



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**RESULTADOS NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2016**

---



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIO PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**JOSÉ MIGUEL MENDOZA**  
Superintendente

**JENNY LINDO DÍAZ**  
Directora General Territorial

## Contenido

Contenido.....	2
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS</b>	
1.1 Objetivo general .....	4
1.2 Objetivos específicos.....	4
<b>2. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>5</b>
<b>3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>6</b>
<b>4. POBLACIÓN ENCUESTADA.....</b>	<b>7</b>
4.1. Participación por genero.....	7
4.2. Participación por estrato socioeconómico.....	8
<b>5. ACCESO AL SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
5.1. Servicio público.....	11
5.2. Tramite realizado .....	12
5.3. Canales de atención .....	14
<b>6. PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.....</b>	<b>16</b>
6.1. Pertinencia y efectividad de la atención.....	16
6.2. Satisfacción.....	18
6.3. Evaluación del servicio o atención.....	20
6.4. Nivel de satisfacción .....	22
<b>7. CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SSPD .....</b>	<b>23</b>
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>9. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>25</b>

## PRESENTACIÓN

En el marco del mejoramiento continuo del subproceso de servicio al ciudadano, los canales de atención y el portafolio de servicios de la entidad, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios diseña y aplica anualmente un instrumento denominado: encuesta de percepción y satisfacción – Nivel de satisfacción del usuario – NSU; con el propósito de conocer la percepción de los usuarios que contactan los canales de atención de la entidad y considerarlas en la toma de decisiones y en la mejora de los procedimientos y servicios.

Los datos de la presente encuesta se recopilaron aplicando un instrumento único con preguntas relevantes formuladas a partir los procedimientos que desarrolla la Dirección General Territorial y sus Direcciones Territoriales. Para determinar los aspectos a evaluar, se conformó un equipo interdisciplinario con el que se estructuró un banco de preguntas a ser aplicadas, de las cuales se eligieron las 15 preguntas más pertinentes. Posteriormente, se elaboró un formulario único que consta de tres secciones denominadas IDENTIFICACIÓN BÁSICA DEL ENCUESTADO; ACCESO AL SERVICIO; Y PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN. Con la aplicación de ésta encuesta se pretende averiguar: ¿quiénes son los principales usuarios de la entidad?, en cuanto a género y estrato socioeconómico; ¿cuáles son los canales más frecuentes que utilizan para acceder al servicio? y por último ¿cuál es la percepción y la satisfacción con que quedan los usuarios luego de ser atendidos por la entidad?

Las encuestas fueron aplicadas en las cinco (5) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional (Región Norte, Región Centro, Región Oriente, Región Occidente, Región Suroccidente) con sus puntos de atención correspondientes y de manera aleatoria entre los usuarios que acceden a los servicios de la Entidad por medio del Call Center.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar una medición del nivel de satisfacción del usuario que contacta los canales de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el objetivo de tener como referencia esta medición para la toma de decisiones y la estrategia de servicio al ciudadano de la entidad, en este sentido se evalúa la evaluando la calidad de la atención, la pertinencia y la eficacia. Así mismo, se pretende identificar los canales de atención más utilizados y de más relevancia para la SSPD, así como tener un panorama sobre los grupos poblacionales por sexo y estrato socioeconómico que contactan a la Superservicios.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

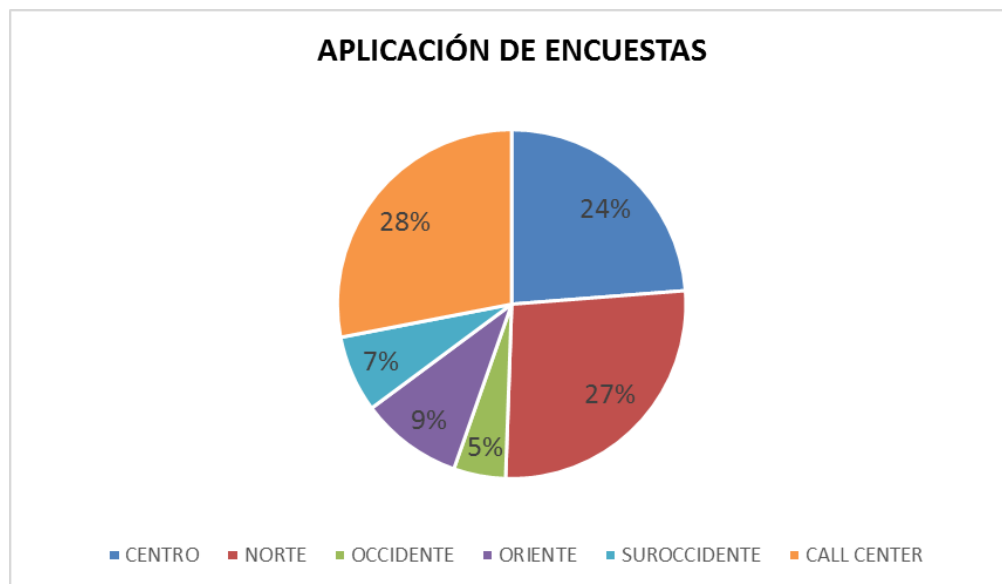
- Identificar los grupos poblacionales que más hacen uso de la SSPD (sexo y estrato socioeconómico).
  - Indagar en los usuarios por los servicios públicos domiciliarios más requeridos o frente a los cuales presentan más solicitudes ante la SSPD.
- Identificar en los encuestados cual es el trámite que el usuario más presenta ante la SSPD.
- Identificar cuál de los canales de atención son los más usados por los usuarios.
  - Evaluar la atención que ofrece la SSPD a través de los distintos canales, para con ello identificar las necesidades de mejora a que haya lugar.
- Evaluar si queda satisfecho o no un usuario luego de ser atendido
  - Evaluar la atención ofrecida por los servidores de la SSPD en lo relacionado con: cordialidad, tiempo y cantidad de información ofrecida.
- Recolectar del usuario la información correspondiente a la calificación de la atención ofrecida por la entidad.
- Recolectar información segmentada por las Direcciones Territoriales en los aspectos encuestados.

## 2 FICHA TÉCNICA

<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>													
Diseño muestra o marco de muestra	Se toma como referencia el total de trámites recibidos en el año 2015 en cada Dirección Territorial y del CallCenter, el total es de: 3603 encuestas.												
Universo y aplicación	La aplicación de la encuesta se realiza de manera aleatoria a nivel Nacional utilizando los canales personalizados de atención en las cinco (05) territoriales y el Call Center. Como referencia se toma 144.115 trámites recibidos en 2015.												
Distribución de la muestra	La encuesta se aplica a las personas que han realizado algún trámite ante la SSPD por alguno de los canales de atención en todo el territorio nacional. Para ello se canaliza la aplicación de la encuesta por medio de las 5 Direcciones Territoriales y sus Puntos de Atención –PAS, así como en el Call center. Técnica												
Distribución de territoriales a nivel nacional donde se aplicó la encuesta	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%;">Territorial Centro</td> <td>- PAS Ibagué; Yopal; Florencia; Tunja; Leticia; San Andrés</td> </tr> <tr> <td>Territorial Norte</td> <td>-PAS Valledupar; Riohacha; Santa Marta; Sincelejo</td> </tr> <tr> <td>Territorial Occidente</td> <td>-PAS Quibdó; Pereira</td> </tr> <tr> <td>Territorial Oriente</td> <td>-PAS Arauca; Cúcuta; Barrancabermeja</td> </tr> <tr> <td>Territorial Suroccidente</td> <td>-PAS Popayán; Pasto</td> </tr> <tr> <td>Dirección General</td> <td>-Call Center</td> </tr> </table>	Territorial Centro	- PAS Ibagué; Yopal; Florencia; Tunja; Leticia; San Andrés	Territorial Norte	-PAS Valledupar; Riohacha; Santa Marta; Sincelejo	Territorial Occidente	-PAS Quibdó; Pereira	Territorial Oriente	-PAS Arauca; Cúcuta; Barrancabermeja	Territorial Suroccidente	-PAS Popayán; Pasto	Dirección General	-Call Center
Territorial Centro	- PAS Ibagué; Yopal; Florencia; Tunja; Leticia; San Andrés												
Territorial Norte	-PAS Valledupar; Riohacha; Santa Marta; Sincelejo												
Territorial Occidente	-PAS Quibdó; Pereira												
Territorial Oriente	-PAS Arauca; Cúcuta; Barrancabermeja												
Territorial Suroccidente	-PAS Popayán; Pasto												
Dirección General	-Call Center												

### 3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La aplicación del total de encuestas, realizada en nuestros canales presenciales (Direcciones Territoriales, Puntos de Atención Superservicios) y en nuestro canal telefónico (Call Center), se distribuyó así: (gráfica 1), Call Center 28%, DT Centro 24%; DT Norte 27%; DT Occidente 5%; DT Occidente 5%; DT Oriente 9%



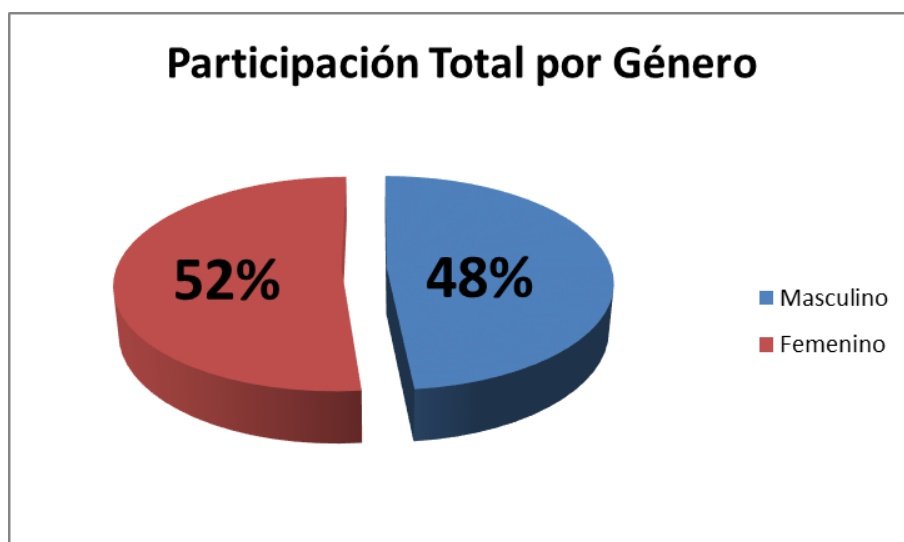
Gráfica 1 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

## 4 POBLACIÓN ENCUESTADA

La identificación de la población que accede con más frecuencia a la utilización de los servicios de la Entidad es un aspecto relevante y necesario a tener en cuenta para el mejoramiento de la prestación del servicio. Esto debido a que al identificar los grupos poblacionales se puede enfatizar en estrategias precisas y focalizadas para los grupos identificados. La población encuestada, para el caso de la presente encuesta, es únicamente quienes han accedido al servicio de la SSPD, a estas personas se les aplica la encuesta una vez ha concluido la atención.

Esta metodología se aplica con el propósito de conocer de manera directa y real la opinión de los usuarios que acceden a los servicios de la entidad.

### 4.1 Participación por género



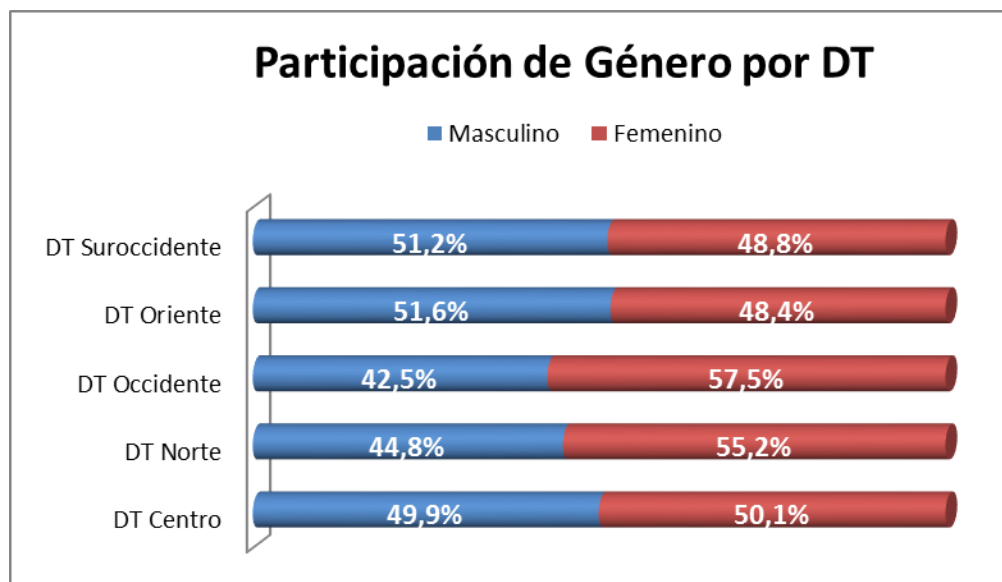
Gráfica 2 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Teniendo en cuenta que la Encuesta de Satisfacción se aplicó aleatoriamente a todos y cada uno de los usuarios que accedieron ya sea al canal presencial o telefónico de la Superservicios (en adelante SSPD) en todo el territorio nacional, se puede decir que la población que busca un servicio de la entidad es mayoritariamente masculino con un 52 % de participación, así mismo, la población femenina corresponde a un 48% (Gráfica 2).

Se puede interpretar de estos datos que la diferencia entre los usuarios que acceden a los

servicios de la SSPD en términos de género entre masculino o femenino no es muy alta, estos datos son coherentes con la participación de estos géneros en las estadísticas a nivel nacional.

Sin embargo, es necesario segmentar estos datos por las Direcciones territoriales (Gráfica 3), los resultados fueron los siguientes:



Gráfica 3 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Se puede concluir que en Regiones como: Norte y Occidente es notable que las que acceden mayoritariamente a los servicios de la SSPD es el género femenino, mientras que en regiones como: Centro, Oriente y Suroccidente la diferencia entre los dos géneros no es más del 2%. Estos datos son relevantes a la hora de construir la estrategia de participación ciudadana ya que en regiones como Norte y Occidente es necesario incluir aspectos de enfoque de género en estas actividades de inclusión y participación.

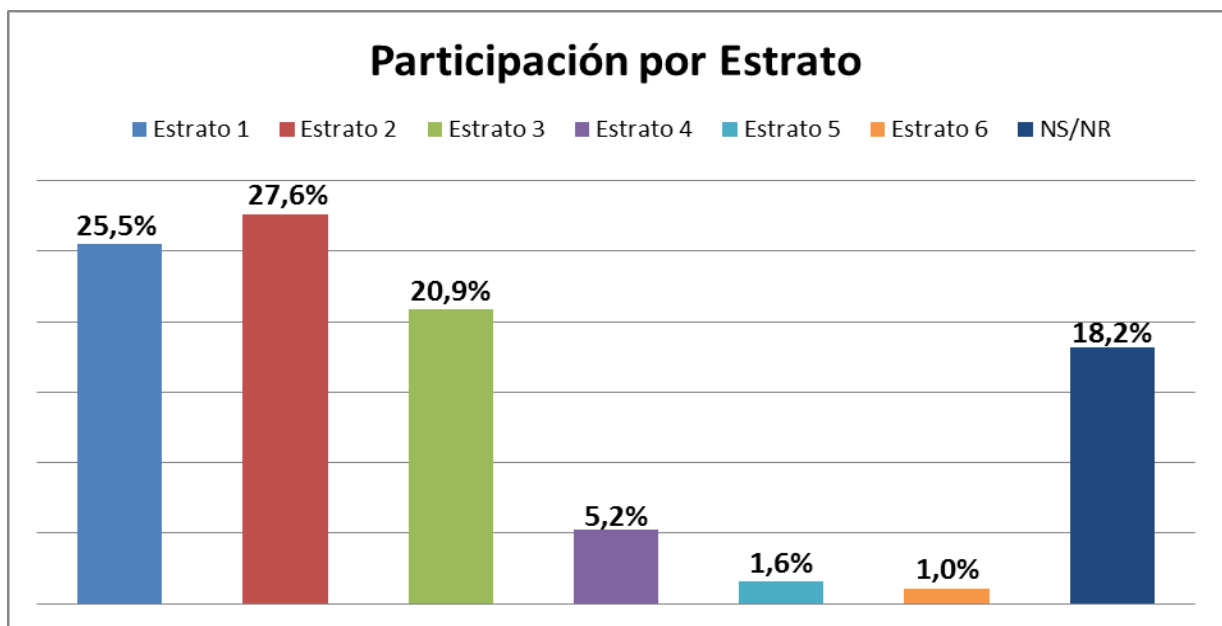
#### 4.2 Participación por estrato socioeconómico

Se incluyó en la encuesta NSU 2016, el estrato socioeconómico en el cual se ubicaba la persona encuestada, esto con el fin de conocer los estratos socioeconómicos a los que pertenecen los usuarios de los servicios de la SSPD.

En la gráfica 4 se evidencia que la población de estrato dos (02) son los más servicios utiliza en la SSPD, con una participación del 27,6%; le sigue el estrato uno(01) con una

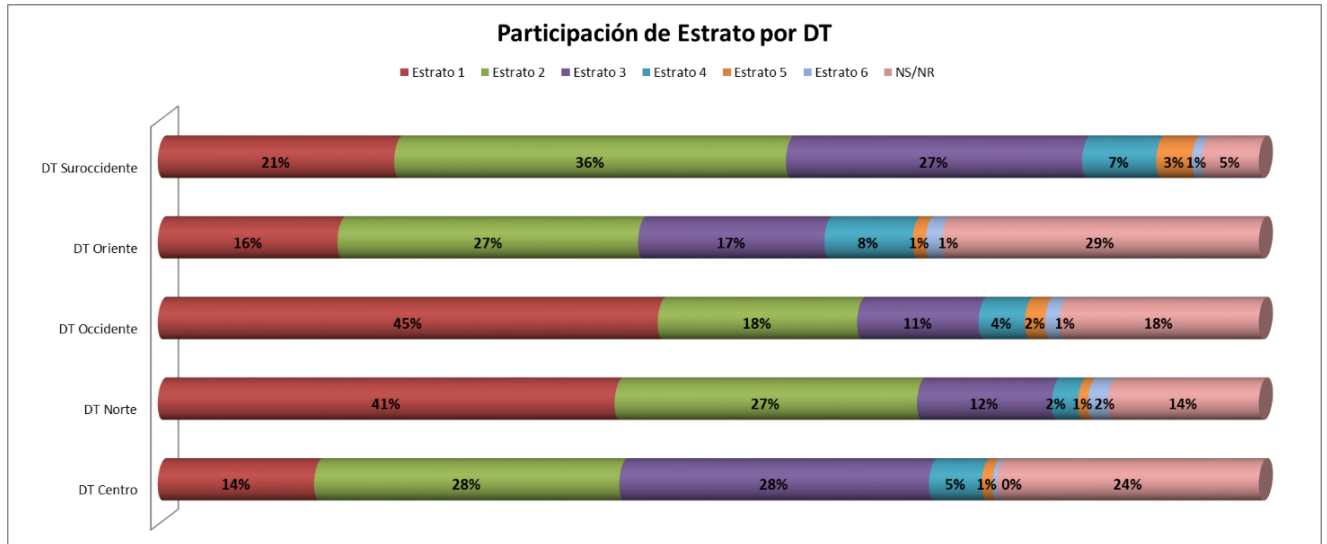


participación del 25,5%; luego el estrato uno (03), con una participación del 20,9%, seguida del estrato cuatro (04) con una participación del 5,2%; finalmente el estrato cinco (5) y seis (6) con una participación del 1,6 y 1,0 respectivamente, cabe anotar que el 18% de los encuestados considero no conocer su estrato socioeconómico.



Gráfica 4 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Así mismo, segmentado los datos por cada una de las territoriales encontramos que la participación de estrato socioeconómico es la siguiente (ver gráfica 5):



Gráfica 5 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

La tendencia es similar que a nivel nacional, los usuarios se concentran en los estratos 1,2 y 3, así mismo los que dicen no conocer su estrato socioeconómico es un número importante en todas las territoriales.

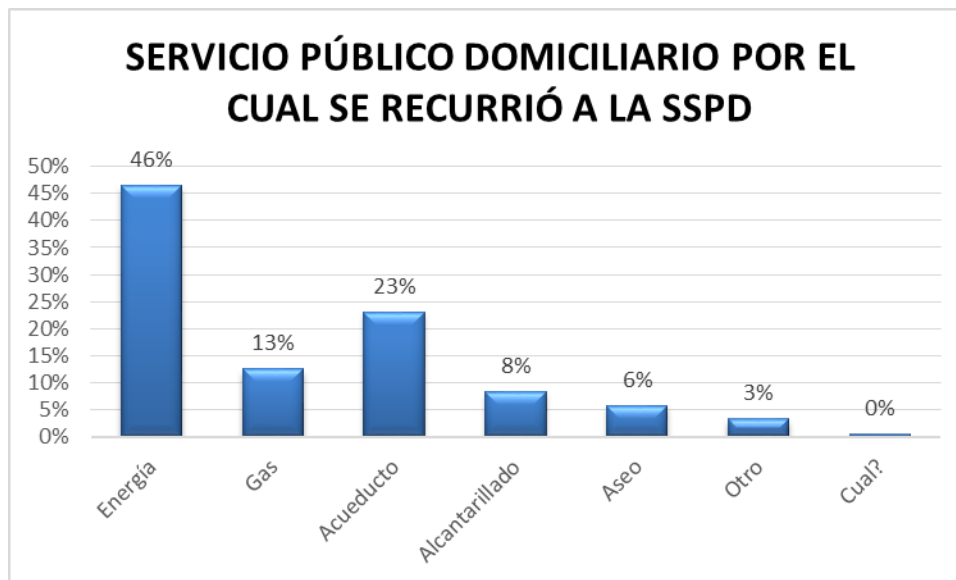
## 5 ACCESO AL SERVICIO

El objetivo de esta sección es indagar el servicio público domiciliario que constituye la causa fundamental del acceso a los canales de atención de la SSPD y los trámites mas recurrentes.

### 5.1 Servicio público

En la siguiente gráfica (Gráfica 6), se presentan los datos sobre el servicio público, según la encuesta, por el que más reclamaciones se presentaron.

En ésta se encontró que el 46% de los encuestados se acercaron a la SSPD a realizar algún trámite relacionado con el servicio de Energía; seguido de acueducto con el 23% y de gas con el 13%; en los últimos lugares se encuentran alcantarillado y aseo con el 8% y el 6% respectivamente.

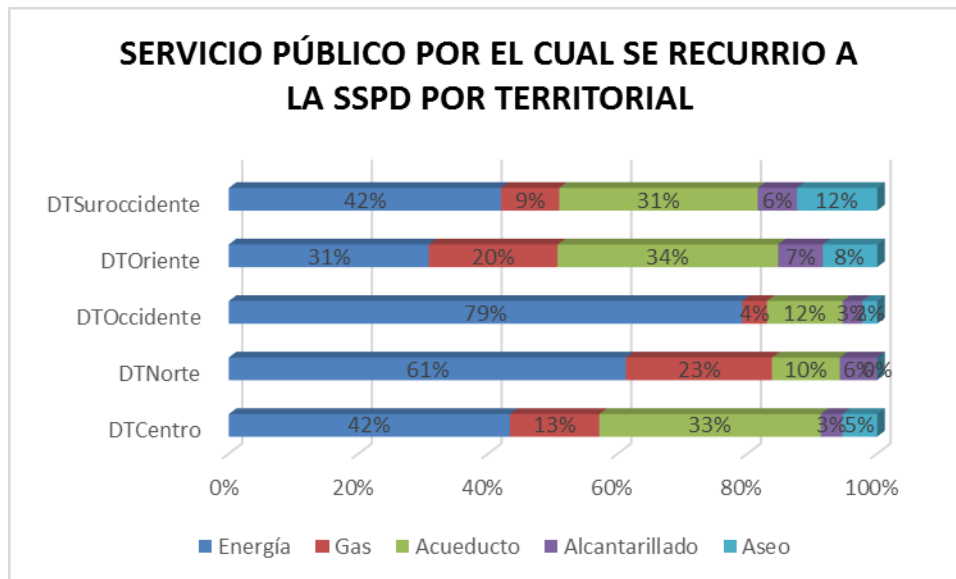


Gráfica 6 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

En este sentido, es necesario promover el enlace con los canales de atención de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, sus derechos y deberes como usuarios de cada uno de los servicios públicos.

Se requiere alimentar nuestros canales de atención como: página web y appservi con la información de los derechos y deberes de los usuarios por empresa prestadora, por servicio público y con la información precisa de los canales de atención geo referenciados

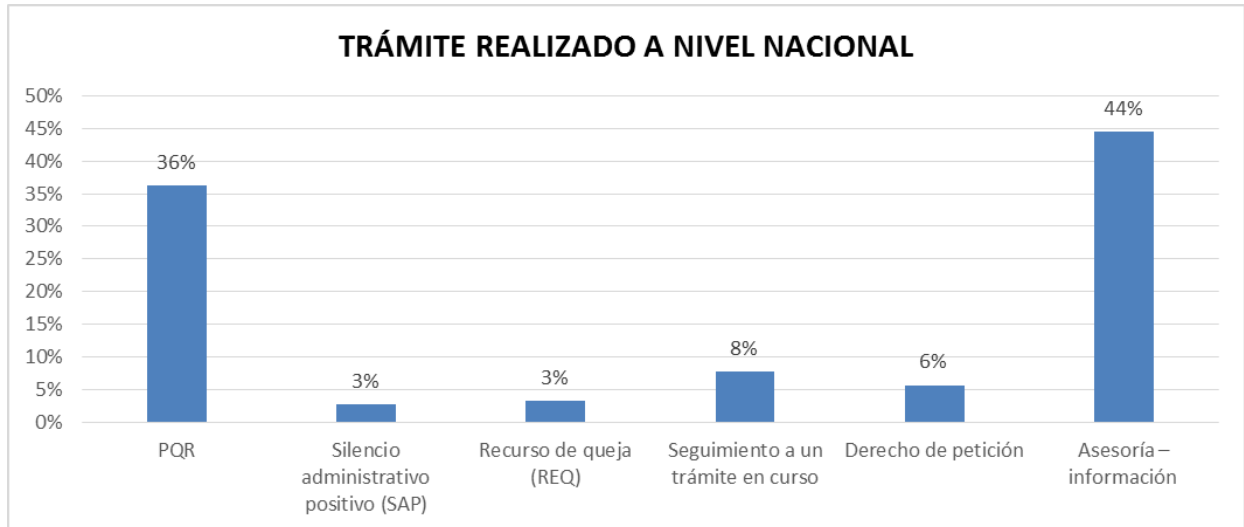
de las empresas prestadoras, en este sentido facilitamos el acceso de la ciudadanía al reconocimiento de sus derechos en un ejercicio de control social.



Gráfica 7 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

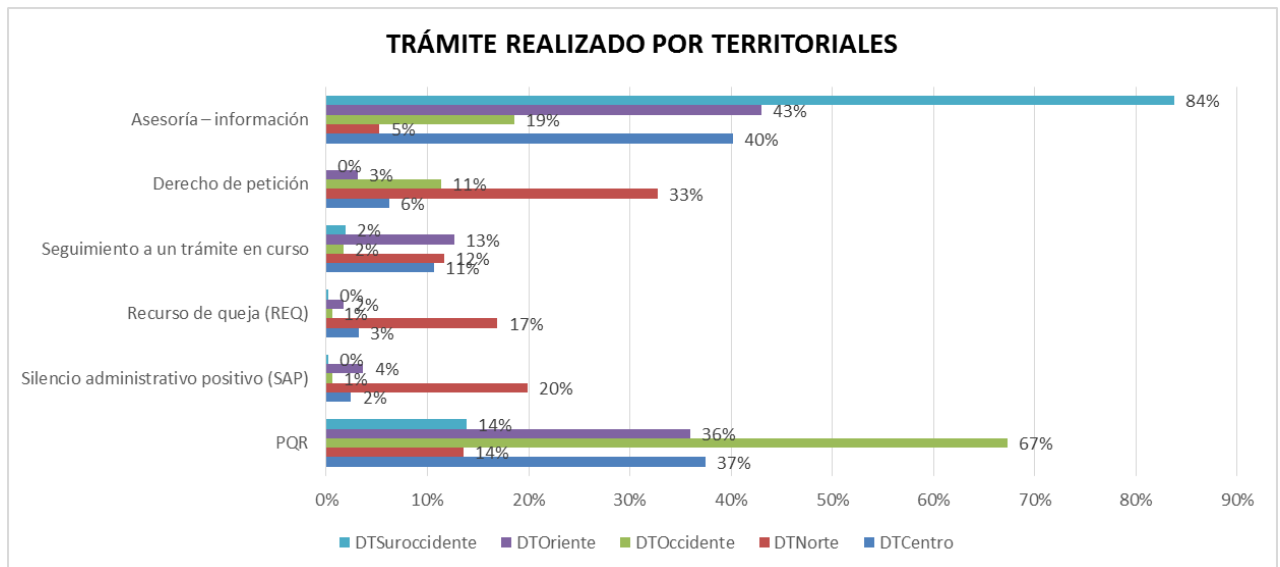
## 5.2 Trámite realizado

El objetivo de esta pregunta es establecer por qué tipo de trámite los usuarios contactan a la SSPD, de todo el portafolio de servicios que ofrece la entidad, en su gran mayoría los usuarios acceden a la búsqueda de asesoría e información en un 44%, la radicación de una Petición, Queja o Reclamo en un 36%, seguida por el seguimiento a un trámite con un 8%, seguido de la radicación de un derecho de petición con un 6%, por último los trámites de: Silencio Administrativo Positivo (SAP) y Recurso de Queja (REQ) con 3% cada uno.



Gráfica 8 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Se puede concluir que los usuarios perciben a la SSPD como una entidad que respalda sus solicitudes frente a las empresas prestadoras de servicios públicos, sin embargo, constituye en un reto para la entidad iniciar un proceso pedagógico con los usuarios para que se apropien de las funciones y términos de la entidad, con el propósito que ejerzan sus derechos como usuarios en primera instancia con la empresa.



Gráfica 9 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

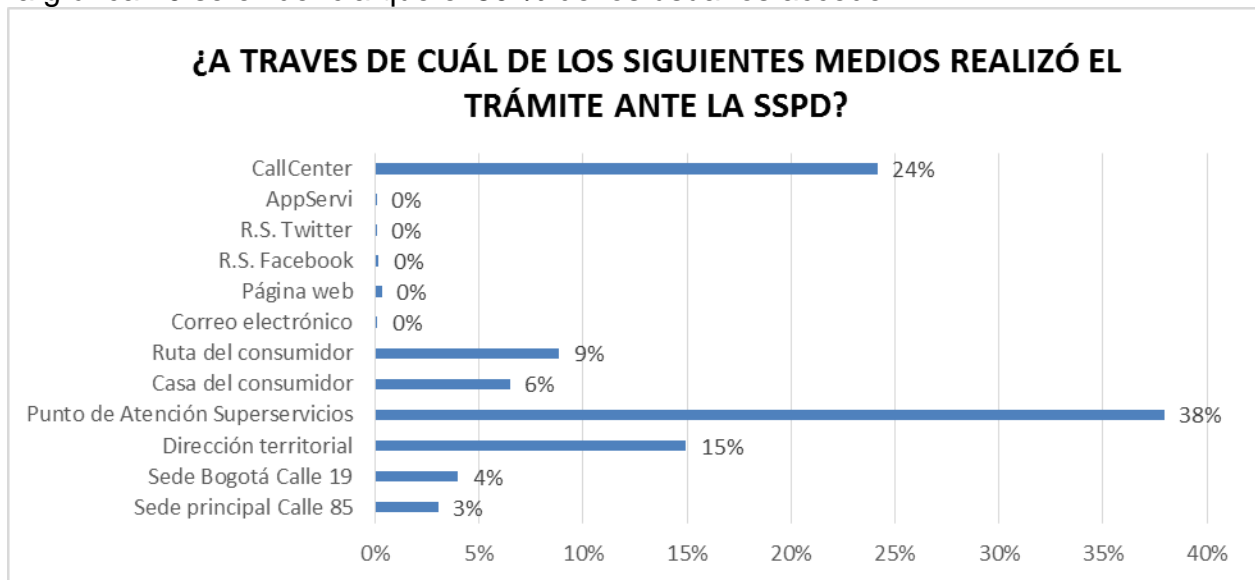
Sin embargo, cabe anotar que es la tendencia en todas las territoriales es acceder a los servicios de la SSPD por medio de una atención personalizada, en búsqueda de asesoría e información, lo que constituye en una oportunidad para la entidad para fortalecer el canal presencial para hacer una atención personalizada con eficiencia, calidad y eficacia, y así mismo los canales virtuales para evitar deslazamientos a los puntos de atención.

### 5.3 Canales de atención

La SSPD dentro de su portafolio de servicios tiene tres canales de atención al usuario:

1. Canal telefónico (Call Center)
2. Canal Presencial: Puntos de Atención Superservicios
3. Canal Virtual (Chat, Página web, Correo y AppServi)

En la gráfica 10 se evidencia que el 80 % de los usuarios acceden



Gráfica 10 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

En la gráfica 10 se observa los canales por medios en los cuales los usuarios acceden a los servicios de la SSPD, en su gran mayoría lo hacen a través del canal presencial: Puntos de Atención Superservicios con un 38%, Direcciones territoriales: 15%, Casas al Consumidor 6% y Sedes en Bogotá 7%; le sigue el canal telefónico con un 24%, cabe anotar que el Contact Center también administra el chat en línea con los usuarios.

Aquí se evidencia la importancia de contar con unos puntos de atención Superservicios en todas y cada una de las regiones del país, porque significa una descentralización del

portafolio de servicios de la entidad y por supuesto una racionalización de trámites.

## 6 PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

En este capítulo la SSPD indagó los niveles de percepción y satisfacción de los usuarios que acceden a algún servicio de la entidad, específicamente: la forma como son atendidos los usuarios, la calidad del servicio y por último el nivel de satisfacción de los encuestados luego de terminado el trámite realizado.

### 6.1 Pertinencia y efectividad de la atención

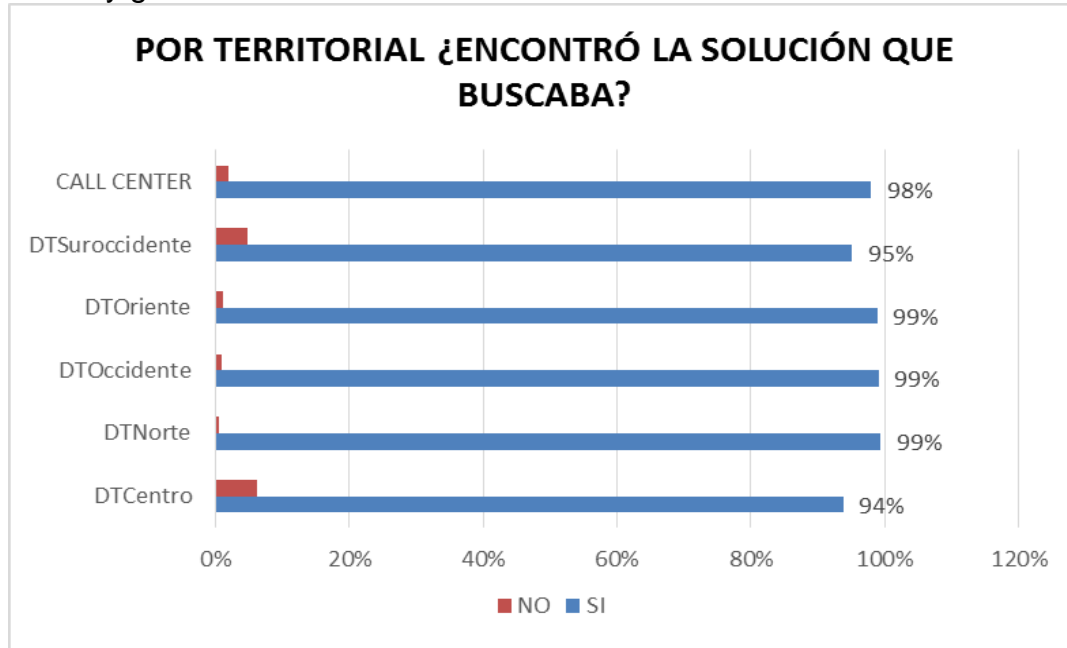
La pertinencia de la atención, relacionada con “si la entidad le ofreció al usuario la solución que buscaba”, se encamina a indagar directamente a los encuestados, encontrando que a la pregunta “¿ENCONTRÓ LA SOLUCIÓN QUE BUSCABA?” respondieron que el 97% SI y un 3% NO. (Gráfica 11)



Gráfica 11 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Este dato nos sugiere que los usuarios perciben a la SSPD como una entidad que gestiona, tramita y soluciona sus peticiones, es importante destacar que con respecto al año pasado el SI se incrementó de un 91% a un 97%, es decir la SSPD incremento su nivel de capacidad

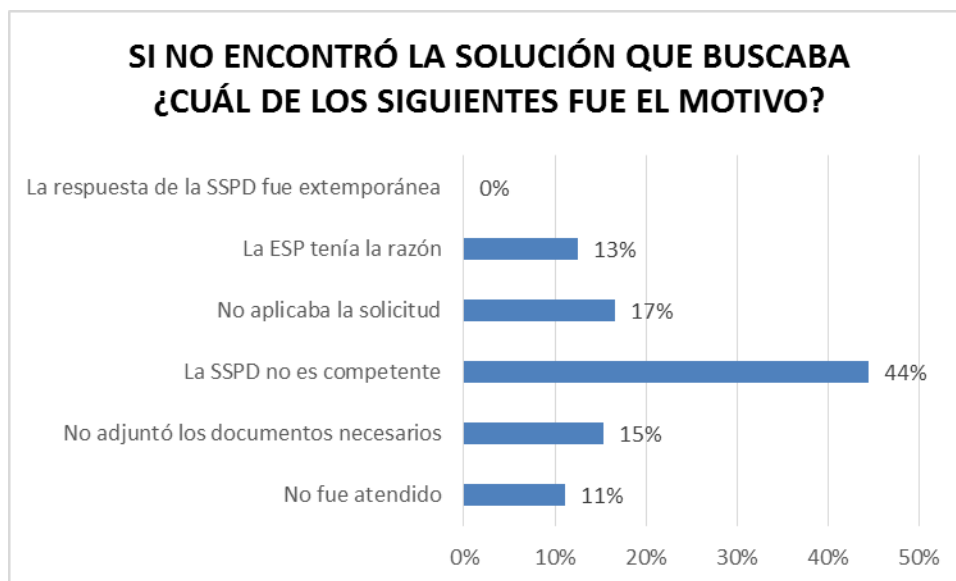
para responderle y gestionarle al usuarios sus demandas.



Gráfica 12 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

A nivel general todas y cada una de las territoriales tienen una buena percepción de los usuarios sobre sí se encontró la solución que buscaban, se destacan las territoriales de Norte, Oriente y Occidente.





Gráfica 13 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Pese a ser un 3% correspondiente a las personas que no encontraron la solución que buscaban, en la gráfica 13 se indagó las razones por las cuales las personas manifestaron que no encontraron la solución que buscaban, el 44% manifiesta que la SSPD no es competente, seguida de un 17 % que manifiesta no aplicaba la solicitud, seguida de un 15 % los cuales no adjuntaron los documentos, un 13 % que manifiesta que la Empresa prestadora tenía la razón, y por ultimo un 11% que manifiesta no haber sido atendido.

Los anteriores datos son importantes para la entidad, con el fin de tomar acciones correctivas en la Estrategia de servicio al ciudadano, la cual se debe fortalecer en: promover el conocimiento de las funciones de la entidad para evitar que los ciudadanos no encuentren soluciones por temas como: SSPD no era competente, no se adjuntaron los documentos o no aplicaba la solicitud. Segundo, mejorar los niveles de atención y capacidad institucional para atender a la totalidad de los usuarios que acceden a los canales de atención.

## 6.2 Satisfacción

La gráfica 14 nos muestra la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD, en donde el 98% de los encuestados respondió que SI quedo satisfecho con la gestión de la entidad, seguidamente de un 2% que manifestó no estarlo.



Gráfica 14 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

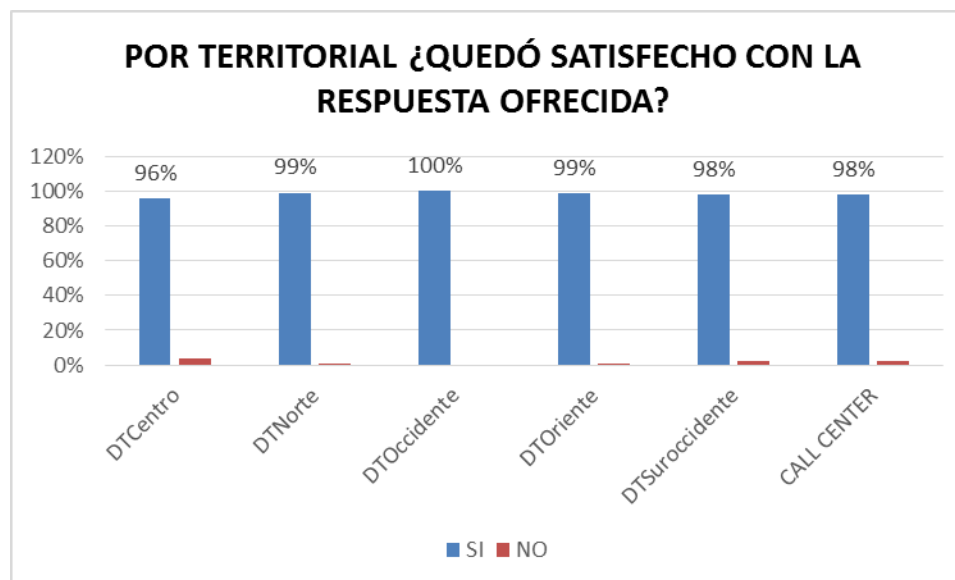
Es necesario destacar el equipo humano con el que cuenta la SSPD, ya que en su rol de gestores territoriales se esmeran por darle soluciones a la ciudadanía y que en lo posible se le garanticen sus derechos como usuarios de los servicios públicos domiciliarios en un Estado de Derecho.

En la gráfica 15, es necesario evidenciar, cuáles fueron los motivos de ese 2% de personas que contestaron la encuesta, los cuales manifestaron no estar satisfechos, el 69% manifestó que la SSPD no era competente, el 14% menciona que la información no fue clara y el 17 % manifestó que no fue atendido.



Gráfica 15 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Es importante señalar, que pese a ser un 2% de los encuestados, estos datos sobre la competencia de la SSPD, la información que no es clara y la no atención de usuarios deben ser interpretados en acciones de mejora en los canales de atención de la SSPD, con el fin de reducir estos indicadores.



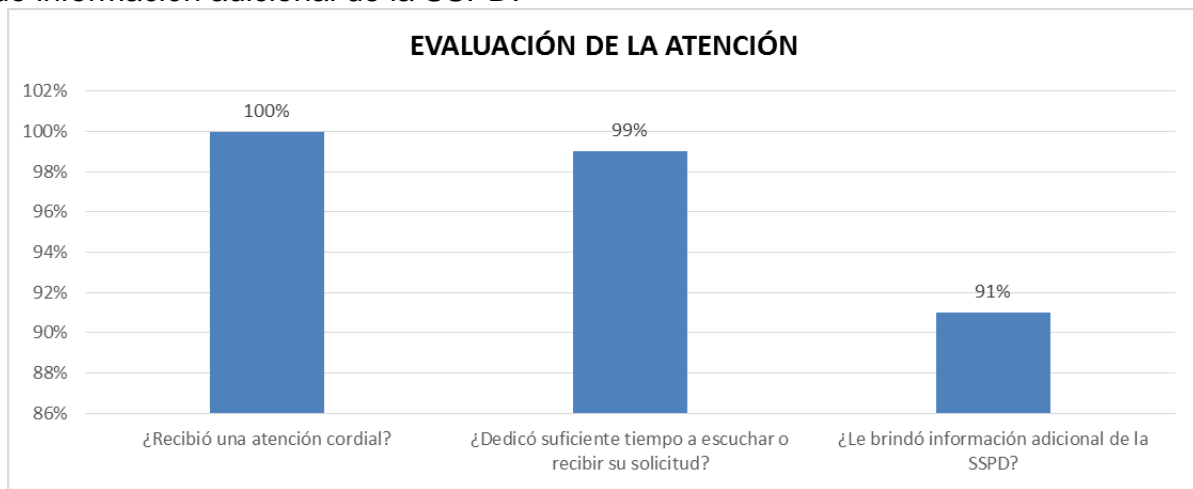
Gráfica 16 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Desagregando los anteriores datos por Direcciones Territoriales y Call Center, podemos

destacar que todas y cada una sobrepasan los niveles de satisfacción del 96%, destacando a Occidente, Norte y Oriente.

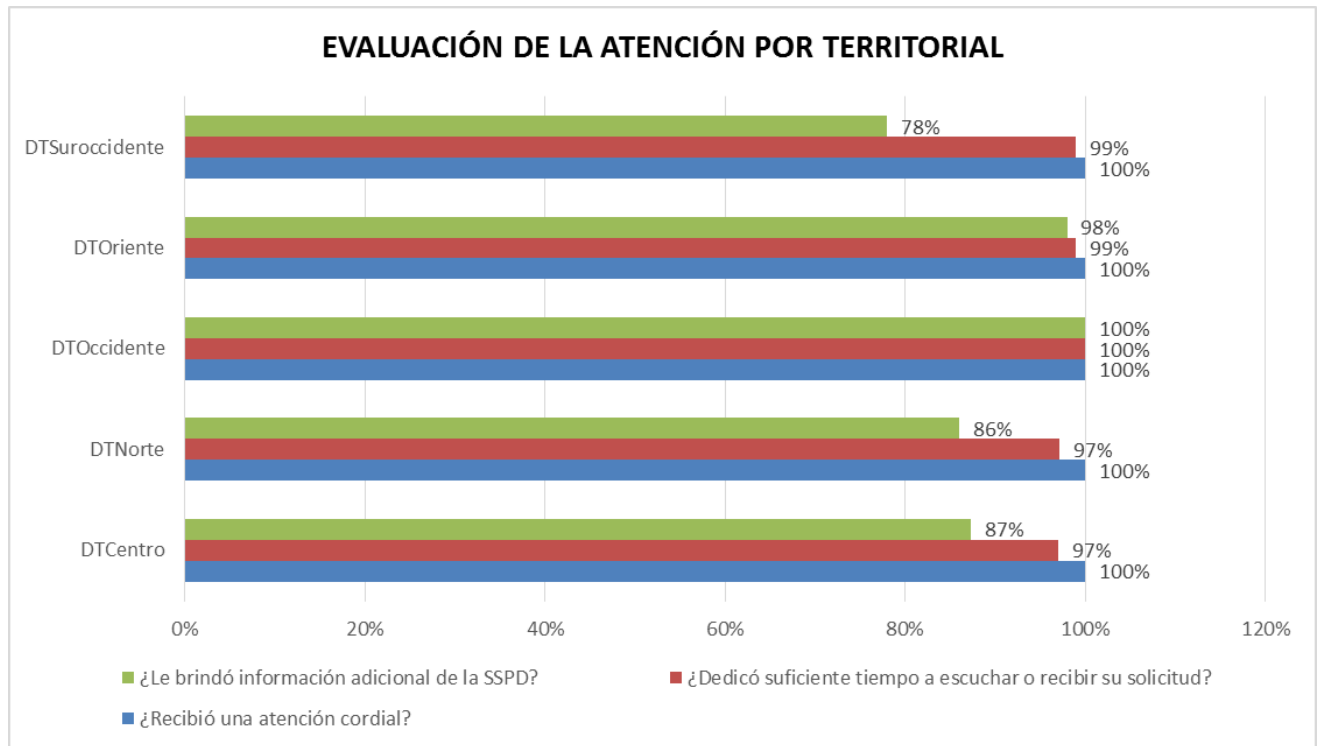
### 6.3 Evaluación del servicio o atención

Se consideraron las variables de: cordialidad de la persona que lo atendió, dedicación de tiempo para escuchar la solicitud e información adicional de la SSPD como elementos fundamentales para evaluar el servicio y la atención al usuario, en este sentido la gráfica 17 arroja que un 100% de los encuestados recibió una atención cordial por parte del servidor, un 99% considera que se le dedico tiempo a escuchar su solicitud y un 91 % manifiesta haber recibido información adicional de la SSPD.



Gráfica 17 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

Desagregando los datos por Dirección territorial se destaca la Territorial de Occidente que registra un 100% en los tres indicadores de evaluación de satisfacción: cordialidad, dedicación de tiempo suficiente e información adicional a los usuarios.

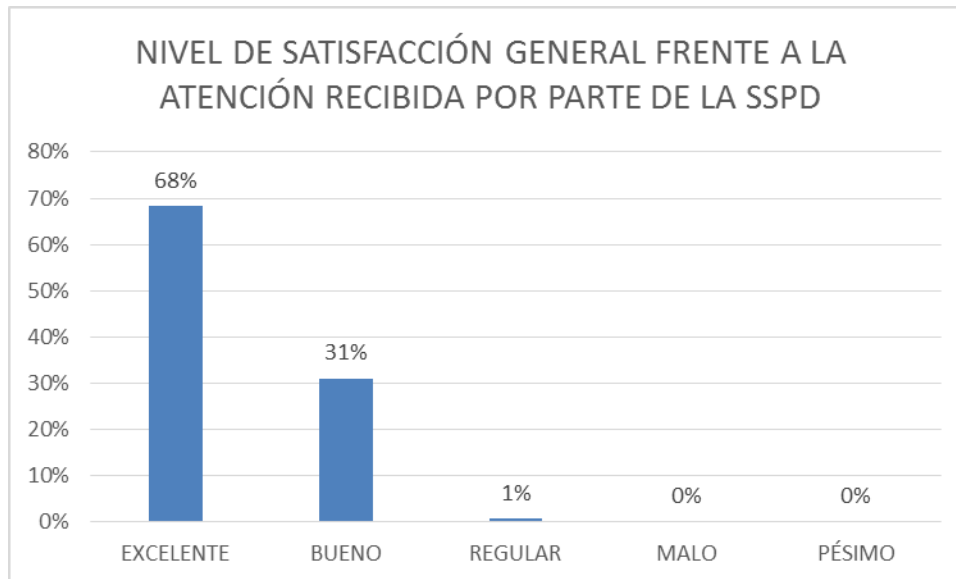


Gráfica 18 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

#### 6.4 Nivel de satisfacción

En la clasificación o medición de la atención recibida, los encuestados tenían la posibilidad de elegir entre 5 opciones, donde se encontraba en su orden Excelente; Bueno; Regular; Malo y Pésimo. El 68% de los encuestados manifiesta que la atención fue Excelente, el 31 % manifiesta que fue buena y tan solo el 1 % manifiesta que fue regular, ningún usuario manifestó una atención mala o pésima.

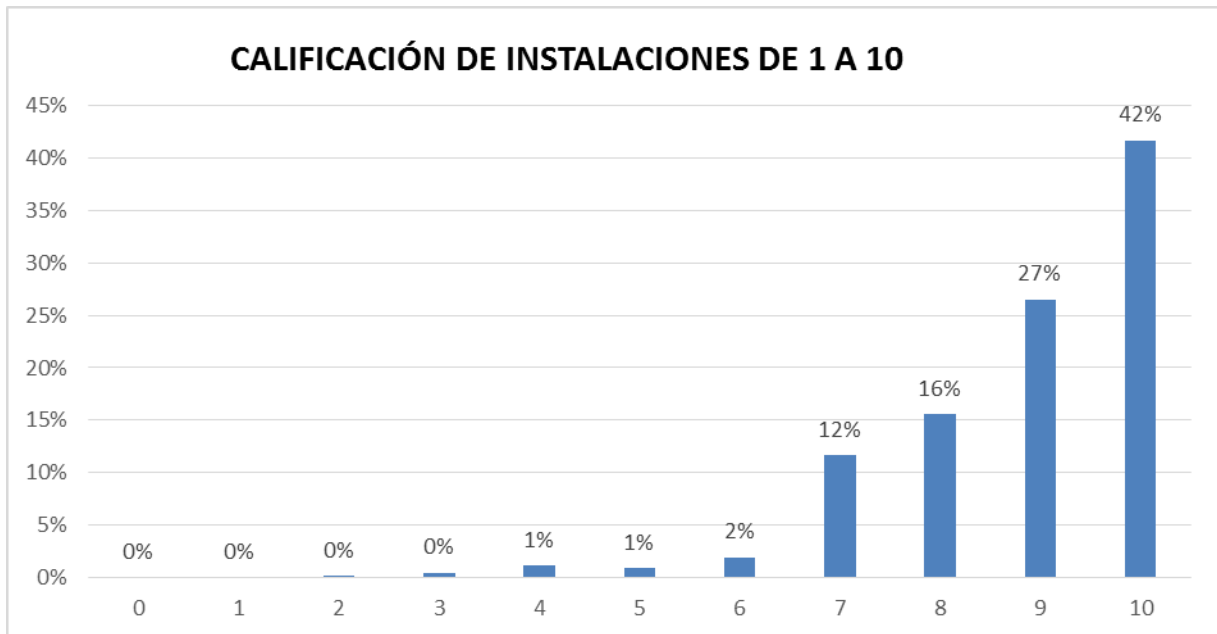
Cabe destacar que entre Excelente y Buena atención recibida suma el 99% de los encuestados.



Gráfica 19 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

## 7 CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA SSPD

En esta parte se le pregunto a los encuestados sobre como consideraron las instalaciones de la entidad en una escala de 1 al 10, en donde se segmentó, de 0 a 2 Malas; 3 a 5 Regulares; 6 a 7 buenas, 8 a 10 muy buenas.



Gráfica 20 – Fuente: Encuesta NSU – DGT- 2016

De lo anterior se deduce que el 69 % manifiesta que las instalaciones son muy buenas (9-10), el 28% (7-8) manifiestan que las instalaciones son buenas y el 4 % regulares.

Lo anterior constituye un reto para la entidad ya que se deben estandarizar procesos de calidad en las plantas físicas de todos y cada uno de los puntos de atención de la entidad en todo el territorio nacional, incluir aspectos de accesibilidad de personas con discapacidad, higiene y seguridad industrial, los anteriores aspectos son contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano 2017.

## 8 CONCLUSIONES



- En promedio no existe una diferencia notable en la participación de género masculino y femenino correspondiente a las personas que acceden a los servicios de la SSPD, a excepción de los casos concretos de la Región Norte y Occidente.
- De los usuarios que acceden a los servicios de la SSPD, la mayoría pertenece al estrato dos (2) con un 26%, y entre el estratos 1, 2 y 3 representan u 70% aproximadamente de la totalidad de usuarios de la SSPD.
- Los servicios públicos domiciliarios por los cuales las personas mayoritariamente acceden a los servicios y tramites de la SSPD son: Energía (43%) y Acueducto (23%).
- En relación con el año 2015 las reclamaciones del servicio de energía en la región Norte descendió del 76% al 61%.
- Los usuarios acceden a la búsqueda de asesoría e información en un 44%, la radicación de una Petición, Queja o Reclamo en un 36%, seguida por el seguimiento a un trámite con un 8%, seguido de la radicación de un derecho de petición con un 6%, por último los trámites de: Silencio Administrativo Positivo (SAP) y Recurso de Queja (REQ) con 3% cada uno.
- El canal presencial es el medio más seleccionado por los usuarios para acceder a los servicios de la SSPD, seguido por el canal telefónico.
- El 97% de los usuarios encontró la solución que buscaba
- El 98% de los usuarios quedaron satisfechos con la respuesta de la SSPD
- El 100% de los encuestados recibió una atención cordial por parte del servidor, un 99% considera que se le dedico tiempo a escuchar su solicitud y un 91 % manifiesta haber recibido información adicional de la SSPD, se destaca la territorial Occidente que evidencia un 100% en los tres sindicadores.
- Entre Excelente y Buena atención recibida suma el 99% de los encuestados

## **9 RECOMENDACIONES**

- Incluir en el género otro tipo de poblaciones como LGBTI



- En la estrategia de participación ciudadana debe considerarse el caso concreto de la participación mayoritaria del género femenino en regiones como: Norte y Occidente, con el fin de realizar acciones con enfoque de género en estas dos regiones del país, y que estas sean visibilizadas en temas de inclusión e incidencia.
- El 18 % de los encuestados dice no conocer su estrato socioeconómico, quizás pueden existir razones socio culturales que incidan en que la persona no responda su estrato socioeconómico, sin embargo, es necesario que la SSPD promueva en los usuarios el conocimiento de la estratificación en Colombia, con el fin que la ciudadanía se apropie de la importancia de este tópico en particular, los objetivos de estratificación en su municipio, por qué está ubicado en uno en particular, los beneficios y demás.
- Los usuarios provenientes de estratos 1,2 y 3 son mayoritariamente los que acceden a los servicios de la SSPD, lo que se traduce en un reto para la entidad, sobre todo para los gestores territoriales quienes directamente los atienden en los puntos de atención de todo el país, supone entonces un esfuerzo institucional en la pedagogía que se imparte a la ciudadanía, en cómo abordamos a los usuarios, el lenguaje en el cual informamos los servicios, la claridad en la información que se entrega etc.
- Se recomienda hacer énfasis en los deberes y derechos de los usuarios por servicio público, es decir, promover una campaña de participación ciudadana en donde se le explique a la ciudadanía sus derechos y deberes haciendo énfasis en los servicios públicos más reclamados como: energía y acueducto.
- Alimentar nuestros canales de atención como: página web y appservi con la información de los derechos y deberes de los usuarios por empresa prestadora, por servicio público y con la información precisa de los canales de atención geo referenciados de las empresas prestadoras.
- Documentar y analizar el incremento en las reclamaciones o solicitudes de información en relación al servicio de Electricidad en la Región de Occidente del país.
- Siendo la atención personalizada el servicio más solicitado por los usuarios, es necesario facilitar, adecuar y optimizar las herramientas tecnológicas y las plataformas digitales con el fin que la atención al usuario sea más rápida, de calidad y efectiva. (Ej: Orfeo)
- Teniendo en cuenta las características socioeconómicas de los usuarios que acceden a los servicios de la SSP, es necesario emprende una estrategia de pedagogía en lo tecnológico, con el objetivo de potencializar el seguimiento o radicación de tramites en las plataformas digitales habilitados por la entidad.
- Teniendo en cuenta el porcentaje de personas que no encontraron la solución que buscaba, es importante tomar acciones correctivas en la Estrategia de servicio al



ciudadano, la cual se debe fortalecer en: promover el conocimiento de las funciones de la entidad para evitar que los ciudadanos no encuentren soluciones por temas como: SSPD no era competente, no se adjuntaron los documentos o no aplicaba la solicitud. Segundo, mejorar los niveles de atención y capacidad institucional para atender a la totalidad de los usuarios que acceden a los canales de atención.

- pese a que un 2% de los encuestados manifestó no haber estado satisfecho con la respuesta de la SSPD, estos datos sobre la competencia de la SSPD, la información que no es clara y la no atención de usuarios deben ser interpretados en acciones de mejora en los canales de atención de la SSPD, con el fin de reducir estos indicadores.
- Continuar con los altos estándares de cordialidad, escucha e información adicional de la SSPD como elementos que estructuran la evaluación del servicio, esto se puede fortalecer por medio de las capacitaciones a los gestores territoriales dentro del programa nacional de servicio al ciudadano.
- Se deben estandarizar procesos de calidad en las plantas físicas de todos y cada uno de los puntos de atención de la entidad en todo el territorio nacional, incluir aspectos de accesibilidad de personas con discapacidad, higiene y seguridad industrial, los anteriores aspectos son contemplados en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano 2017.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**RESULTADOS SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO 2016**



**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD  
José Miguel Mendoza**

**Dirección General Territorial-SSPD  
Jenny Lindo Díaz**

**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE LA SSPD  
ANÁLISIS A ENCUESTA 2016  
Elaborado por: Samir González**