



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

ENCUESTA NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario
1er semestre 2024



Tabla de Contenido

Presentación	4
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
Ficha técnica	6
Población encuestada	6
Aplicación de la encuesta	7
Enfoque diferencial, discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios	7
Trámites recibidos en la Superservicios	9
Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención.....	10
- Canal de atención utilizado (Digital presencial)	10
- Calidad de la atención recibida	11
- Tiempo dedicado en la atención.....	12
- Accesibilidad a los puntos digitales o presenciales.....	13
- Claridad en la información recibida	14
- Actitud y disposición del personal	15
Conclusiones	16



Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 - Mapa de Direcciones Territoriales	6
Ilustración 2 - Total encuestados por canal de atención	7
Ilustración 3 - Total personas con enfoque diferencial	8
Ilustración 4 - Medición trámites ante la Entidad	9
Ilustración 5 - Percepción del usuario al canal de atención utilizado	10
Ilustración 6 - Percepción del usuario frente calidad	11
Ilustración 7 - Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención....	12
Ilustración 8 - Percepción del usuario frente la accesibilidad.....	13
Ilustración 9 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información.....	14
Ilustración 10 - Percepción del usuario frente al personal.....	15

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) dentro del marco de la estrategia de Servicio al Ciudadano implementada por la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en territorio dispuso a la ciudadanía la encuesta de satisfacción al usuario (NSU) donde se busca indagar sobre la opinión de los usuarios que acuden a la entidad sobre la calidad del servicio y el reconocimiento de la entidad como garante de derechos y deberes.

Durante el primer semestre 2024 las entidades públicas han atravesado varios cambios que han traído consigo nuevas estrategias permitiendo incluir a diferentes instancias de participación, lo que exige estar en constante medición y mejoras en los diferentes canales de atención permitiendo una cercanía entre Estado y ciudadanía.

En virtud de lo anterior, la Superservicios puso de disposición los canales de atención, como los puntos presenciales a nivel nacional (PAS), plataforma Teresuelvo, página web de la entidad, correo electrónico, PBX. Los cuales se recibieron **63 encuestas**, relacionadas con el servicio recibido a través del canal de atención dispuesto, 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, cuyos resultados fueron positivos frente a la labor de la entidad.

Es necesario mencionar que la encuesta se lanzó en el mes de mayo a junio lo cual determinó el resultado del primer semestre de 2024

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:



Servicio a través de un canal de atención. 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.

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.

De igual manera se identifica cual es el servicio público mas consultado, y los trámites más relevantes radicados ante la Superservicios.

Objetivo General

Evaluar la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de las oficinas digitales, plataforma Teresuelvo, portal web de la entidad, puntos de atención presencial (PAS), correo electrónico y PBX de la Superservicios en las diferentes sedes de la Entidad a lo largo del territorio nacional.

Objetivos Específicos

1. Evaluar las diferentes variables de atención prestada (Calidad, tiempo, accesibilidad, claridad de la información, efectividad).
2. Cualificar los diferentes trámites realizados ante la Entidad.



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, Nororienté y Surorienté) y en sus puntos de atención Superservicios (PAS), conforme a la siguiente ilustración.



Ilustración 1 - Mapa de Direcciones Territoriales

Población encuestada

Considerando que la misión de la Superservicios 2024 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

La encuesta en el primer semestre 2024, se desarrolló en los diferentes canales de atención que dispone la Entidad. 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.

La plataforma Teresuelvo es el canal más consultado, precedido por las oficinas digitales y el portal web de la entidad.

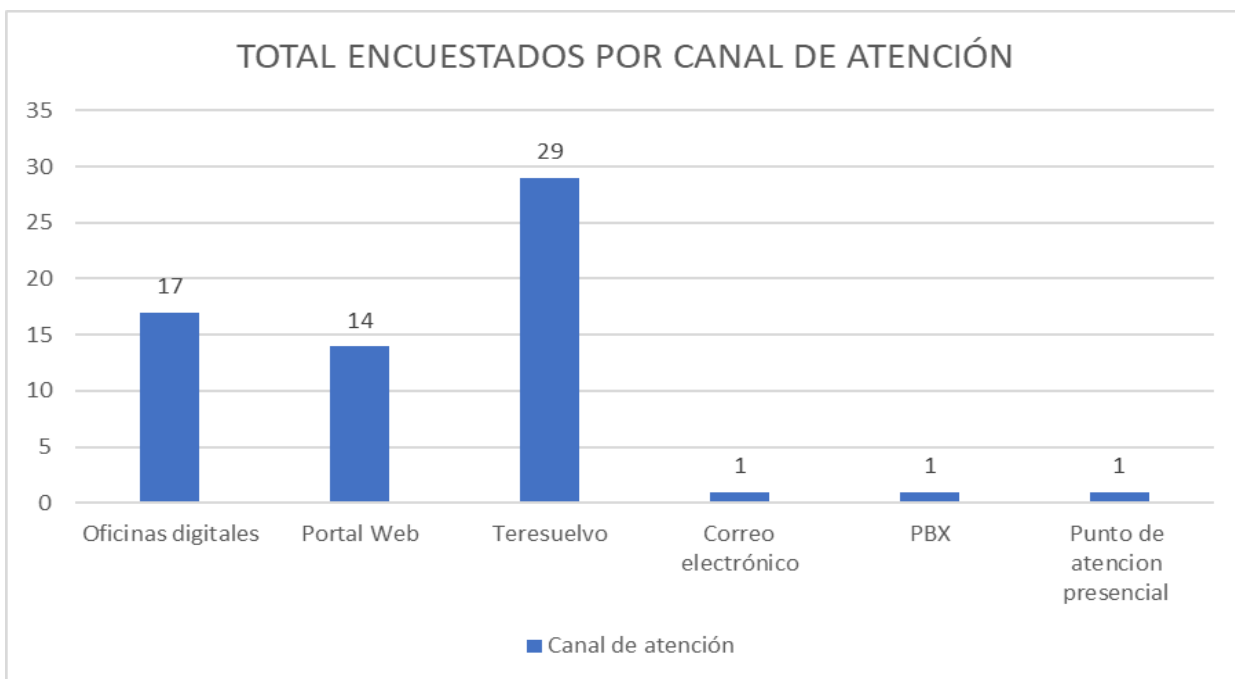


Ilustración 2 - Total encuestados por canal de atención

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 participación ciudadana, se

llevaron a cabo varias actividades donde asistieron usuarios de varios grupos característicos del país y personas en condición de discapacidad.

4 de los encuestados manifiestan pertenecer a un grupo étnico entre los mencionados Afrodescendientes y 3 usuarios manifiestan tener una condición de discapacidad entre la más predominante física y auditiva.

Esto permite tener como aspectos de mejora dentro de las adecuaciones en infraestructura física de los puntos de atención de la entidad, como incorporar aplicaciones que nos permitan tener una comunicación acertada con personas en condición de discapacidad auditiva, así mismo implementar dentro de la estrategia de servicio al ciudadano opciones para mejorar la experiencia y la calidad en el servicio para los usuarios que tienen condiciones particulares.

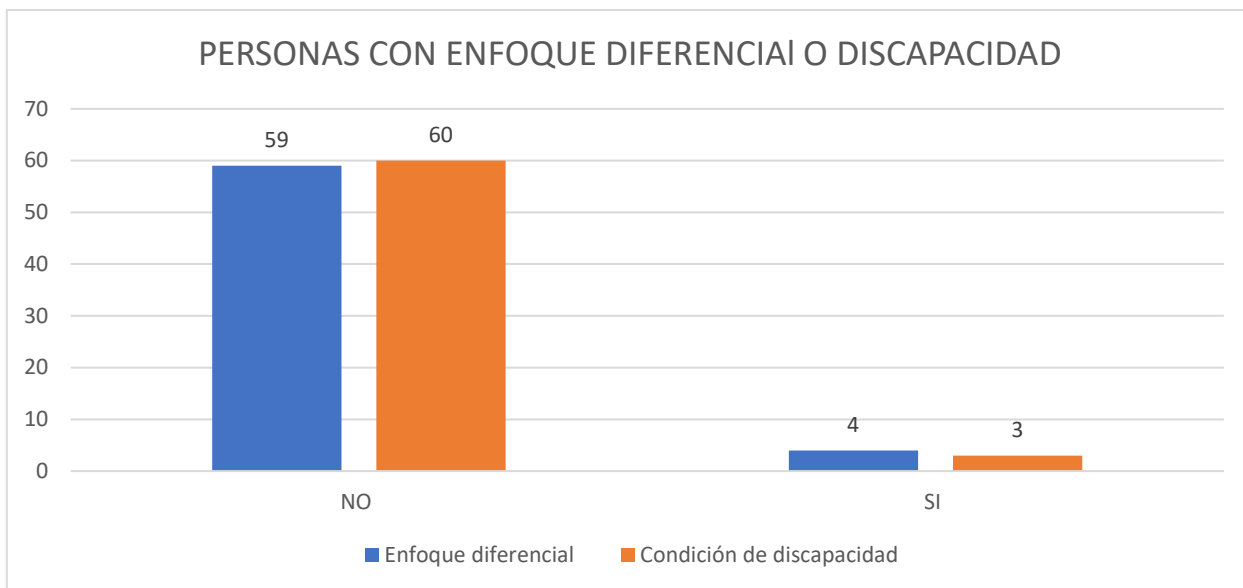
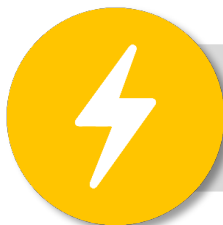


Ilustración 3 - Total personas con enfoque diferencial



El servicio público domiciliario por el que más acceden a la Superservicios es Energía Eléctrica con el **57%** de los encuestados

Trámites recibidos en la Superservicios

La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio ha sumado grandes esfuerzos para agilizar el volumen de trámites pendiente por resolver, donde se han establecido lineamientos y planes de contingencia que permiten dar una respuesta acertada a cada uno de los usuarios que han expuesto sus casos.

Así mismo a través de las actividades de participación ciudadana dentro del marco de la estrategia implementada en el 2024, hemos impactados por medio de las mesas superservicios Orienta donde se exponen las problemáticas más relevantes entre las empresas prestadoras, usuarios y superservicios con la finalidad de poder llegar acuerdos y compromisos de los cuales permitan tener soluciones de primera instancia.

A continuación, en la gráfica # 4 se evidencia cuáles son los trámites mas radicados en la entidad.

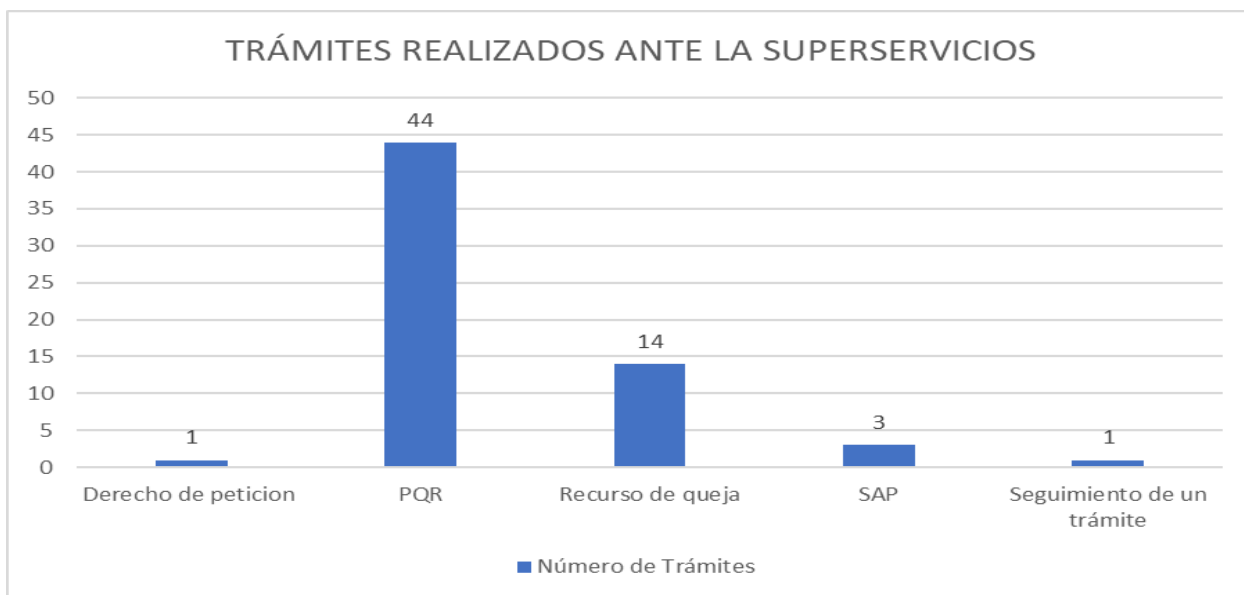


Ilustración 4 - Trámites realizados ante la Superservicios

Las Peticiones, quejas o reclamos (PQR) es el trámite más recurrente en la Entidad, siendo este un recurso conocido por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios para expresar sus inconformidades ante la prestación de los servicios.

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:

- **Canal de atención utilizado (Digital presencial)**

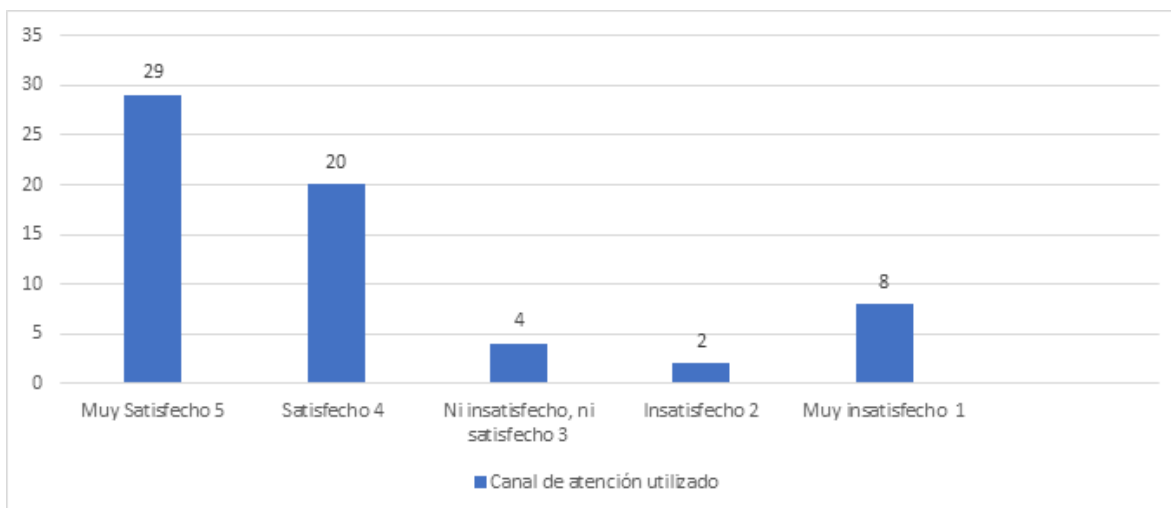


Ilustración 5 - Percepción del usuario al canal de atención utilizado

Los canales de atención que dispone la Entidad, para el servicio a la ciudadanía en general son adecuados y pertinentes con el **46% de satisfacción, permitiendo comprender que estos medios han sido efectivos para la relación Estado-ciudadanía**. Sin embargo, el 13% no están satisfechos lo cual no invita a buscar alternativas de mejora que estén a la vanguardia de lo tecnológico desde la inclusión y el asertividad.

● **Calidad de la atención recibida**

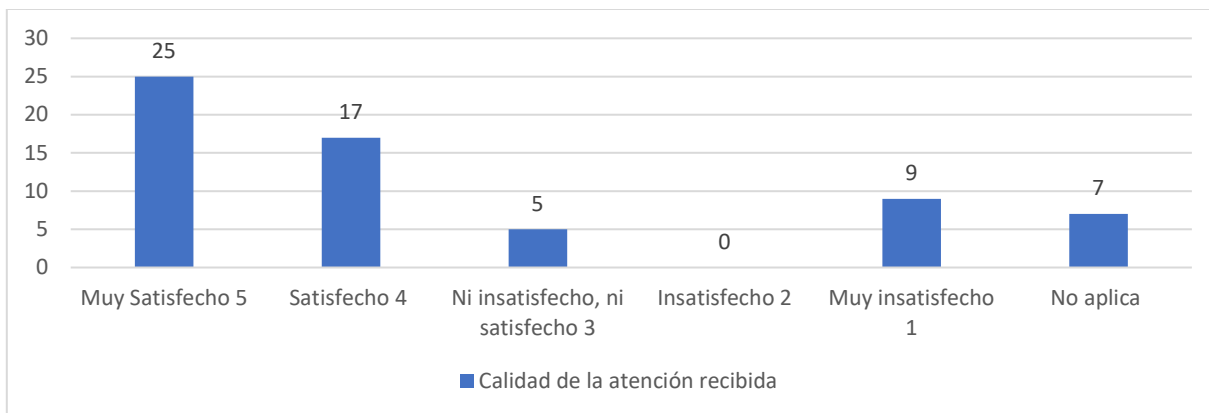


Ilustración 6 - Percepción del usuario frente calidad

Para el primer semestre de 2024 con el **40% de los encuestados confirman estar muy satisfechos** con la calidad de la atención recibida, con el 27% se encuentran satisfechos, sin embargo, el 14% de los usuarios manifiestan su insatisfacción, lo cual como Entidad nos reta a revisar estos indicadores desde la capacitación a lo gestores digitales y territoriales como los articuladores de participación ciudadana a nivel nacional, pretendiendo tener la información acertada y soluciones más mediáticas.

● **Tiempo dedicado en la atención**

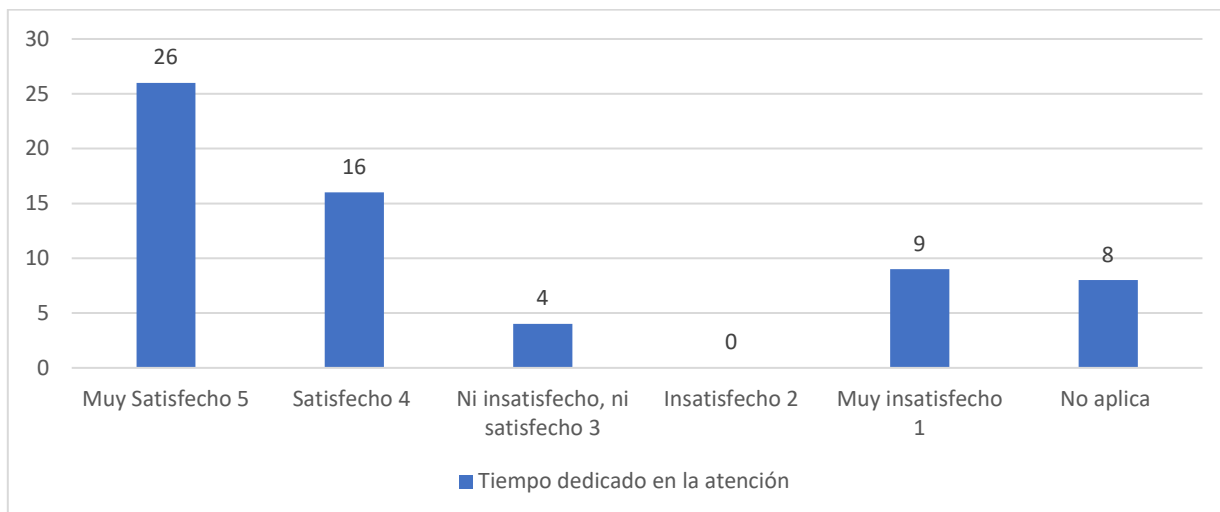


Ilustración 7 - Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención

El tiempo para muchos usuarios es de vital importancia en un mundo tan congestionado, donde los trámites en su mayoría son digitales, sin embargo, aún hay un gran número de ciudadanos que no tienen acceso o simplemente no tienen las habilidades para utilizar los canales tecnológicos. Esto permite que la atención al ciudadano ofrezca varias alternativas para acortar el tiempo de espera, **para el 41 % de los encuestados estuvieron muy satisfechos por el tiempo que tomaron para realizar su trámite ante la entidad**, desde luego el 25% manifestó estar satisfecho y un 14% aun persiste en su insatisfacción teniendo en cuenta los tiempos que tardan la respuesta de acuerdo con el debido proceso que toma cada una de ellas.

● **Accesibilidad a los puntos digitales o presenciales**

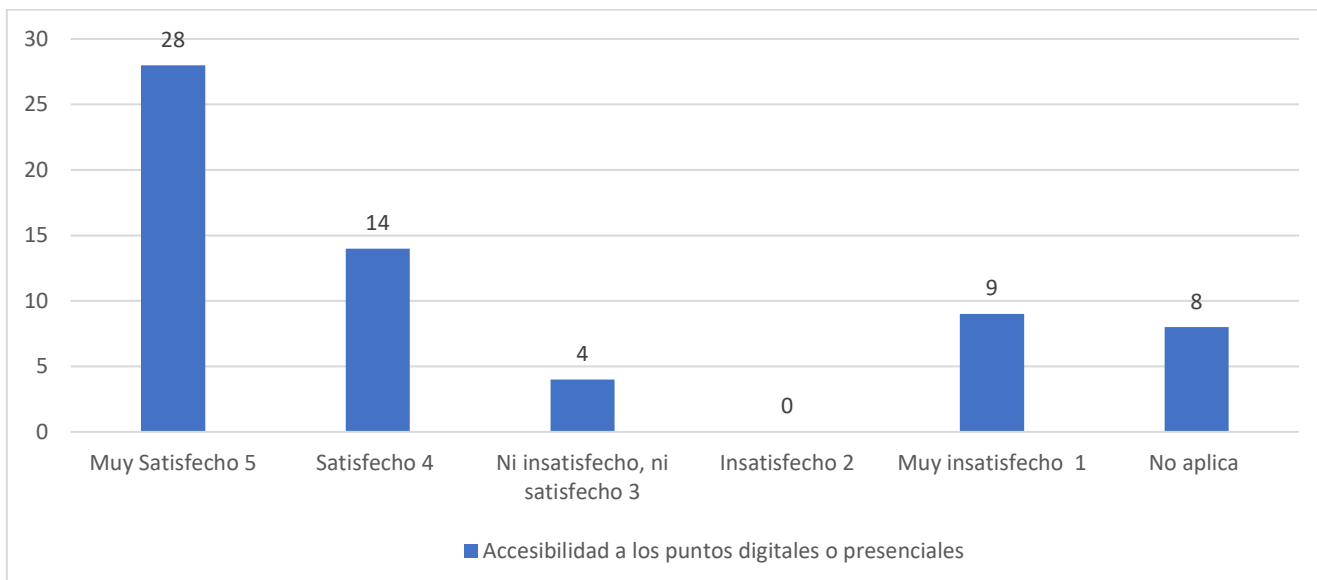


Ilustración 8 - Percepción del usuario frente la accesibilidad

Dentro de la estrategia de servicio al ciudadano, se propone la inclusión en cada uno de nuestros canales de atención donde **el 44% de los encuestados afirman estar muy satisfechos con el canal que accedieron en temas de accesibilidad y claridad en la información**, de igual manera con el **22% afirma esta satisfechos** de acuerdo con su condición particular. Cabe mencionar el 14% de los usuarios están muy insatisfechos, como el 7% se evidencia una imparcialidad a la consulta, el 13% de los usuarios no respondieron a esta pregunta.

● **Claridad en la información recibida**

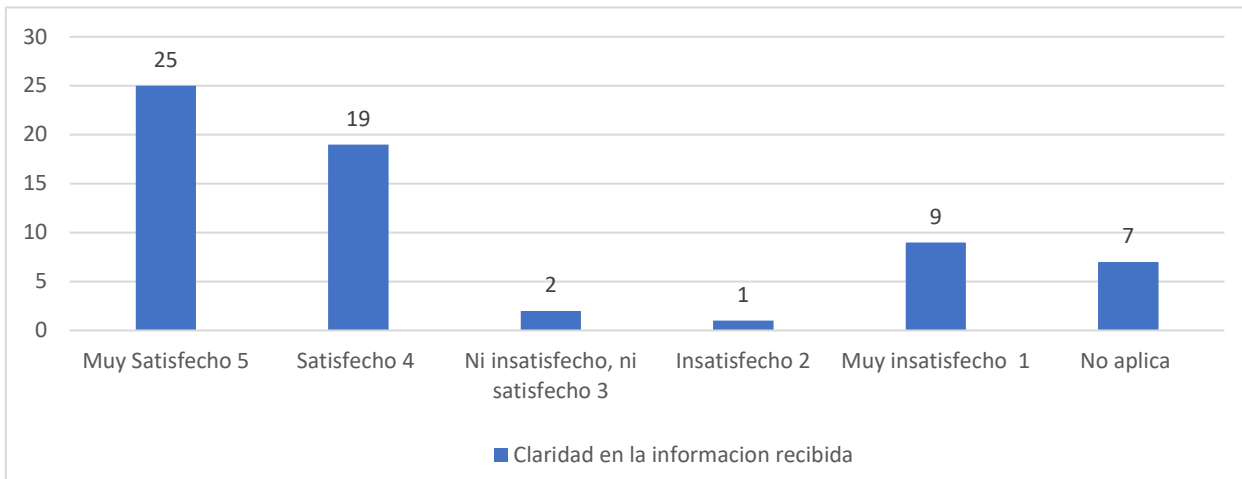


Ilustración 9 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información

Dentro de la estrategia de servicio al ciudadano propone capacitar a todos los funcionarios en los temas relevantes en atención al usuario, asimismo, se han realizado algunos convenios interinstitucionales, con la Universidad Nacional, Alcaldía Local, y municipales entre otros, que permiten junto con talento humano de la Entidad brindar espacios académicos y de interés para todos los colaboradores en temas relacionados.

Teniendo en cuenta lo anterior con **el 40% de los encuestados están muy satisfechos con la información suministrada**, sin embargo, el 14% de los usuarios están muy insatisfechos con la información recibida

● **Actitud y disposición del personal**

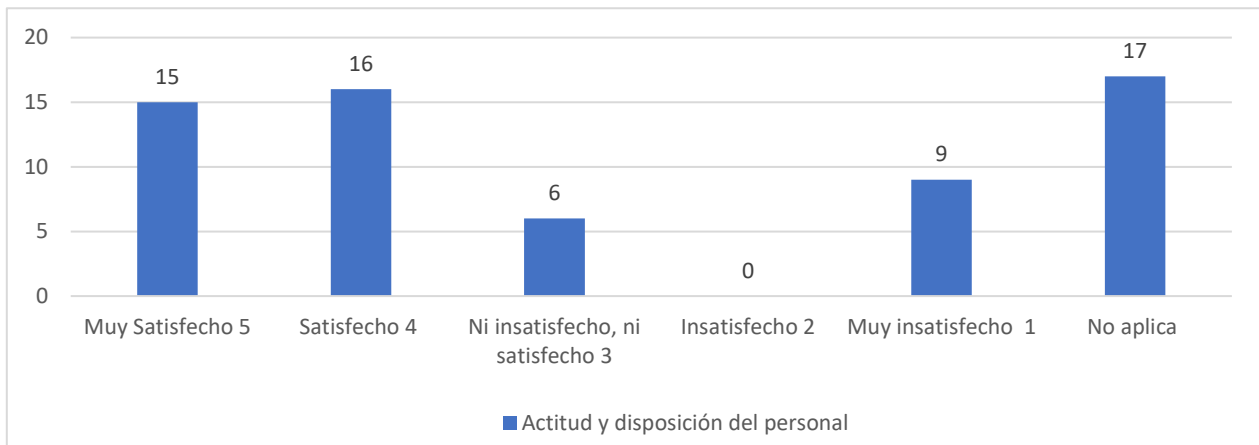


Ilustración 10 - Percepción del usuario frente al personal

De acuerdo con la encuesta aplicada, **el 25% de los usuarios confirman su satisfacción con el personal que presta asesoría cumpliendo con sus expectativas, sin embargo, el 24% de los encuestado manifiestan que están muy satisfechos con el servicio recibido**, 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 27% 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 14% de los encuestados, es decir 9 personas, contestaron que no estuvieron satisfechos con el personal que atendió su solicitud, así como 10% mostraron imparcialidad a la pregunta, para lo cual la Entidad tomará todas las medidas necesarias.



Conclusiones

- Durante el primer semestre de 2024 se indagó a 63 usuarios, de las cuales, el 46% corresponden a satisfacción por el canal de atención utilizado, 40% de satisfacción en la calidad de la atención, 41% de satisfacción en el tiempo de espera en la atención, 44% en la accesibilidad que tienen los canales de atención, 40% en la claridad de la información recibida, 25% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el personal que atendió la solicitud.
- 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.
- Por último, el resultado general de la encuesta de acuerdo con las variables aplicadas es el siguiente:
 - El Canal de atención más frecuentado es la plataforma Teresuelvo.
 - Un dato importante que se evidencia en las encuestas es que el servicio público domiciliario más reclamado en el país durante el primer semestre de 2024 es el servicio de energía eléctrica.
 - El recurso mas concurrido son las PQR, peticiones quejas y reclamos



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

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