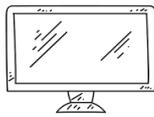
▪ **Canales de comunicación a los que accede el usuario:**



57%

Internet en el Hogar

El 78% de los usuarios manifestaron que usan a diario el internet del hogar.



7%

Café Internet

El 29% de los usuarios manifestaron que acceden cada semana a un café internet.



47%

Internet Móvil

El 85% de los usuarios manifestaron que usan a diario el internet móvil.



82%

Telefonía Móvil

El **92%** de los usuarios manifestaron que usan a diario el teléfono móvil.



41%

Telefonía Fija

El **62%** de los usuarios manifestaron que usan a diario el teléfono fijo.



49%

Redes Sociales

El **80%** de los usuarios manifestaron que usan a diario ingresan a sus redes sociales.



84%

Televisión



2%

Ninguno

▪ **Conocimiento de los servicios de la entidad:**

Afirmación	Verdadero	Falso	NS/NR
La Superservicios vigila la prestación de servicios públicos domiciliarios como acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.	85.0%	7.0%	8.0%
Ante la Superservicios se puede presentar una petición o recurso por la prestación de servicios públicos domiciliarios.	88.9%	5.1%	6.1%
Los reclamos contra una empresa de telefonía o internet se deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio.	59.0%	18.0%	23.0%
Los reclamos contra una empresa de telefonía o internet se deben presentar ante la Superservicios.	54.0%	25.0%	21.0%
Los reclamos contra una empresa de televisión deben presentarse ante la Superservicios.	46.5%	27.3%	26.3%
Los reclamos contra una empresa de televisión deben presentarse ante la Autoridad Nacional de Televisión.	50.0%	16.8%	32.7%



Positivo



Alerta

Variables Comportamentales

- **Frecuencia de Comunicación con SSPD**

NUNCA **7.0%**

A DIARIO **7.0%**

CADA SEMANA **10.0%**

CADA QUINCE (15) DÍAS **6.0%**

CADA MES **25.0%**

CADA DOS (2) MESES **6.0%**

CADA TRES (3) MESES **7.0%**

CADA CUATRO (4) MESES **5.0%**

CADA SEIS (6) MESES **8.0%**

CADA AÑO **14.0%**

CADA DOS (2) AÑOS **5.0%**

- **Canales de atención de preferencia:**



90 %
Presencial



15 %
Correo Electrónico



13 %
Teléfono fijo



1 %
Chat Institucional

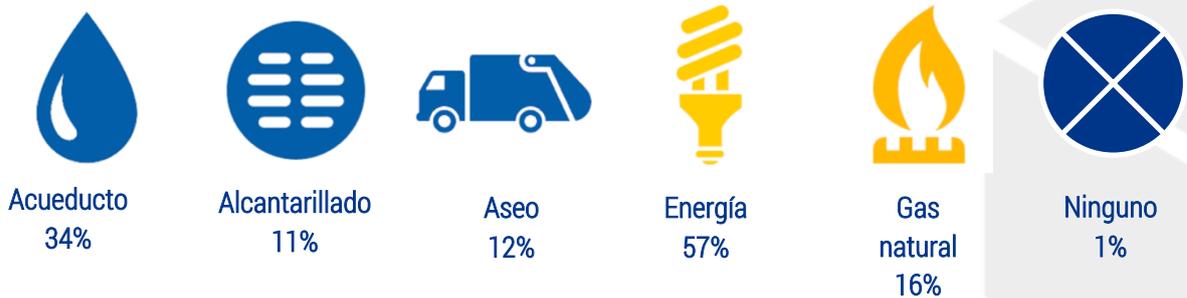


5 %
Línea Gratuita

▪ **Situaciones que causan que los usuarios se comuniquen con la SSPD:**

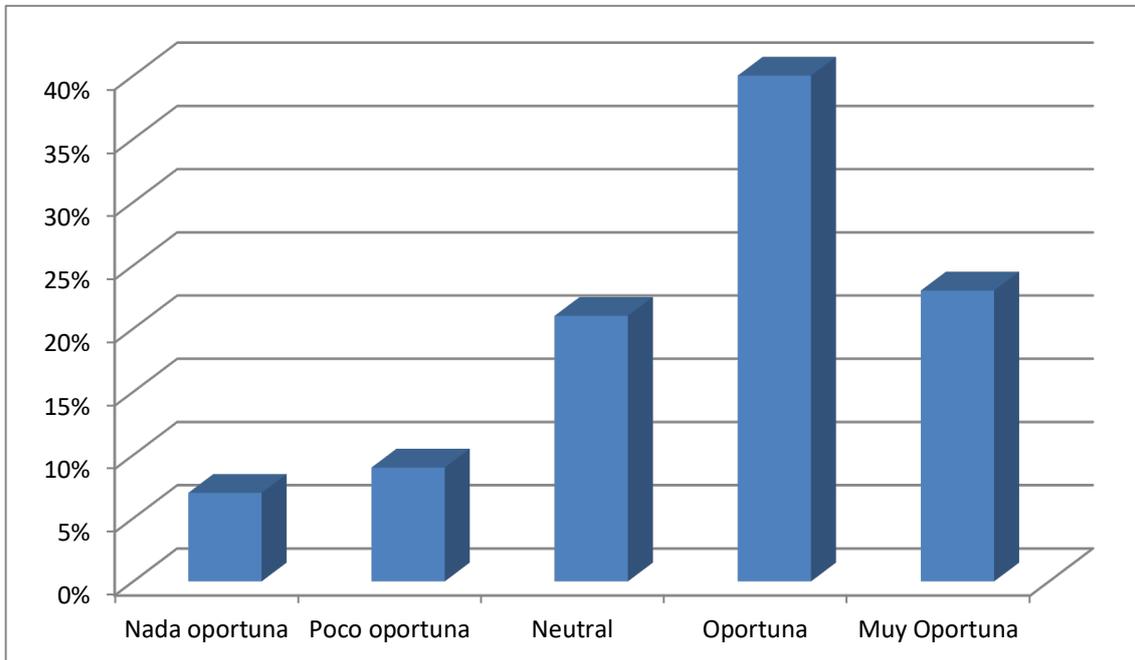
- Realizar petición queja o reclamo sobre SPD **87%**
- Solicitar información sobre prestación de SPD **5%**
- Solicitar información sobre la SPD **4%**
- Otro **4%**

▪ **Servicio por el cual se comunica con SSPD/motivo:**

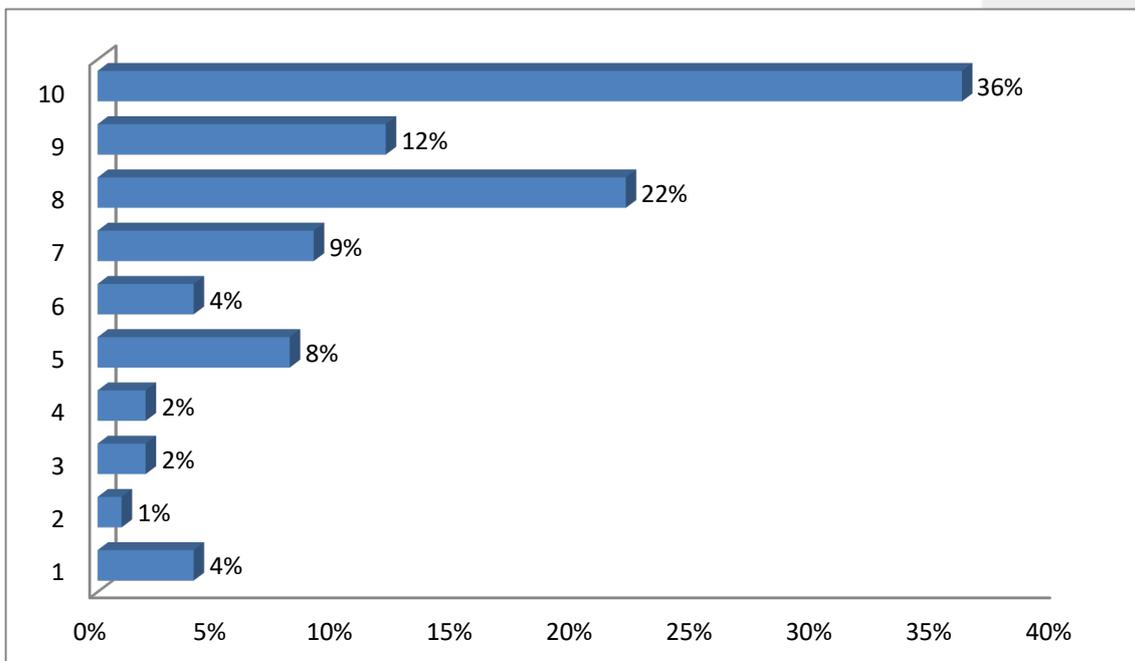


Los motivos más recurrentes con el 75 % por facturación y el 43 % por medición incorrecta.

▪ **Calidad del servicio prestado por parte de la SSPD:**



▪ **Calificación de 1 a 10 de la última comunicación con la SSPD:**



2. PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

▪ Variables que fueron evaluadas:

Información

- Pertenece algun grupo accionario y económico.
- Ubicacion de la empresa.
- Grupos de interés con los cuales tenga relación como empresa prestadora.

Comportamental

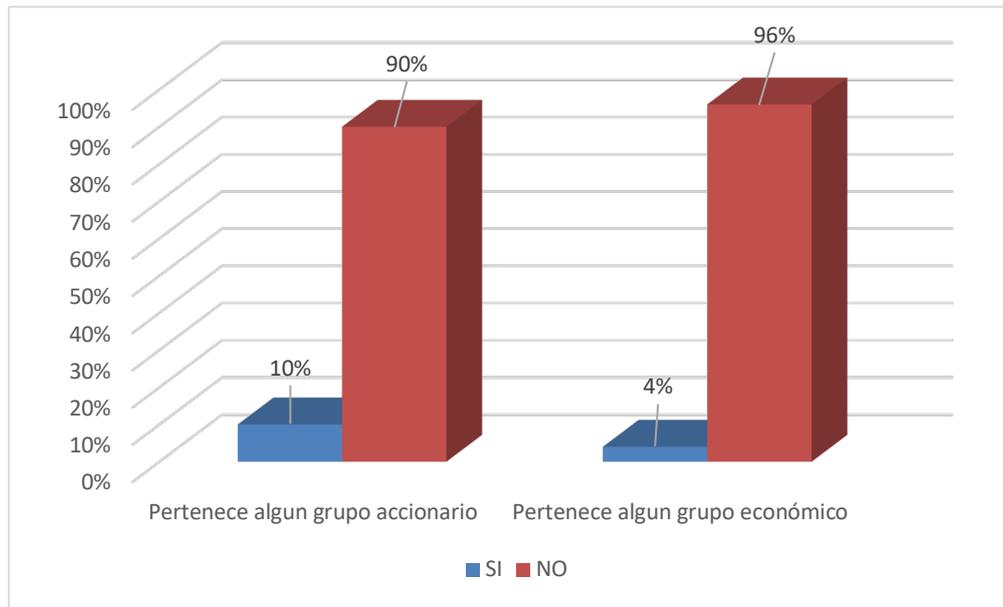
- Canales de atencion que utiliza para comunicarse con la SSPD.
- Servicios por lo que más acude para realizar una petición ante la SSPD.
- Motivos recientes para comunicarse con la entidad.

Satisfacción

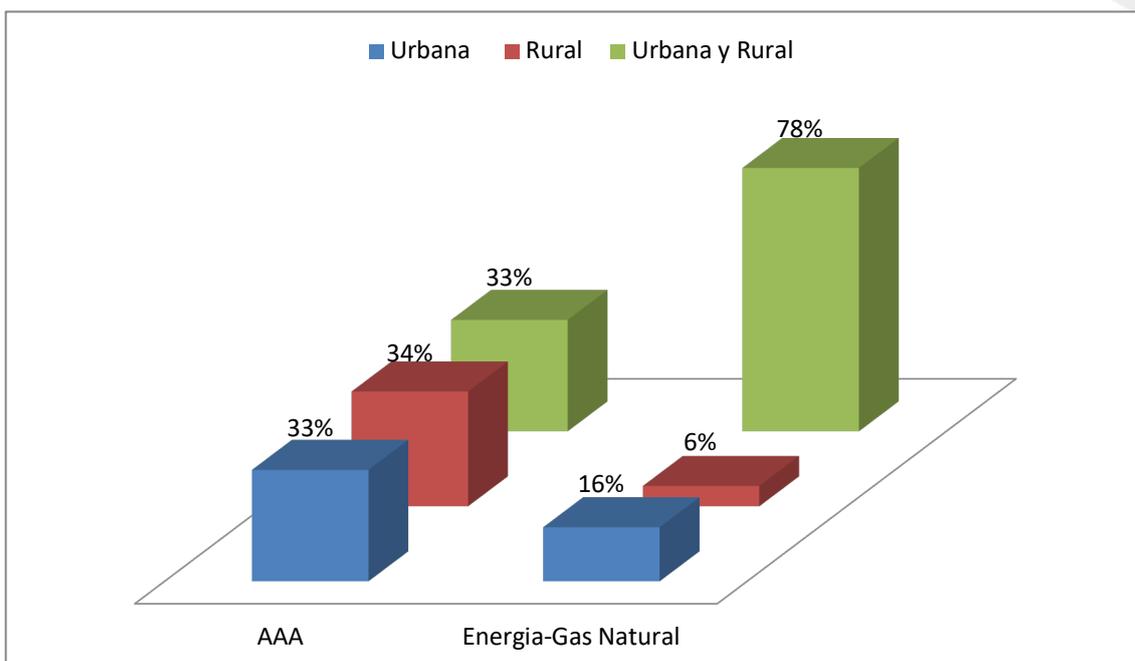
- Calidad en la atención recibida por parte de la SSPD.

Variables de Información:

- **Pertenece algún grupo económico o accionario:**



- **Área de prestación del servicio:**



▪ **Grupos de interés con los que tienen una interacción constante las empresas prestadoras:**



Usuarios
AAA **83%**
Energía y Gas **76%**



Otros Prestadores de SPD
AAA **49%**
Energía y Gas **76%**



Entidades del Estado
AAA **51%**
Energía y Gas **61%**



Junta de acción comunal
AAA **44%**
Energía y Gas **31%**



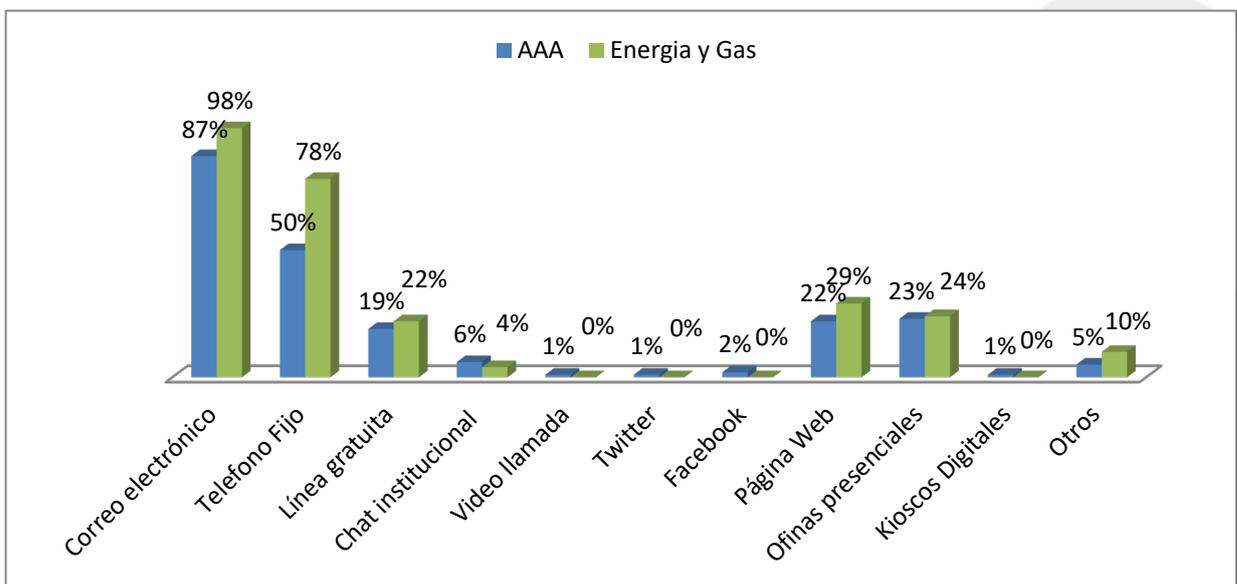
Organizaciones
comunitarias
AAA **20%**
Energía y Gas **33%**



Organizaciones
ambientales
AAA **28%**
Energía y Gas **76%**

Variables Comportamentales

▪ **Canales de atención con los cuales se comunican con la SSPD:**



▪ **Frecuencia en el uso de los canales de atención para comunicarse con la SSPD:**



Correo electrónico: AAA manifestó con el **36%** y Energía y Gas con el **32%** Se comunican **cada mes**.



Teléfono fijo: AAA manifestó con el **31%** y Energía y Gas con el **38%** Se comunican **cada mes**.



Línea gratuita: AAA manifestó con el **28%** y Energía y Gas con el **9.0%** Se comunican **cada mes**.



Chat Institucional: AAA y Energía y Gas manifestaron que **Nunca** con **100%** se comunican por este canal de atención.



Video llamada: AAA manifestó con el **0%** y Energía y Gas con el **25%** Se comunican a **diario**.



Redes Sociales: AAA manifestó con el **0%** y Energía y Gas con el **33%** Se comunican a diario por medio de Twitter, el **25%** por medio de Facebook.



Página Web: AAA manifestó con el **23%** y Energía y Gas con el **40%** Se comunican a **diario**.

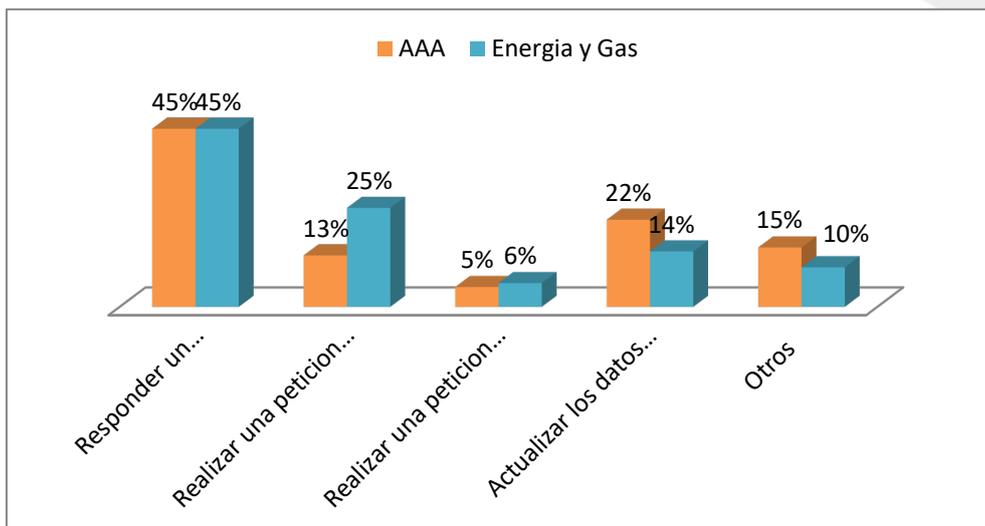


Puntos de atención presencial (PAS) AAA manifestó con el **18%** y Energía y Gas con el **50%** Se comunican cada **año**.

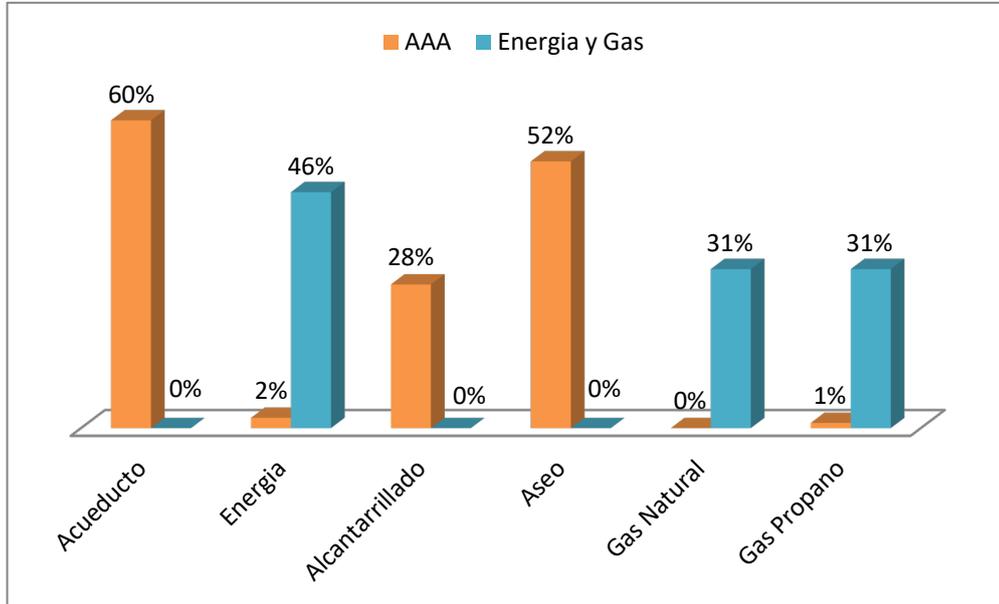


Oficinas Digitales (Kioskos): AAA manifestó con el **43%** y Energía y Gas con el **0%** Se comunican cada **mes**.

- **Situación que llevó a la organización a comunicarse en la última ocasión con la SSPD:**



- **Servicio público recurrente por el cual se comunica con la SSPD para realizar una petición:**



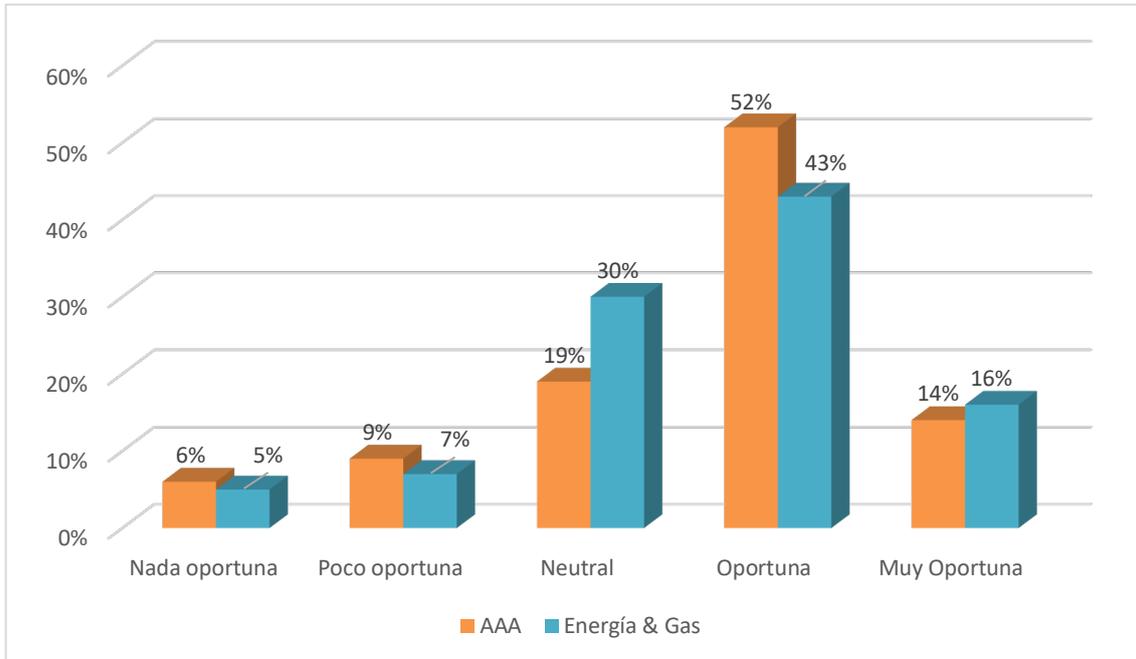
- **Motivo o motivos que lo llevaron a comunicarse con la SSPD en su última interacción:**

Los motivos mas recurrentes que mencionan AAA y Energia & Gas son:

- Por facturación.
- Por prestación del servicio.
- Datos incorrectos.
- Entrega inoportuna de facturas.
- Otros.

Variables de Satisfacción

▪ **Agilidad en la respuesta por parte de la Superservicios**



CONCLUSIONES

DATOS RELEVANTES DE LA CARACTERIZACIÓN:

Ciudadanos:

-El 79% de los usuarios son mayores de 41 años y el 29% de usuarios que más interactúa con los canales de atención al ciudadano de la SSPD son mayores de 60 años.

-El 48% de usuarios que se contactan con la SSPD son mujeres y el 52% son hombres.

-El 92% de los usuarios no se identifican con algún grupo étnico y el 2% se considera parte de la comunidad LGBTI.

-Respecto a las comunidades características el 29% de los ciudadanos encuestados son madres de familia, el 9% son víctimas del conflicto armado, el 3% se encuentra en condición de discapacidad, de los cuales el 81% cuenta con alguna discapacidad física.

- El 24% de los encuestados no recibe ingresos y el 20% recibe ingresos iguales a un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente - SMMLV.

-El 27% de los usuarios trabaja tiempo completo y el 14% se encuentran jubilados o pensionados.

-El 34% de los encuestados residen en estrato 2 y el 28% residen en estrato 3.

-Entre el 84% y el 97% refiere contar con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas natural.

-El 40% de los usuarios son beneficiarios del SISBEN y el 55% aporta al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

-El 24% de los encuestados son bachilleres y el 19% son profesionales.

-El 82% de los usuarios cuentan con telefonía móvil y el 92% de estos utilizan la telefonía móvil a diario, por otro lado, el 57% cuenta con internet en el hogar y el 78% de estos lo utilizan a diario.

-El 19% de los usuarios acude a oficinas de atención al ciudadano cada mes.

-El 26% de los usuarios se comunican con la SSPD cada mes y el 14% se comunica cada año.

-El 91% de los encuestados manifestó que prefiere hacer llegar sus peticiones a través de un punto de atención presencial de la SSPD.

-El 86% de los encuestados se ha comunicado con la SSPD para hacer una petición, queja o reclamo relacionada con la prestación de un Servicio Público Domiciliario.

-El 58% de los usuarios ha hecho una petición queja o reclamo por la prestación de servicios de energía y el 54% de los usuarios por la prestación del servicio de acueducto.

-El 85% señala que ha hecho peticiones por temas relacionados con facturación y el 43% indica que ha hecho peticiones por la medición incorrecta.

-El 40% encuentra que la respuesta de la Superservicios ante su petición fue oportuna y el 37% calificó con 10 la respuesta otorgada por la Superservicios.

-El 38% califican de excelente la respuesta otorgada por la Superservicios.

Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios:

- El 10% de los prestadores de servicios pertenecen a algún grupo económico.
- El 9% de los prestadores de servicio ofrece actividades diferentes a la prestación de servicios públicos domiciliarios.
- El 36% de los prestadores de servicio señala que presta tanto en zonas urbanas, como rurales.
- El 86% de los prestadores de servicios consultados interactúa de una u otra forma con los usuarios de servicios públicos domiciliarios. El 58% interactúa con prestadores de servicios públicos domiciliarios; el 52% con entidades del Estado; y el 44% con juntas de acción comunal. El 30%, 29% y 28% tiene contacto con asociaciones campesinas, comunidad académica y resguardos indígenas.
- El 90% de los prestadores de servicios utiliza el correo electrónico para comunicarse con la SSPD. El 52% se pone en contacto a través de la telefonía fija y el 19% a través de la línea gratuita nacional.
- La mayoría de los prestadores de servicios manifiesta que los diferentes canales de contacto de la SSPD (correo electrónico, telefonía fija, línea gratuita nacional y chat) los utilizan una vez al mes.
- La situación por la que los prestadores de servicio debieron comunicarse con la SSPD fue en su mayoría en un 44%, para responder a un requerimiento por parte de SSPD. Y La situación del 22% fue actualizar los datos de la organización.
- El servicio público domiciliario por el cual las organizaciones se han comunicado con la SSPD en mayor medida ha sido por el servicio de acueducto, el 54%; el 47% se ha comunicado por el servicio de aseo y recolección de basuras; y el 25% por alcantarillado.

-El 10% de los prestadores de servicio afirman que el principal motivo para comunicarse con la SSPD es por temas de facturación y el 7% por otros motivos.

-El 65% de los prestadores de servicio consideran que la respuesta de la SSPD fue oportuna o muy oportuna (Infometrika SAS, 2019).

Elaborado por: María Natalia López Bernal – Contratista Dirección General Territorial

Revisado por: Daniel Alejandro López – Contratista Dirección General Territorial

Revisado por: Ana María Galvis Guerrero – Contratista Dirección General Territorial

Fecha de elaboración: 18 de mayo de 2020