

# Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario

## Segundo semestre 2019

Dirección General Territorial



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Contenido



<b>1. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Objetivo General.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Ficha Técnica .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Aplicación de la Encuesta .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Percepción y Satisfacción en los PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS .....</b>	<b>7-8</b>
<b>4.1 PAS Dirección Territorial Centro .....</b>	<b>9-10</b>
<b>4.2 PAS Dirección Territorial Norte .....</b>	<b>11-12</b>
<b>4.3 PAS Dirección Territorial Occidente .....</b>	<b>13-14</b>
<b>4.4 PAS Dirección Territorial Oriente .....</b>	<b>15-16</b>
<b>4.5 PAS Dirección Territorial Suroccidente .....</b>	<b>17-18</b>
<b>5. Percepción y Satisfacción en TE RESUELVO y OFICINAS DIGITALES.....</b>	<b>19</b>
<b>6. Percepción y Satisfacción en el CALL CENTER .....</b>	<b>20</b>
<b>7. Percepción y Satisfacción en actividades de PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>21</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>22</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>23</b>

# Presentación

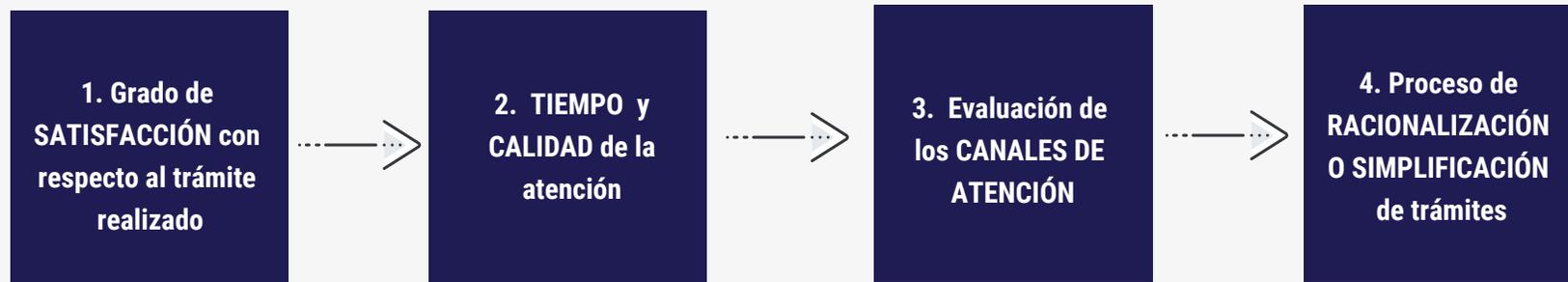
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mide la percepción y satisfacción del usuario - NSU, con el objetivo de evaluar y recolectar información relevante, para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, dando así el cumplimiento a las estrategias de calidad y servicio de la entidad.

Determinando ejes fundamentales, teniendo en cuenta los resultados y recomendaciones del primer semestre 2019. Estas fueron aplicadas en los Puntos de Atención Superservicios - PAS, Call Center, página Web, Oficinas Digitales y actividades de participación ciudadana a nivel nacional.

Se profundiza con una encuesta, el proceso de racionalización o simplificación de trámites y aquí se evidencian los resultados.

Es importante mencionar que para el sistema de evaluación se implementó la escala vigesimal, conocida así técnicamente, de 1 a 5, siendo 1. Muy Malo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno, 5 Excelente. En esta oportunidad, se incluyeron preguntas abiertas que se derivan de las principales, para tener más amplia la respuesta y poder dar un resultado más objetivo.

*Los temas a tratar y diseño de la encuesta están basados en:*



# Objetivos



## **Objetivo General**

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los diferentes canales de atención entre ellos: Puntos de Atención Superservicios (PAS), Call Center, Página Web, Oficinas Digitales y actividades de participación ciudadana a nivel nacional.

## **Objetivos Específicos**

- Identificar el grado de satisfacción del usuario con respecto al trámite realizado ante la entidad.
- Evaluar el tiempo de espera y la calidad de la atención prestada.
- Cualificar los diferentes canales de atención que cuenta la Superservicios.
- Determinar si los procesos respectivos por cada trámite son adecuados o se pueden simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos de la Superservicios.

# Ficha Técnica

La encuesta se aplicó a los ciudadanos que utilizaron algún canal de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional, entre ellos: Puntos de Atención Superservicios (presencial), Te Resuelvo, Oficinas Digitales, Call Center y actividades de participación ciudadana, durante el segundo semestre de 2019.



# **1232** Encuestas en 33 Puntos de Atención Superservicios



# **108** Encuestas realizadas Te Resuelvo- Página Web de la Superservicios y Oficinas Digitales



# **632** Encuestas realizadas en Call Center (Llamadas, Chat)



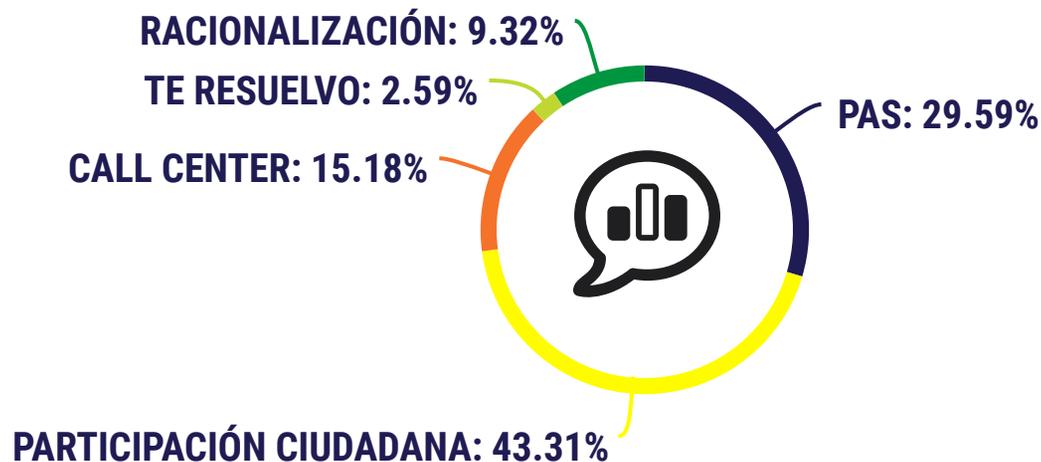
# **1803** Encuestas realizadas en las actividades de Participación Ciudadana



# **388** Encuestas realizadas en los PAS (Racionalización de trámites)

Encuestas aplicadas en total fueron: **4163**

# Aplicación de la Encuesta



Gráfica # 1 - Encuesta NSU 2- 2019

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a nivel nacional a 4163 usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el segundo semestre de 2019, donde se evidencia que mayor porcentaje de participación lo tiene las actividades de Participación ciudadana y los Puntos de Atención Presencial (PAS). Esto evidencia que los ciudadanos son más receptivos por medio de un contacto directo y personal, en el caso de los PAS y de los espacios de socialización de participación ciudadana, sin embargo, no se desconoce el porcentaje de Call Center, Te Resuelvo y Chat como un canal de comunicación tecnológico y un insumo de vital importancia para la entidad.

# Percepción y Satisfacción

## PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuenta actualmente con 5 Direcciones Territoriales (Centro, Norte, Occidente, Oriente y Suroccidente) en las cuales para el segundo semestre de 2019 se aplicaron encuestas en 33 puntos de atención a comparación del primer semestre, por tanto se evidencia que:

El grado de satisfacción, a nivel nacional es excelente con el (73.07%) y buena (25.79%), son las que generan valor agregado a la Entidad, frente a la atención en primer contacto con el ciudadano.

El tiempo de espera del usuario para ser atendido por un Gestor Territorial en los PAS y además la calidad de la información brindada por el servidor, es muy buena, toda una vez que el 66.75% de los encuestados así lo indican. Es un reto como entidad continuar reduciendo tiempos de espera y aumentando calidad de información, criterios que nos identifica y hacen parte de nuestros objetivos estratégicos.



**73.07%** Grado de satisfacción con respecto al trámite realizado

Gráfica # 2- Encuesta NSU 2- 2019



Tiempo de espera y calidad en la atención

Gráfica # 3- Encuesta NSU 2- 2019

# Percepción y Satisfacción

## PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS

Otro punto a tener en cuenta es la evaluación que hacen los usuarios con respecto a los Puntos de Atención, ya que ellos determinan la funcionalidad, la calidad y el reconocimiento como entidad dentro del marco de resolución de problemáticas con respecto a los servicios públicos domiciliarios.

La opinión de los usuarios demuestra que 76.17% están satisfechos con el canal de atención presencial, ya sea por las instalaciones, acceso, información visual, entre otros; sin embargo, el 0.08% de los usuarios no respondieron a esta pregunta



Gráfica # 4- Encuesta NSU 2- 2019

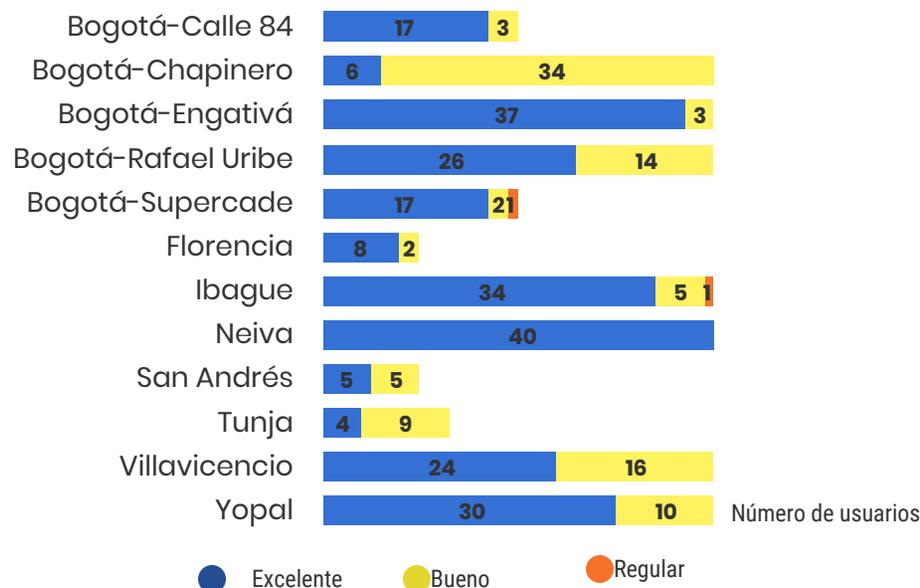
Por consiguiente, dentro de la política de función pública actual la SSPD propone revisar y reestructurar los procedimientos, racionalizándolos simplificándolos, para así ejecutar un trámite más ágil, efectivo y práctico para los usuarios, por lo tanto, se indagó sobre este proceso arrojando las siguientes categorías a tener en cuenta a la hora de planificar u orientar las estrategias para el próximo año, entre ellas mencionan:

1. Mayor supervisión a las empresas de servicios públicos por parte de la SSPD
2. Mas capacitaciones y publicidad de la Superservicios
3. Generar consultorios jurídicos
4. Desarrollo de la plataforma y nuevos canales de atención
5. Descentralización administrativa y de procesos
6. Mayor número de personal de la SSPD

# Percepción y Satisfacción PAS

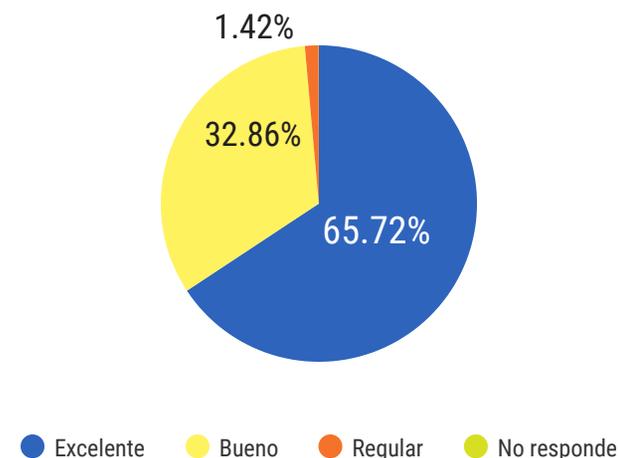


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención Superservicios PAS



Gráfica # 5 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y calidad de atención



Gráfica # 6 Encuesta NSU 2-2019

La Dirección Territorial **CENTRO** cuenta con 12 puntos presenciales en ciudades principales, aplicaron 353 encuestas donde se evidencia lo siguiente:

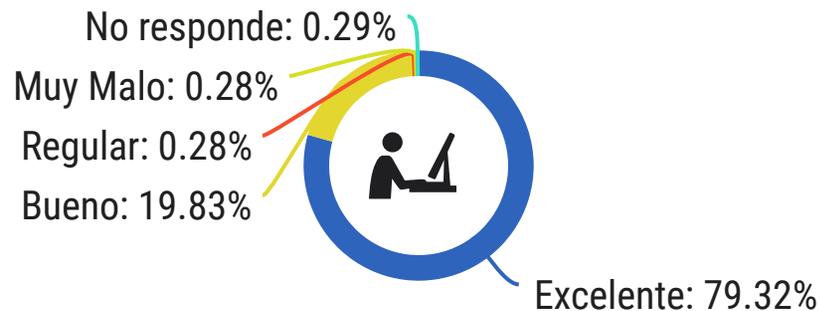
Para los usuarios de esta territorial el nivel general de satisfacción es **Excelente**, se evidencia el mayor número en los PAS de la ciudad de Neiva, Bogotá Engativá e Ibague. En el segundo semestre se inauguraron los PAS de Florencia, San Andrés y Tunja.

En cuanto al tiempo y la calidad de la atención, manifiestan que el 65.72%, es **Excelente**, entre los criterios mencionan que el funcionario expresa amabilidad, presta la debida asesoría, los argumentos en las respuestas o indicaciones del debido proceso son claras y ágiles, así mismo se evidencia que la explicación dada es efectiva y contundente para cada usuario, sin embargo una de las observaciones más relevantes, es que la atención del colaborador es buena pero, el tiempo que demanda cada solicitud, son demorados.

# Percepción y Satisfacción PAS

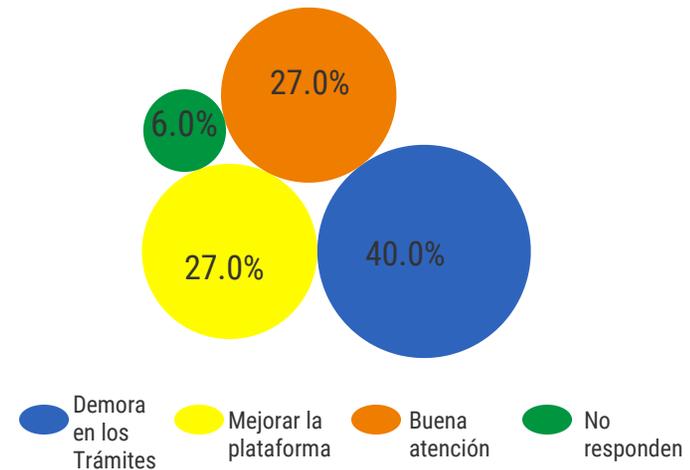


Evaluación del Punto de Atención presencial PAS



Gráfica # 7 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados



Gráfica # 8 Encuesta NSU 2-2019

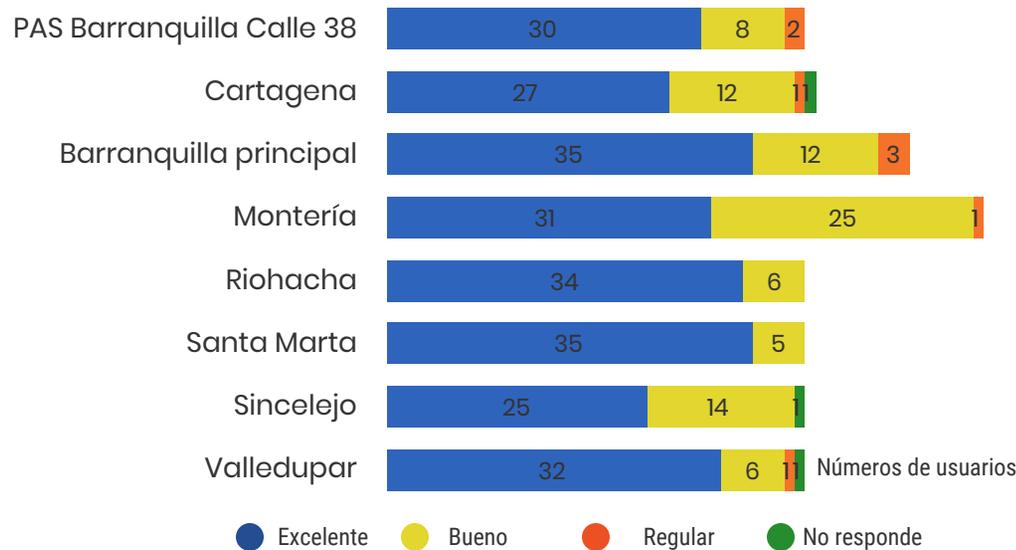
La Dirección Territorial **CENTRO** da cuenta de sus 13 puntos presenciales, de los cuales 12 son funcionales y efectivos para la atención a los ciudadanos de estas grandes ciudades y alrededores, el 79.32% manifiesta que es **Excelente** el punto de atención presencial al que acudieron.

Como se ha mencionado en la política de función pública del 2019, la SSPD tiene entre sus estrategias simplificar o racionalizar los trámites, lo cual nos convoca como entidad pública a evaluar estos procesos, por esta razón por la que incluimos la opinión de los usuarios, de los cuales en la territorial Centro el mayor porcentaje nos informa que los trámites son demorados, lo cual se contrarresta con el 27.0% de una buena atención al usuario, exigiéndonos como entidad mejorar la plataforma virtual, sistemas de proceso y canales de atención.

# Percepción y Satisfacción PAS

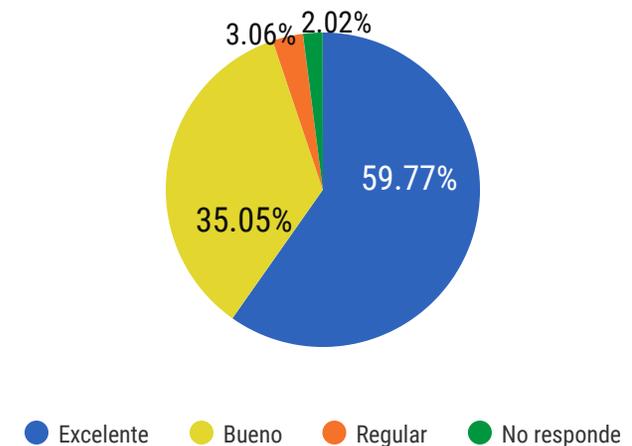


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención Superservicios PAS



Gráfica # 9 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y calidad de atención



Gráfica # 10 Encuesta NSU 2-2019

La Dirección Territorial **NORTE** tiene 8 puntos presenciales, se aplicaron 348 encuestas y nos arroja los siguientes resultados:

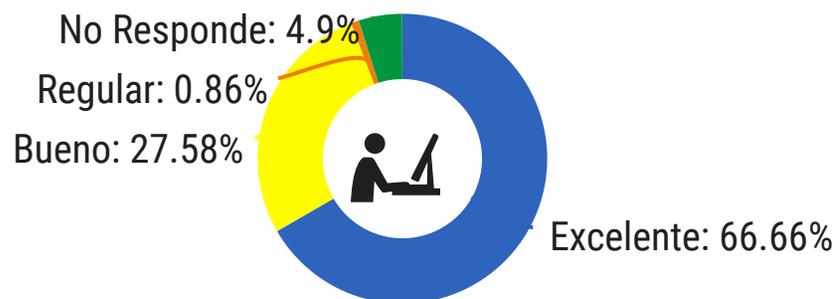
Predomina la **Excelencia**, todos los puntos convergen en que dan la solución a las diferentes inquietudes con las cuales los usuarios acuden a los centros presenciales, reiteran la puntualidad, información clara y precisa, amplio conocimiento de los temas a tratar, sin embargo, algunos usuarios manifiestan que llevan mucho tiempo esperando la respuesta a sus radicados.

El tiempo de espera y la calidad de la atención en general fue **Excelente** con 59.77%, a comparación del primer semestre mejoró la atención por parte del gestor, la calidad de la atención es precisa, cordial y con un vocabulario adecuado y comprensivo para la población que acude a los PAS.

# Percepción y Satisfacción PAS

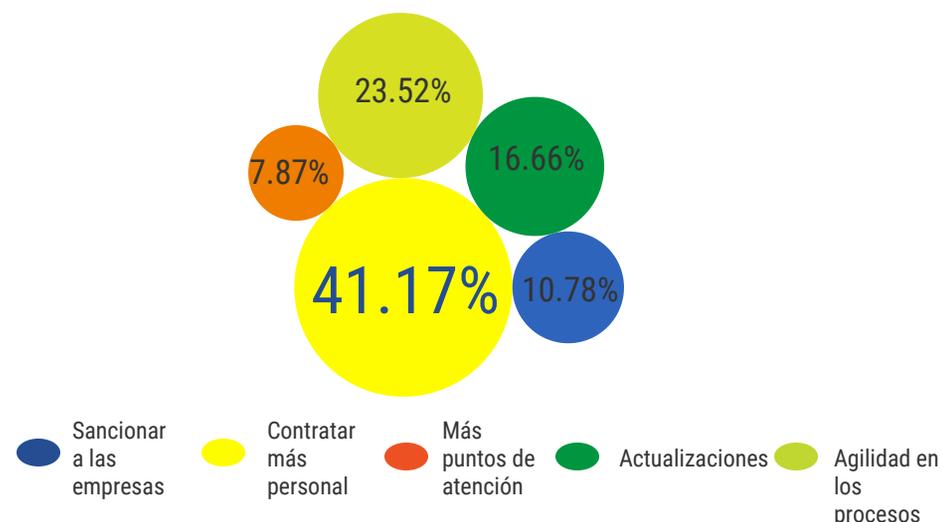


Evaluación del Punto de Atención presencial PAS



Gráfica # 11 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados



Gráfica # 12 Encuesta NSU 2-2019

La Dirección Territorial **NORTE** demuestra que el 66.66% de los usuarios encuestados manifiestan que es **Excelente** los puntos de atención presencial.

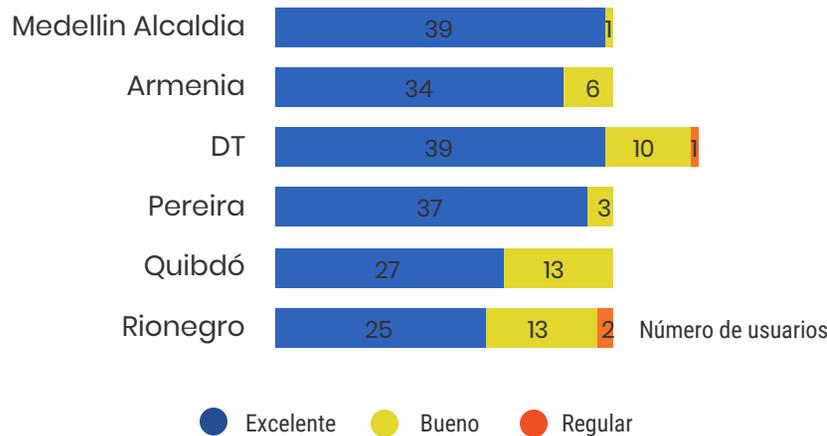
Reiteran los adjetivos cualitativos de buena atención, resolución de inquietudes, entre otros, sin embargo, al realizar la encuesta de racionalización de trámites se puede evidenciar que el 41.17% solicitan mas personal de la SSPD en los puntos de atención, esto permitiría mayor agilidad en los procesos, con ayudas tecnológicas y actualizaciones del sistema que permita adjuntar mas archivos, y obtener la trazabilidad de cada radicado así mismo manifiestan mejorar la cobertura territorial con mas puntos de atención en zonas rurales.

# Percepción y Satisfacción PAS



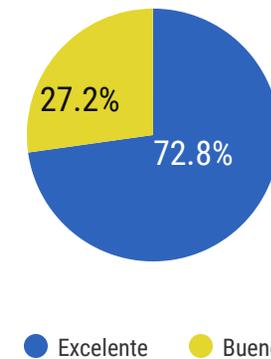
## Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en Puntos de Atención

### Superservicios PAS



Gráfica # 13 Encuesta NSU 2-2019

## Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 14 Encuesta NSU 2-2019

La Dirección Territorial **OCCIDENTE** cuenta con 6 puntos de atención presencial, los cuales aplicaron 250 encuestas, lo cual expresan que:

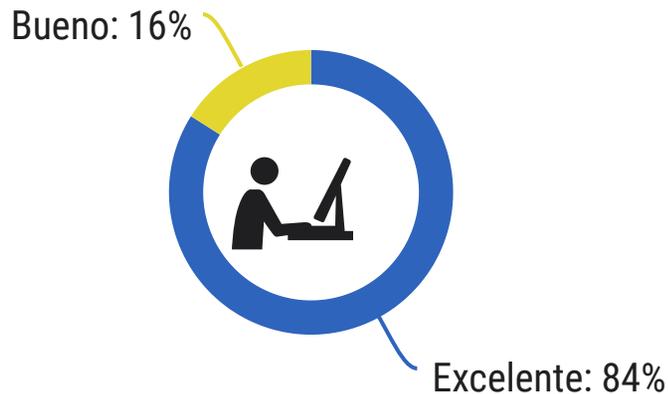
El nivel de satisfacción es **EXCELENTE**, el nivel de satisfacción de esta territorial subió a comparación del primer semestre de 2019. todos se caracterizan por tener las mismas cualidades antes mencionadas en las demás territoriales, sin embargo, los usuarios sugieren mayor capacitación y contundencia ante las empresas prestadoras.

Para el primer semestre de 2019 el 63.2 % de los usuarios están conformes con el tiempo y la calidad de atención prestada, siendo la **EXCELENCIA** la más predominante, esto lo confirma para el segundo semestre con un incremento del 9%

# Percepción y Satisfacción PAS

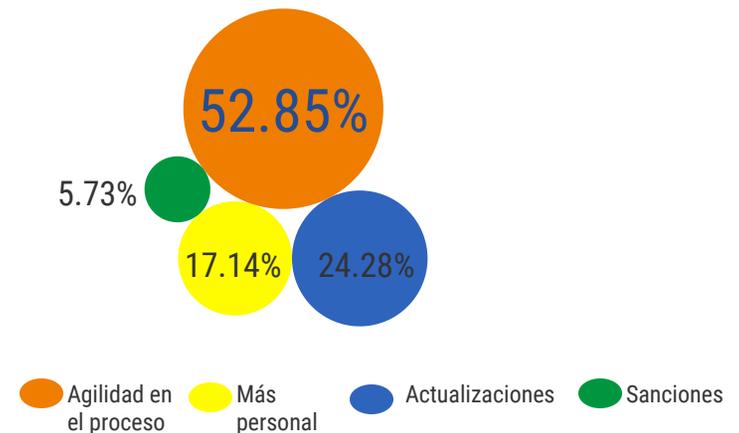


Evaluación del Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 15 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados



Gráfica # 16 Encuesta NSU 2-2019

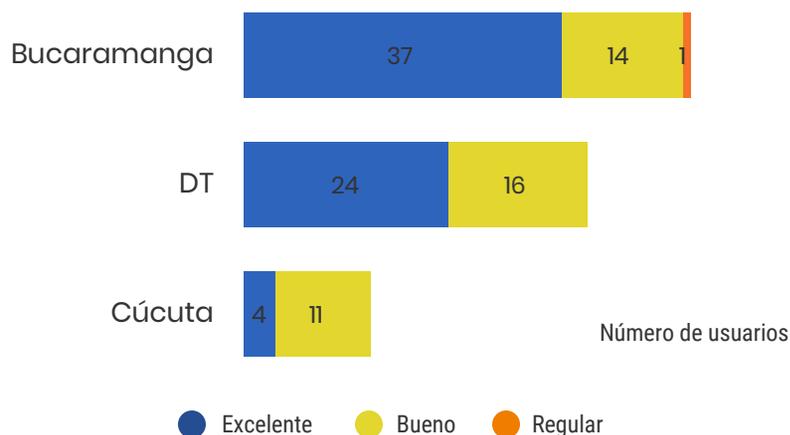
La Dirección Territorial **OCCIDENTE** está constituida por 6 puntos presenciales, donde el 76.6% para el primer semestre considera que son **EXCELENTE**. El 84 % reitera que ha mejorado para el segundo semestre, resaltan la buena atención, la resolución de cada caso.

Cabe anotar que los resultados arrojados por la encuesta de racionalización de trámites considera fundamental habilitar más canales de atención como whatsapp, trámites por vía telefónica, respuesta de los radicados por correo electrónico, esto permitiría reducir el 52.85% de los usuarios que opinaron que la respuesta a los trámites son muy demorados.

# Percepción y Satisfacción PAS

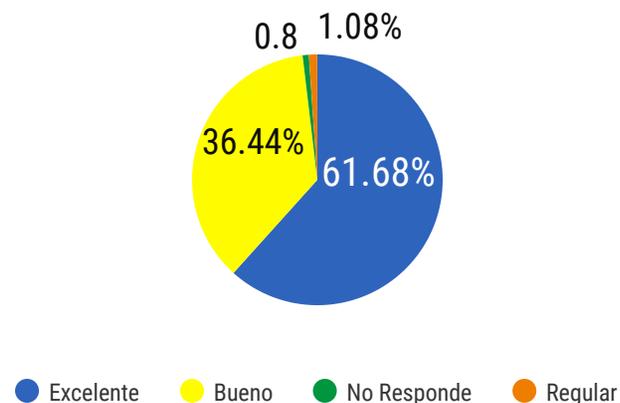


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención presenciales PAS



Gráfica # 17 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 18 Encuesta NSU 2-2019

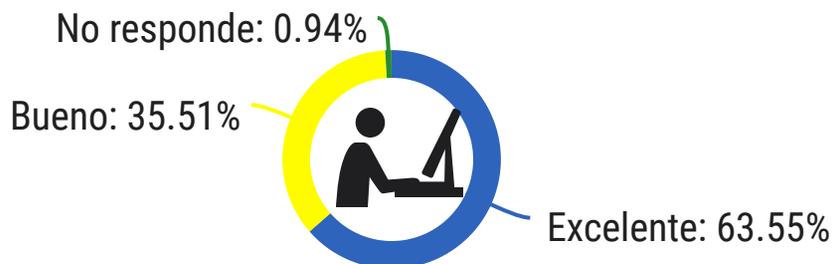
La Dirección Territorial **ORIENTE** cuenta con 3 puntos de atención presencial, se une a esta territorial la ciudad de Cúcuta en este segundo semestre. Se aplicaron 107 encuestas por consecuencia arrojaron los siguientes resultados:

65 personas encuestadas confirma que los puntos de atención son **EXCELENTES**, manifiestan que sería mejor que la Superservicios se hiciera cargo de todos los requerimientos, además de todas las buenas calificaciones que dan a los funcionarios y al proceso, hay un **EXCELENTE** manejo del tiempo y la calidad se ve reflejada en las buenas apreciaciones de los usuarios encuestados de los cuales el 61.68% está conforme y mantiene su calificación del primer semestre.

# Percepción y Satisfacción PAS

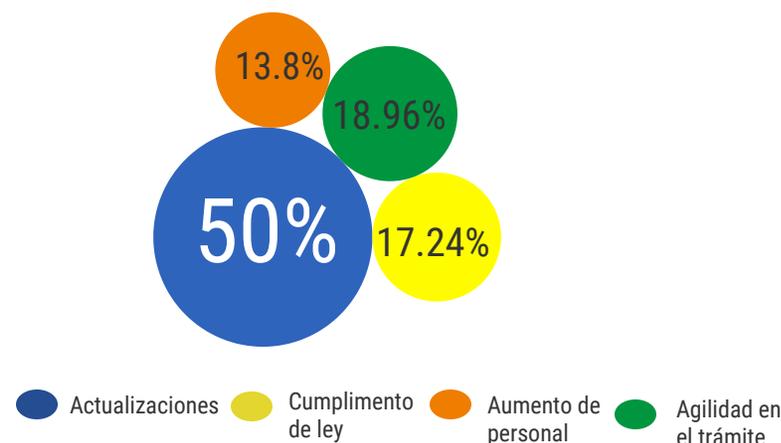


Evaluación del Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 19 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados



Gráfica # 20 Encuesta NSU 2-2019

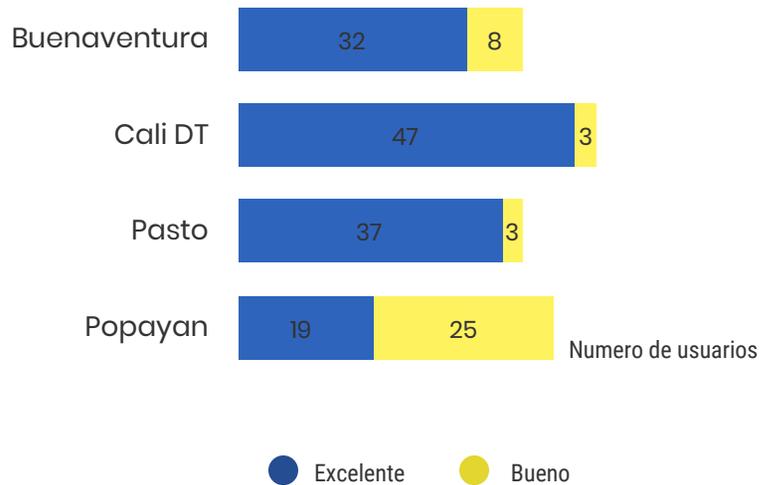
La Dirección Territorial **ORIENTE** con sus 3 Puntos de atención presencial, de los cuales el 63% considera que son **EXCELENTES** para el primer semestre, se mantiene esta puntuación con el 63.55% teniendo un incremento para el segundo semestre ya que hay una nueva sede en esta territorial, esto da cuenta que se atienden a las sugerencias de los usuarios para mejorar la gestión, como recomendación los usuarios solicitan ampliar la cobertura de atención presencial en la región.

En cuanto al procedimiento sugieren que se realicen actualizaciones tanto en lo tecnológico, en capacitaciones a los gestores, en fomentar mas la participación ciudadana, difundir los canales de atención de la SSPD, vincular apps de servicio, esto permitiría agilizar los trámites.

# Percepción y Satisfacción PAS

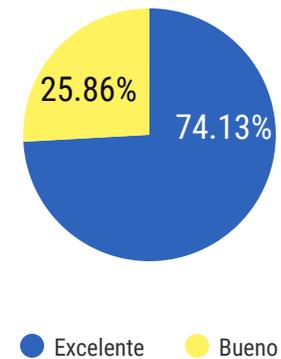


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 21 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 22 Encuesta NSU 2-2019

La Dirección Territorial **SUROCCIDENTE** cuenta con 4 puntos presenciales en las ciudades principales, donde aplicaron un total de 174 encuestas de las cuales se evidencia lo siguiente:

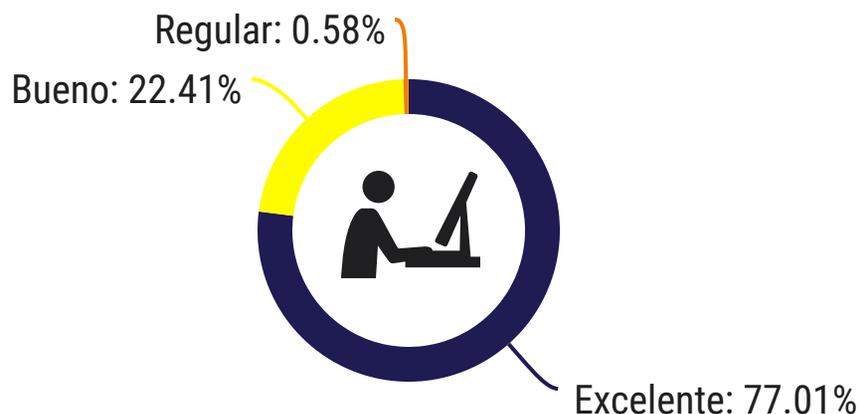
135 usuarios de esta territorial manifestaron que la atención es clara y concisa por parte del funcionario, un buen dominio de los temas a tratar, son diligentes a la hora de proceder, se evidencia una buena capacitación por parte del funcionario en cuanto a la atención y solución de necesidades. Es de resaltar que no todos los usuarios dieron su apreciación completa solo la calificación como tal.

En cuanto a el tiempo y calidad de la atención es **Excelente** con un 74.13%, como se evidencia en la gráfica # 22 y manifiestan que es ágil, clara y concisa.

# Percepción y Satisfacción PAS



Evaluación del Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 23 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados



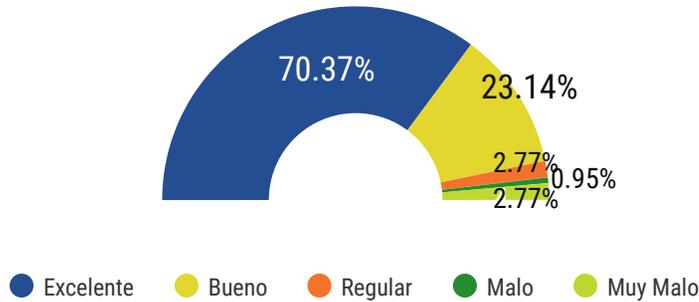
Gráfica # 24 Encuesta NSU 2-2019

Para la Superservicios es muy importante evaluar la efectividad y la concurrencia de cada uno de los puntos presenciales, es por esto que la territorial **Suroccidente** da cuenta de sus 4 puntos presenciales son funcionales y efectivos para la atención a los ciudadanos de estas grandes ciudades y aledaños, el 77.01 % manifiesta que es **Excelente** el punto de atención presencial al que acudieron, incremento el porcentaje a diferencia del primer semestre del año.

La política de función pública del 2019 entre sus estrategias de simplificar o racionalizar los trámites, nos convoca como entidad pública a evaluar estos procesos, por esta razón incluimos la opinión de los usuarios, de los cuales el 42.10% considera que es necesario implementar la notificación electrónica a los trámites radicados y tener mejor cobertura tanto en puntos de atención como en personal, los demás usuarios proponen hacer alianzas estratégicas con personerías, alcaldías y demás entes de control, esto ayudaría agilizar los trámites.

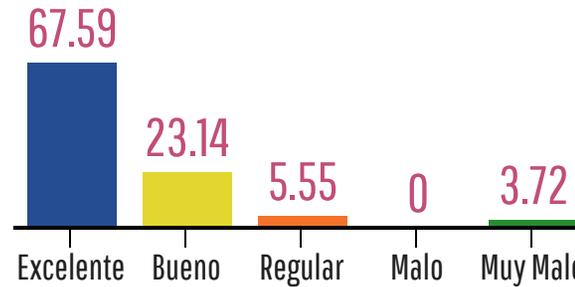
# Percepción y Satisfacción TE RESUELVO

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



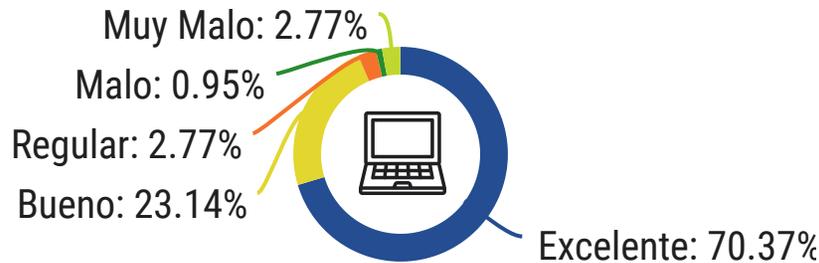
Gráfica # 25 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



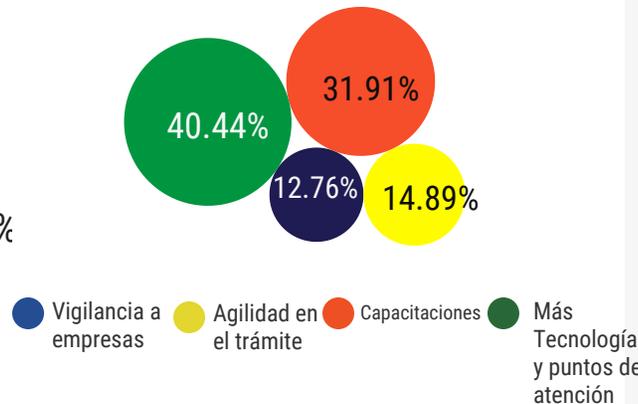
Gráfica # 26 Encuesta NSU 2-2019

Valora este canal de atención como:



Gráfica # 27 Encuesta NSU 2-2019

Cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados



Gráfica # 28 Encuesta NSU 2-2019

La página Web de la Superintendencia es uno de los canales más concurridos por los usuarios que están a la vanguardia tecnológica, donde se busca reducir tiempos y desplazamientos. Se recibieron 108 encuestas de satisfacción al usuario segundo semestre 2019 y se tienen los siguientes resultados:

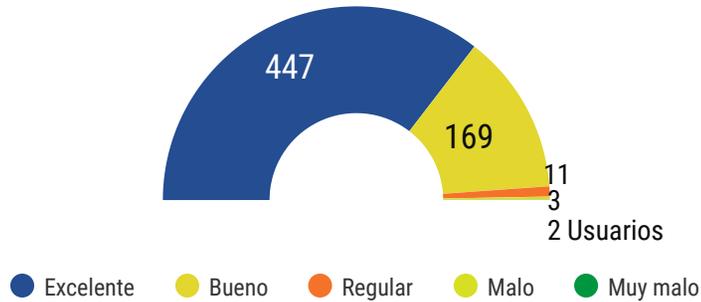
El grado de satisfacción con respecto al trámite es muy bueno ya que se ve reflejado con el 70.37% de opiniones de los usuarios, a su vez con el 67.59% de efectividad en cuanto al tiempo y la calidad del canal de atención.

La plataforma TE RESUELVO es una herramienta pertinente para la entidad y lo comprueba la mayoría de los encuestados con un resultado positivos, hay sugerencias que aluden a los resultados de la encuesta de racionalización de trámites donde la mayoría expresan que halla más tecnología y puntos de atención, con capacitación de uso tanto para usuarios y gestores de la SSPD.



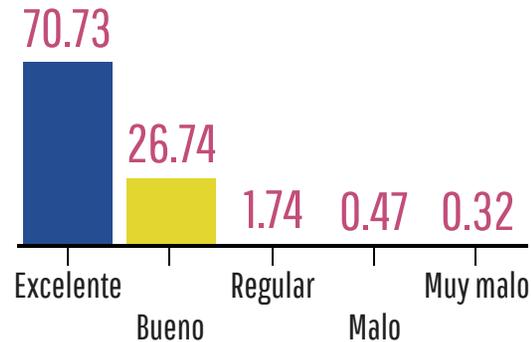
# Percepción y Satisfacción CALL CENTER

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



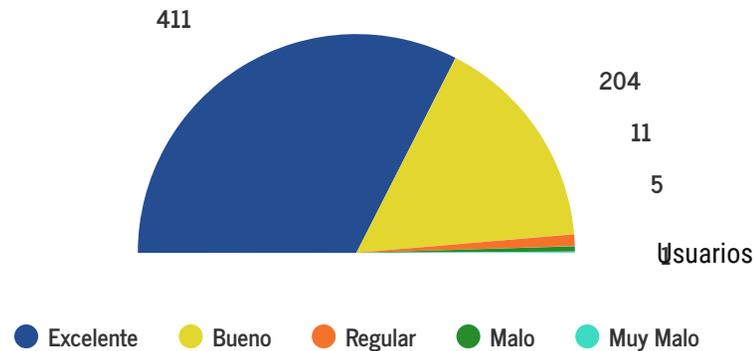
Gráfica # 29 Encuesta NSU 2-2019

Tiempo de espera y Calidad de la atención



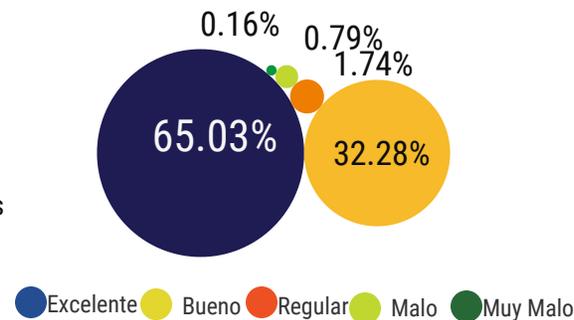
Gráfica # 30 Encuesta NSU 2-2019

Valora este canal de atención como:



Gráfica # 31 Encuesta NSU 2-2019

El proceso para atender la solicitud fue:



Gráfica # 32 Encuesta NSU 2-2019

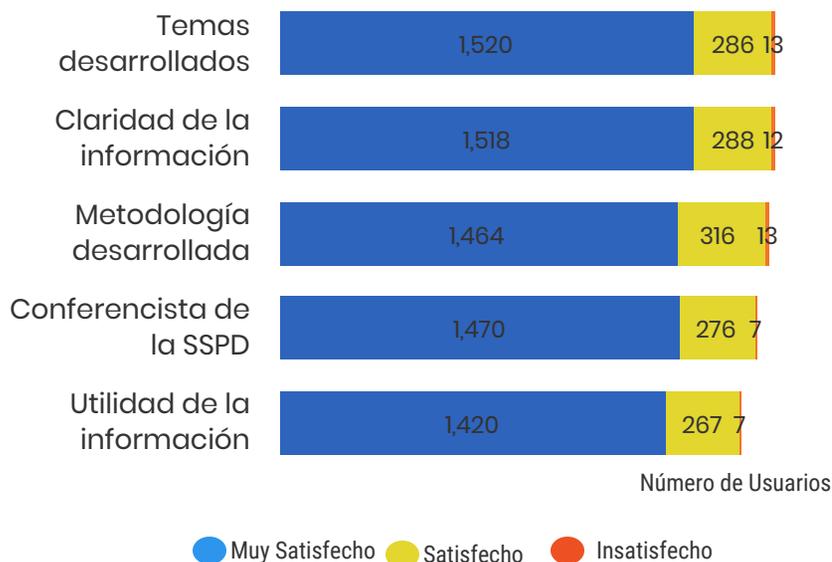
El Call center de la Superservicios. En esta ocasión se aplicaron entre ellas 632 encuestas de las cuales arrojan los siguientes resultados:

El grado de satisfacción a nivel general 447 usuarios manifestaron que es **EXCELENTE**. La atención y el tiempo de espera es del 70.73% satisfactorio lo cual da a entender que es un canal apropiado para la atención del usuario donde 411 de ellos calificaron el canal de atención con **EXCELENCIA**.

En cuanto al procedimiento que se le da a cada trámite el 65.03% estuvo de acuerdo en que era **EXCELENTE** y un porcentaje menor manifiesta que debe haber más capacitación para los funcionario y conocimiento de la Ley 142 del 1994.

En un aspecto general el grado de satisfacción del usuario incremento frente a las estadísticas del primer semestre de 2019, lo cual alude a las sugerencias y recomendaciones que se hicieron anteriormente.

# Percepción y Satisfacción PARTICIPACIÓN CIUDADANA



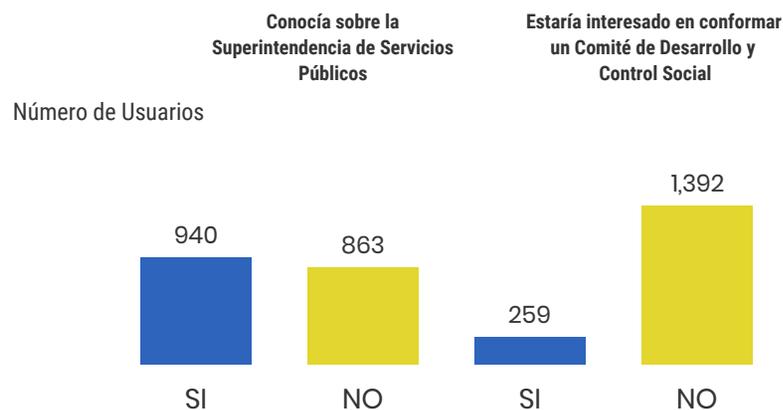
Gráfica # 33 Encuesta NSU 2-2019

Dentro de los criterios de evaluación de cada actividad, se indagó sobre el conocimiento que tenían los usuarios sobre la entidad, donde el 940 de los asistentes manifestaron que tenían conocimiento e información sobre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y 863 usuarios no la conocían.

Esto concluye que debemos hacer más presencia y poder hacer campañas del rol de la Superservicios como entidad pública al servicio de los ciudadanos, este semestre se ve mayor participación de usuarios nuevos.

Se realizó la consulta sobre participar en los Comités de Desarrollo y Control Social a los asistentes, quienes 1392 confirman que no les interesa ser parte de ellos, lo cual propone un gran desafío como entidad pública poder hacerlos partícipes de estos eventos y enfatizar la importancia de la opinión pública para la toma de decisiones e innovación pública.

La Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios cuenta con varias actividades de participación ciudadana, dando a conocer a los usuarios sus deberes y derechos, así como brindando las herramientas de fiscalización a los vocales de control, entre otras. Entre las actividades realizadas durante el primer segundo semestre de 2019, se realizaron 1.803 encuestas en los eventos de Talleres de Control Social Digital y Capacitar Para Incidir, lo cual infiere que: Los usuarios manifiestan que están MUY SATISFECHOS con los temas dados en las actividades, en la claridad de la información dada, la metodología utilizada en cada actividad, los gestores de la Superservicios, y la utilidad y retroalimentación de la información la cual contribuye a la resolución de las necesidades de cada usuario.



Gráfica # 34 Encuesta NSU 2-2019

# Conclusiones

Los resultados demuestran que las distintas acciones tomadas por parte de la Dirección General Territorial apuntan al cumplimiento de las estrategias planteadas anualmente, entre ellas:

- Tener en cuenta por medio de estos estudios estadísticos la opinión de los usuarios
- La política de racionalización de trámites
- El fortalecimiento de los canales digitales y presenciales, solicitan nuevas tecnologías de comunicación
- El modelo de gestión de trámites, cambio de procesos, procedimientos, formatos, servicios centrados en el usuario (Descentralización de los trámites)
- Las actividades de participación ciudadana, invita a convocar mas usuarios, e incentivar ser parte activa en la toma de decisiones y conocimiento de la SSPD.

Con este último se pretende dar un posicionamiento institucional en los territorios e incentivar a la participación y toma de decisiones dentro de la entidad desde una perspectiva ciudadana.

Aplicando los 4 ejes fundamentales: nivel de satisfacción con respecto al trámite realizado en los diferentes **canales de atención al usuario, tiempo de espera y calidad en la atención, calificación de los diferentes canales de atención al usuario y cómo se puede simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos realizados** (racionalización o simplificación de los trámites) para la medición de la satisfacción del usuario, en el segundo semestre del año 2019, se concluye y demuestra que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene un excelente en las valoraciones descritas.

La medición se realizó a través de los canales con los que la Superservicios interactúa de manera permanente con los usuarios y ciudadanos, los cuales son los **Puntos de Atención Superservicios - PAS, Call Center- Chat, Oficinas Digitales**, y las diferentes **actividades de participación ciudadana**; el resultado que todos arrojan es satisfactorio en general, sin dejar de lado las observaciones que algunos de los usuarios manifestaron y son de gran importancia para mejorar la estrategia para el año 2020.

# Recomendaciones

- Entre las nuevas estrategias a plantear para el año 2020, los usuarios solicitan más capacitaciones, publicidad que de a conocer a la SSPD nuevas tecnologías y actualización de las existentes, esto apunta agilizar los trámites ante la SSPD.
- Se sugiere que el personal de la SSPD sea más sólido y se aumente para bajar la demanda de solicitudes
- Se considera importante crear alianzas estratégicas con otros entes de control que permita mayor cobertura y una sinergia en información.

- Los ciudadanos sugieren tener una sinergia entre la Superservicios, los prestadores y usuarios, para que exista una solución en primer contacto.
- Se sugiere realizar la encuesta de satisfacción al usuario de manera permanente en el canal presencial y virtual. O permitir realizar la encuesta NSU por un personal externo a cada canal de atención.