

# Resultados Nivel de Satisfacción del Usuario

Primer semestre 2019

Dirección General Territorial



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



# Contenido



1. Objetivos.....	4
1.1 Objetivo General.....	4
1.2 Objetivos Específicos .....	4
2. Ficha Técnica .....	5
3. Aplicación de la Encuesta .....	6
4. Percepción y Satisfacción en los PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS .....	7-8
4.1 PAS Dirección Territorial Centro .....	9-10
4.2 PAS Dirección Territorial Norte .....	11-12
4.3 PAS Dirección Territorial Occidente .....	13-14
4.4 PAS Dirección Territorial Oriente .....	15-16
4.5 PAS Dirección Territorial Suroccidente .....	17-18
5. Percepción y Satisfacción en TE RESUELVO .....	19
6. Percepción y Satisfacción en el CALL CENTER .....	20
7. Percepción y Satisfacción en los OFICINAS DIGITALES .....	21
8. Percepción y Satisfacción en actividades de PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	22
9. Conclusiones .....	23
10. Recomendaciones .....	24

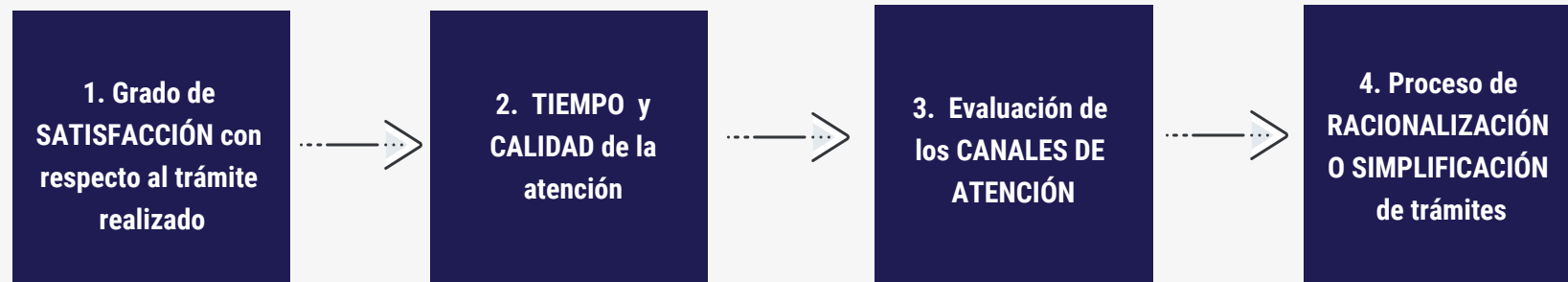
# Presentación

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.

Para esta medición se utiliza el instrumento encuesta, el cual fue elaborado en la Dirección General Territorial, determinando 4 preguntas relevantes, teniendo en cuenta los resultados y recomendaciones del año inmediatamente anterior. Estas fueron aplicadas en los Puntos de Atención Superservicios - PAS, Call Center, página Web, Oficinas Digitales y actividades de participación ciudadana a nivel nacional.

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 pueden ser parte de las estrategias de racionalización o simplificación de trámites.

# 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 un tiempo determinado en cada uno de nuestros canales de atención.



# **1239** Encuestas en 30 Puntos de Atención Superservicios



# **174** Encuestas realizadas Te Resuelvo- Página Web de la Superservicios



# **104** Encuestas realizadas en las Oficinas Digitales



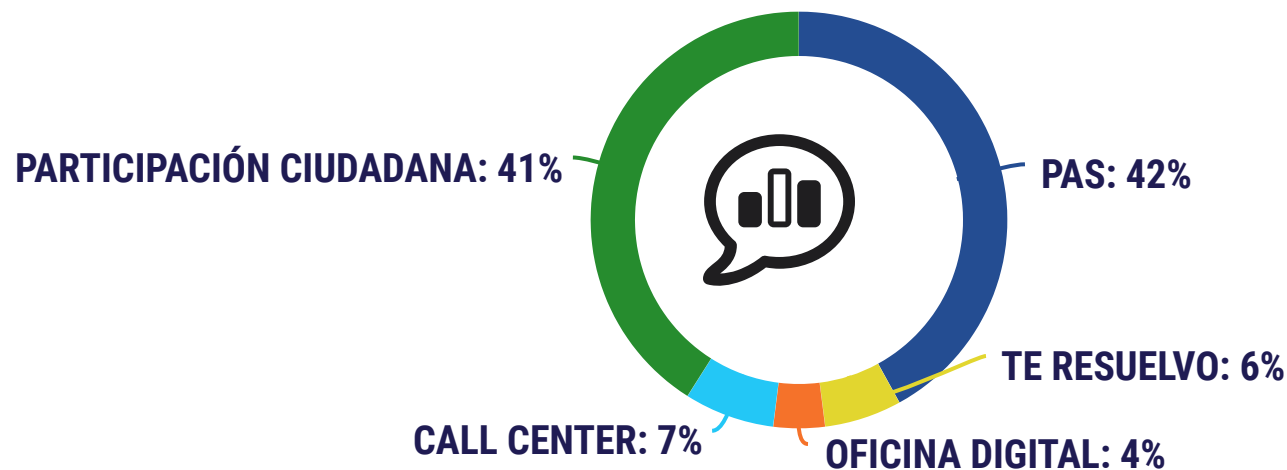
# **200** Encuestas realizadas en Call Center (Llamadas, Chat y Video-Llamada)



# **1219** Encuestas realizadas en las actividades de Participación Ciudadana

Encuestas aplicadas en total fueron: **2936**

# Aplicación de la Encuesta



Gráfica # 1 - Encuesta NSU 1- 2019

La encuesta se aplicó de manera aleatoria a nivel nacional a 2936 usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el primer semestre de 2019, donde se evidencia que mayor porcentaje de participación lo tiene los Puntos de Atención Superservicios (PAS) y las actividades de participación ciudadana. 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 y participación ciudadana, sin embargo, no se desconoce el porcentaje de Te Resuelvo como un canal de comunicación tecnológico y un insumo de vital importancia para la entidad.

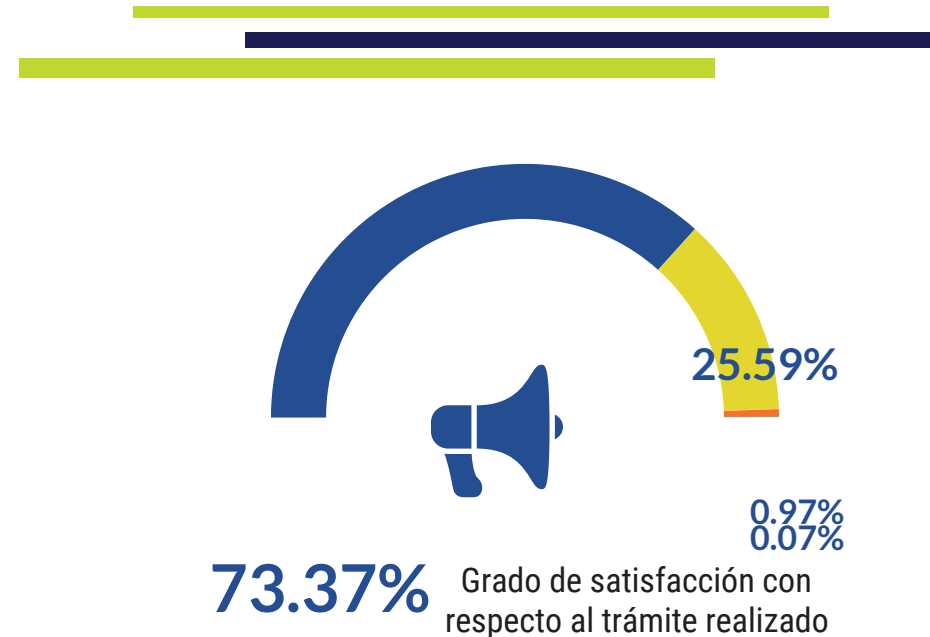
# Percepción y Satisfacción

## 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 primer semestre de 2019 se aplicaron 1239 encuestas que muestran:

El grado de satisfacción, a nivel nacional lo vemos representado con un 98.95%, ya que las valoraciones son excelentes (73.37%) y buena (25.59%), 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 98.99% 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.



Gráfica # 2- Encuesta NSU 1- 2019



Gráfica # 3- Encuesta NSU 1- 2019

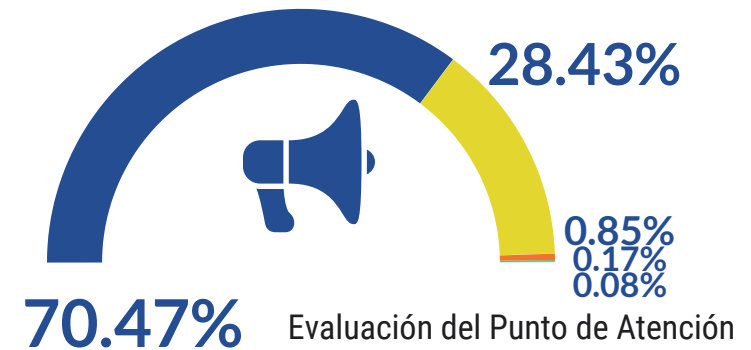
# Percepción y Satisfacción

## PUNTOS DE ATENCIÓN SUPERSERVICIOS

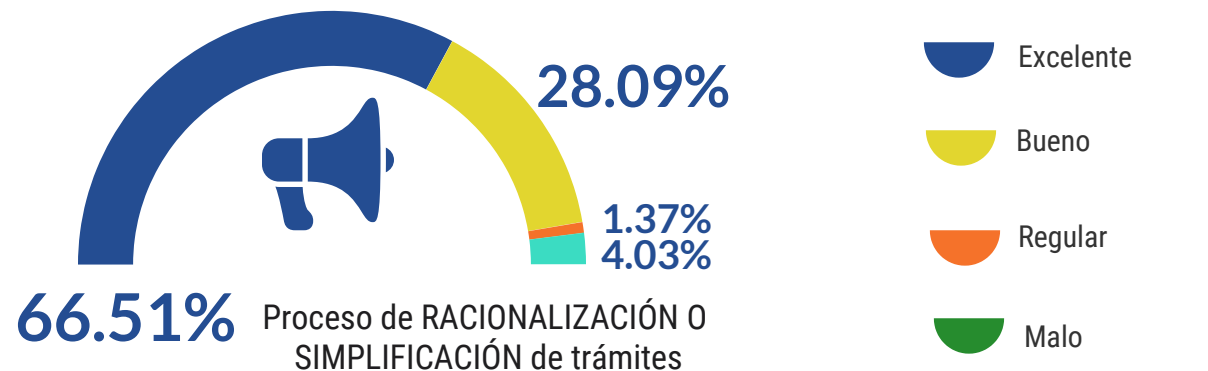
Otro punto a tener en cuenta es la evaluación que hacen los usuarios con respecto a los Puntos de Atención, ya que ellos determinan la funcionalidad, la calidad y el reconocimiento como entidad dentro del marco de resolución de problemáticas con respecto a los servicios públicos domiciliarios.

La opinión de los usuarios demuestra que 98.89% están satisfechos con el canal de atención presencial, ya sea por las instalaciones, acceso, información visual, entre otros; sin embargo, el 1.11% consideran que hay falencias en las instalaciones.

Por consiguiente, dentro de la política de función pública actual la SSPD propone revisar y reestructurar los procedimientos, racionalizándolos o simplificándolos, para así disponer de un trámite más ágil, efectivo y práctico para los usuarios, por lo tanto, se indagó sobre esto y el 98.57% opinó que están conformes con los otros procedimientos, pero el 1.43% propone hacer ajustes como aminorar los procesos a pasos, tiempos, entre otros.



Gráfica # 4- Encuesta NSU 1- 2019



Gráfica # 5- Encuesta NSU 1- 2019

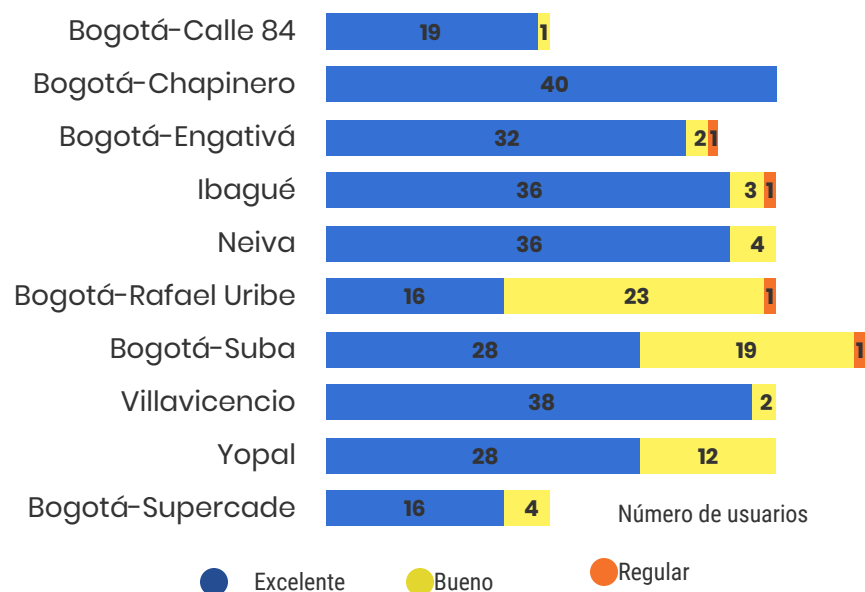
- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy Malo o No Responde



# Percepción y Satisfacción PAS

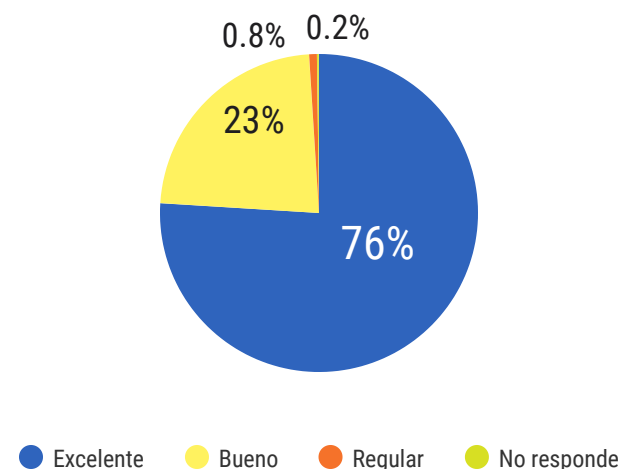


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención Superservicios PAS



Gráfica # 6 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y calidad de atención



Gráfica # 7 Encuesta NSU 1-2019

La Dirección Territorial **CENTRO** cuenta con 10 puntos presenciales en ciudades principales, aplicaron 363 encuestas donde se evidencia lo siguiente:

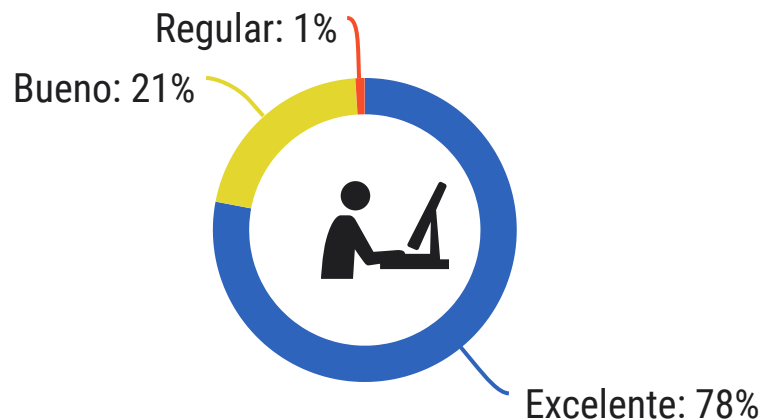
Para los usuarios de esta territorial el nivel general de satisfacción es **Excelente**, se evidencia el mayor número en los PAS de la ciudad de Bogotá.

En cuanto al tiempo y la calidad de la atención, manifiestan que el 76%, 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

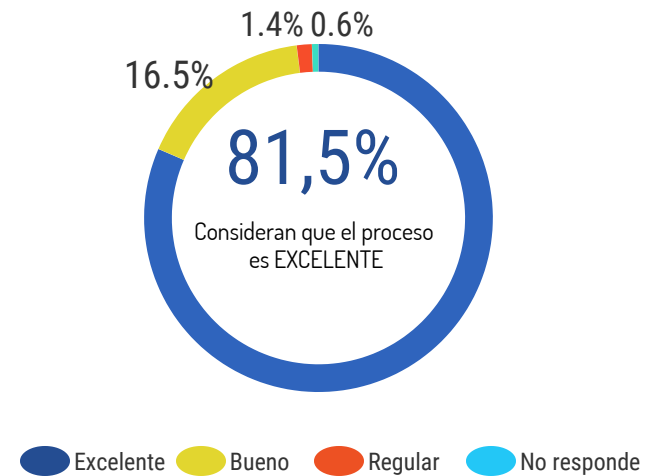


Evaluación del Punto de Atención presencial PAS



Gráfica # 8 Encuesta NSU 1-2019

Calificación del proceso realizado por trámite



Gráfica # 9 Encuesta NSU 1-2019

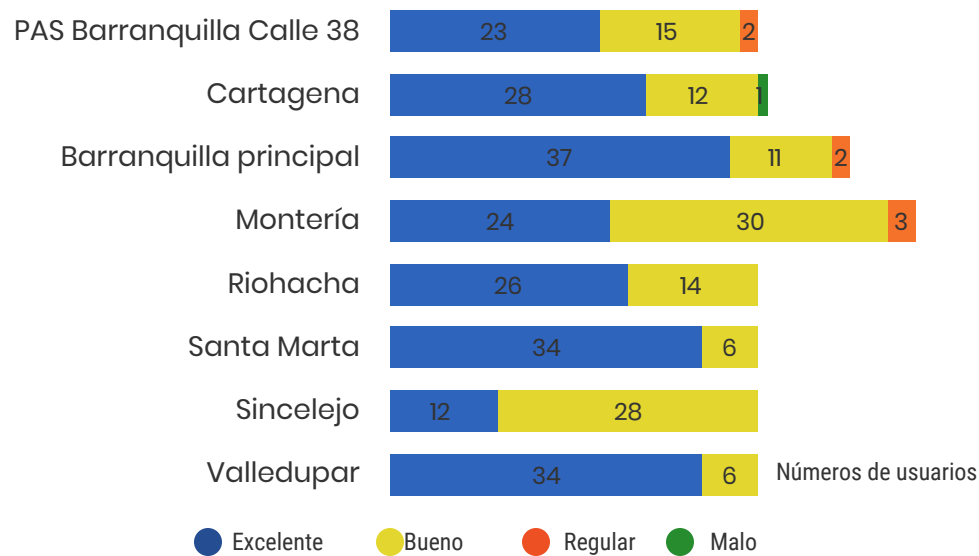
La Dirección Territorial **CENTRO** da cuenta de que sus 10 puntos presenciales son funcionales y efectivos para la atención a los ciudadanos de estas grandes ciudades y aledaños, el 78% manifiesta que es **Excelente** el punto de atención presencial al que acudieron.

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 el 81.5% considera que el proceso es **Excelente**, sin embargo, algunos de los usuarios encuestados cuestionaron el tiempo de espera de la respuesta de su trámite, más no de la atención en el PAS y la cantidad de datos previos solicitados para poder ser atendidos por un asesor.

# Percepción y Satisfacción PAS

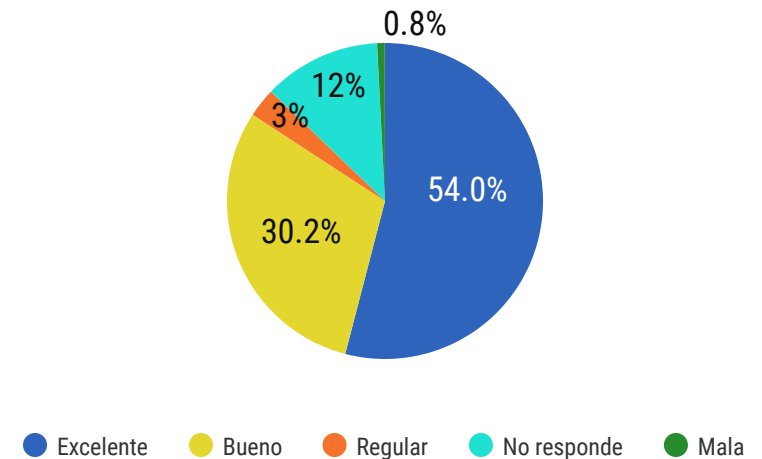


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención  
Superservicios PAS



Gráfica # 10 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y calidad de atención



Gráfica # 11 Encuesta NSU 1-2019

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

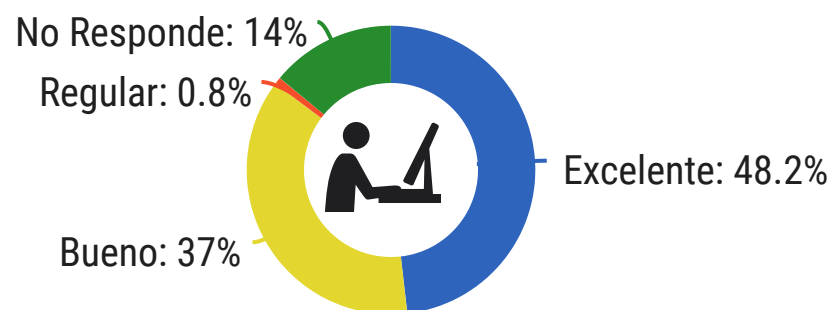
Predomina la **Excelencia** todos los puntos convergen en que dan la solución a las diferentes inquietudes con las cuales los usuarios acuden a los centros presenciales, reiteran la puntualidad, información clara y precisa, amplio conocimiento de los temas a tratar, aunque el sistema estaba fallando tuvieron su respuesta a lo solicitado. 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 54.0%, se requiere indagar con mayor precisión sobre los criterios de calificación para determinar variables de mejora.

# Percepción y Satisfacción PAS

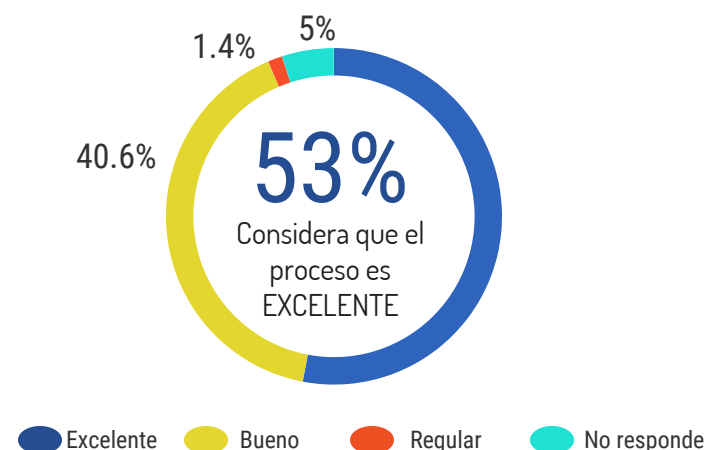


Evaluación del Punto de Atención presencial PAS



Gráfica # 8 Encuesta NSU 1-2019

Calificación del proceso realizado por trámite



Gráfica # 9 Encuesta NSU 1-2019

La Dirección Territorial **NORTE** está constituida por 8 puntos presenciales, los cuales el 48.2% 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, hacen la observación de mejorar la plataforma ya que consideran que Orfeo es deficiente, está puede ser una razón por la cual se demora la respuesta a las solicitudes y no se cumpla los plazos según los términos establecidos.

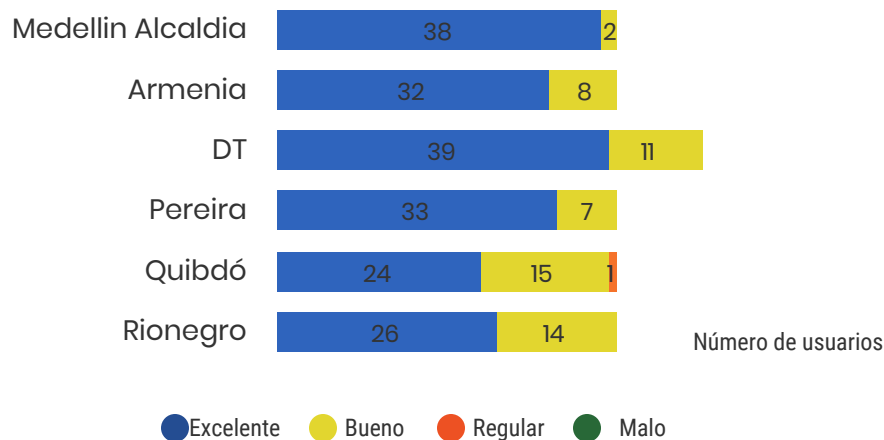
Aunque el 53% de los usuarios manifestaron que es **Excelente** el procedimiento, los demás sugieren que la Superservicios tenga más contacto con las empresas prestadoras y así exigirles pronta respuesta a los requerimientos, de igual manera mencionan que los procesos son muy largos por lo tanto la respuesta o solución se tarda demasiado, solicitan más funcionarios en los puntos para agilizar y acortar los tiempos de espera, así mismo realizar campañas de capacitación para los usuarios en los puntos de atención.

# Percepción y Satisfacción PAS



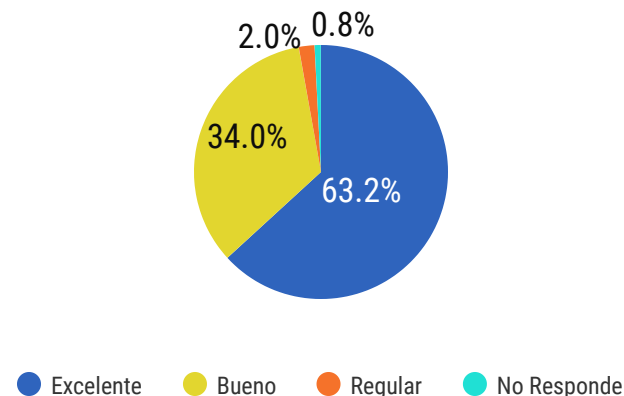
## Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en Puntos de Atención

### Superservicios PAS



Gráfica # 10 Encuesta NSU 1-2019

## Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 11 Encuesta NSU 1-2019

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

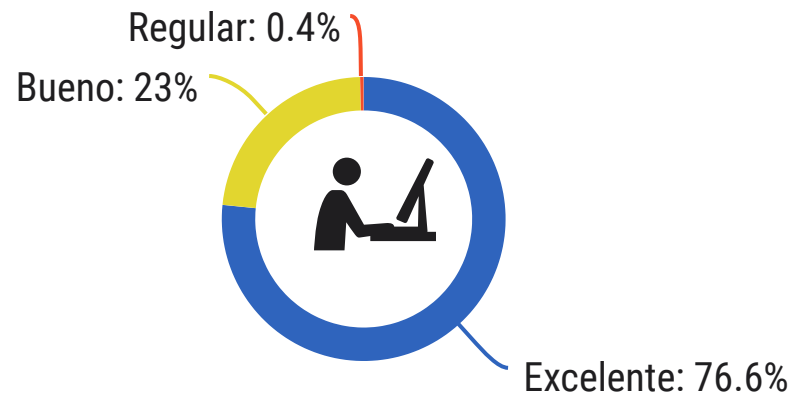
El nivel de satisfacción es **EXCELENTE**, todos se caracterizan por tener las mismas cualidades antes mencionadas en las demás territoriales, sin embargo, los usuarios sugieren mayor capacitación y contundencia ante las empresas prestadoras.

Para el 63.2 % de los usuarios están conformes con el tiempo y la calidad de atención prestada, siendo la **EXCELENCIA** la más predominante.

# Percepción y Satisfacción PAS

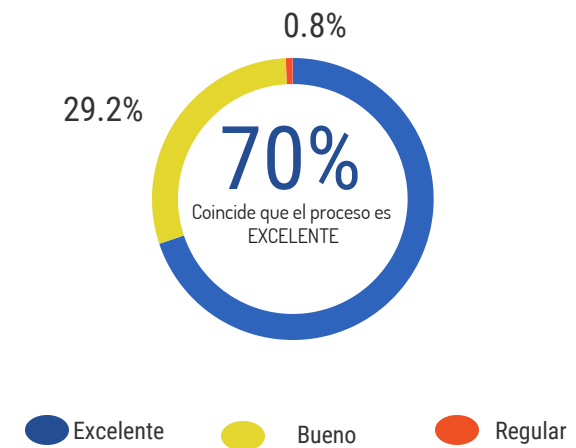


Evaluación del Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 12 Encuesta NSU 1-2019

Calificación del proceso realizado por trámite



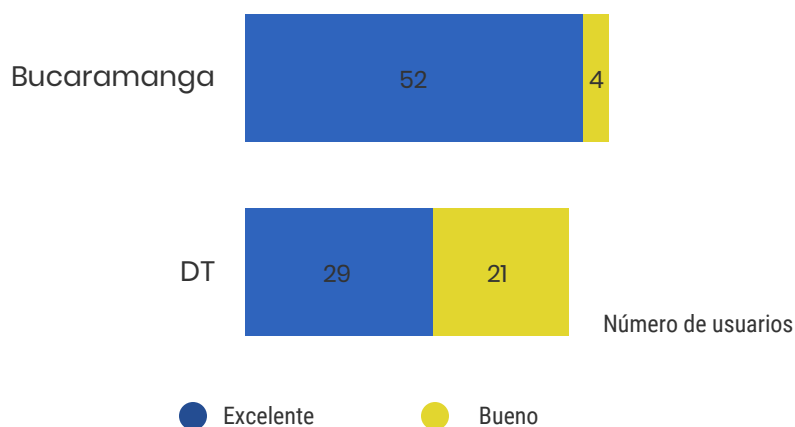
Gráfica # 13 Encuesta NSU 1-2019

La Dirección Territorial **OCCIDENTE** está constituida por 6 puntos presenciales, donde el 76.6% considera que son **EXCELENTES** no dan mayor información al respecto, siguen resaltando la buena atención, la resolución de problemas, y la buena capacitación de los funcionarios, esto conlleva al 70.0% de los usuarios opinaron que el tiempo y la calidad son **EXCELENTE**.

# Percepción y Satisfacción PAS

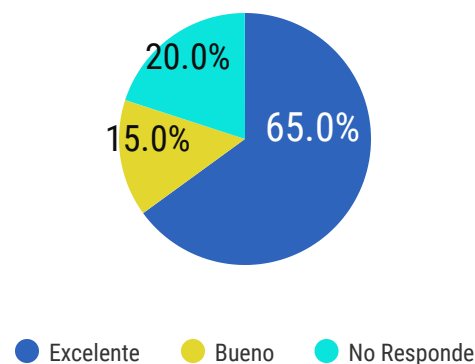


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención presenciales PAS



Gráfica # 14 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 15 Encuesta NSU 1-2019

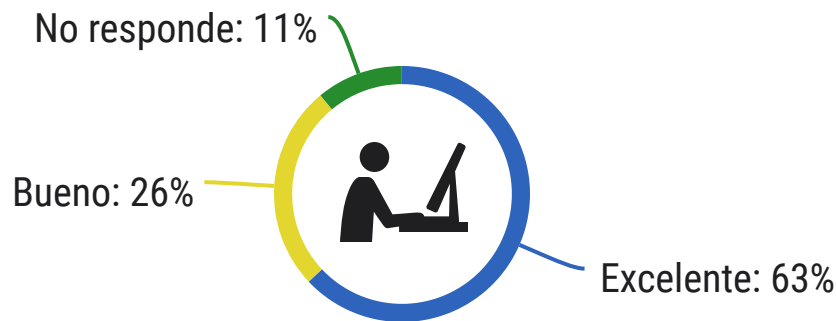
La Dirección Territorial **ORIENTE** cuenta con 2 puntos de atención presencial, en los cuales se aplicaron 106 encuestas por consecuencia arrojaron los siguientes resultados:

81 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 65% está conforme, sin embargo es de resaltar que el 20% no dieron respuesta.

# Percepción y Satisfacción PAS

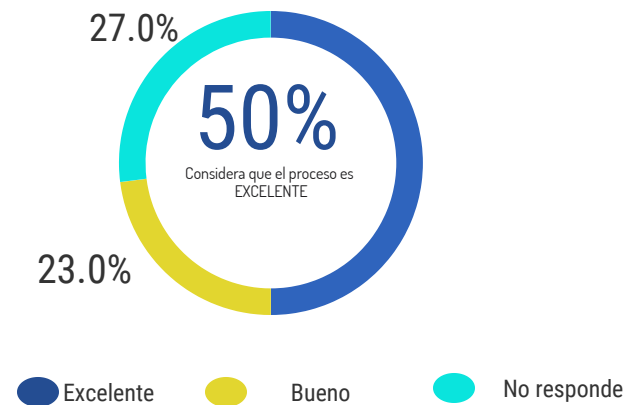


Evaluación del Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 16 Encuesta NSU 1-2019

Calificación del proceso realizado por trámite



Gráfica # 17 Encuesta NSU 1-2019- DGT 2019

La Dirección Territorial **ORIENTE** cuenta con 2 puntos de atención presencial, de los cuales el 63% considera que son **EXCELENTES**, pero solicitan más puntos de atención presencial en la región.

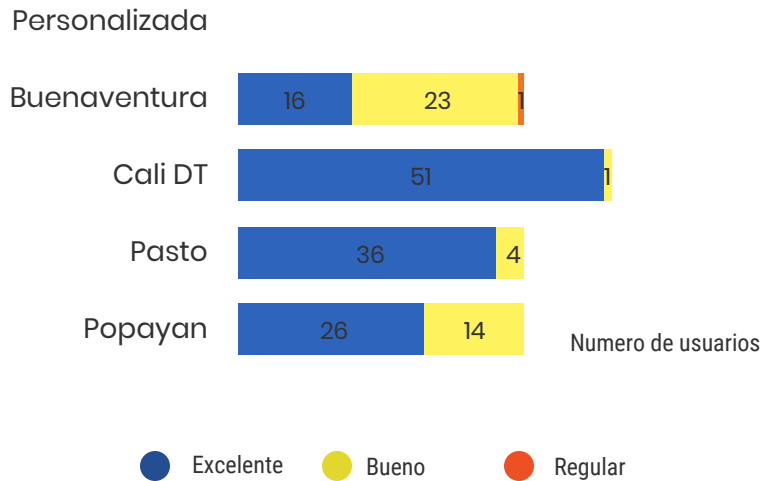
En cuanto al procedimiento sugieren que los trámites se realicen por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y no tener que acudir a las entidades prestadoras, con 50 % de encuestados da un buen porcentaje de satisfacción.



# Percepción y Satisfacción PAS

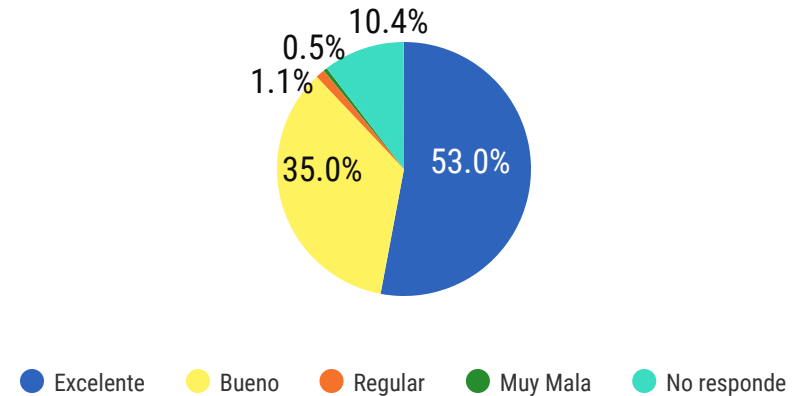


Nivel de satisfacción respecto al trámite realizado en los Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 18 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



Gráfica # 19 Encuesta NSU 1-2019

La Dirección Territorial **SUROCCIDENTE** cuenta con 4 puntos presenciales en las ciudades principales, donde aplicaron un total de 172 encuestas de las cuales se evidencia lo siguiente:

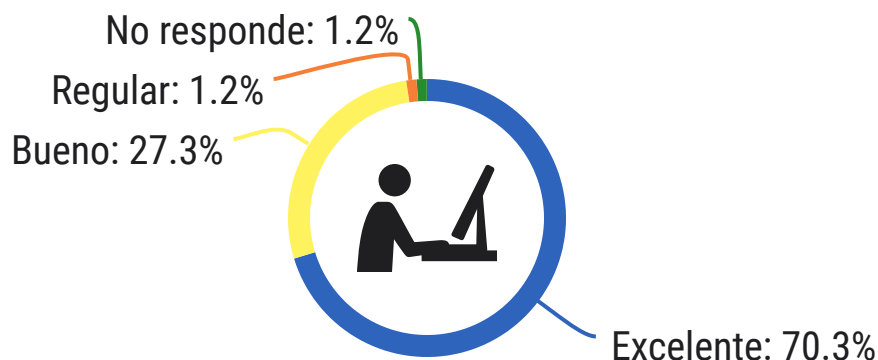
129 usuarios de esta territorial manifestaron que la atención es clara y concisa por parte del funcionario, un buen dominio de los temas a tratar, son diligentes a la hora de proceder, se evidencia una buena capacitación por parte del funcionario en cuanto a la atención y solución de necesidades. Es 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 53%, como se evidencia en la gráfica # 19 y manifiestan que es ágil, clara y concisa.

# Percepción y Satisfacción PAS

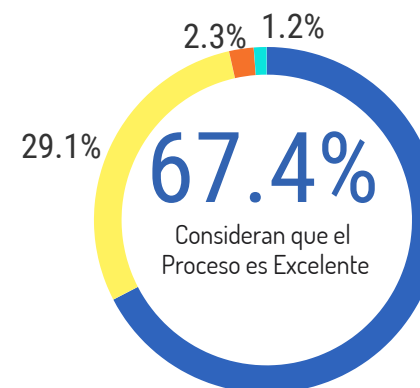


Evaluación del Puntos de Atención presencial PAS



Gráfica # 20 Encuesta NSU 1-2019

Calificación del proceso realizado por trámite



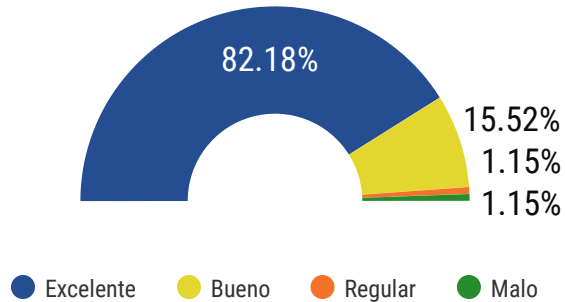
Gráfica # 21 Encuesta NSU 1-2019

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 70.3 % manifiesta que es **Excelente** el punto de atención presencial al que acudieron.

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 67.4% considera que el proceso es **Excelente**, sin embargo, sugieren que el trámite con las empresas prestadoras sea más ágil y efectiva en cuanto sus respuestas

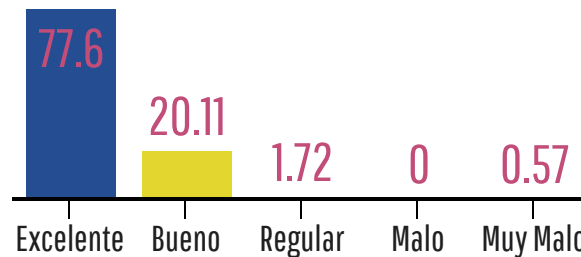
# Percepción y Satisfacción TE RESUELVO

Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



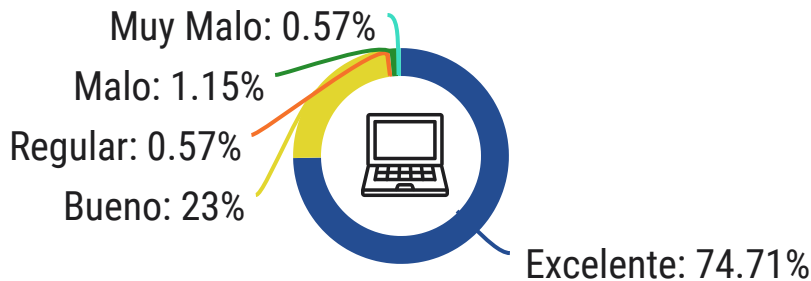
Gráfica # 22 Encuesta NSU 1-2019

Tiempo de espera y calidad en la atención



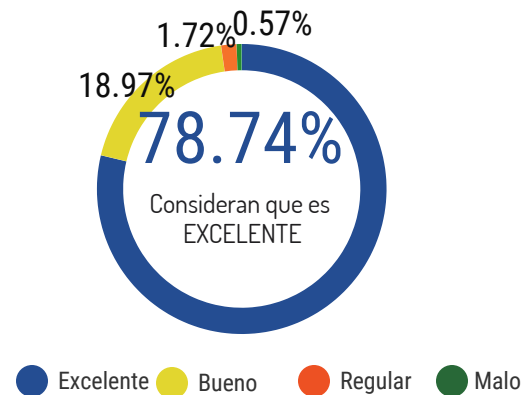
Gráfica # 23 Encuesta NSU 1-2019

Valora este canal de atención como:



Gráfica # 24 Encuesta NSU 1-2019

Considera que el proceso para atender su solicitud fue:



Gráfica # 25 Encuesta NSU 1-2019

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 174 encuestas de satisfacción al usuario NSU 2019 y se tienen los siguientes resultados:

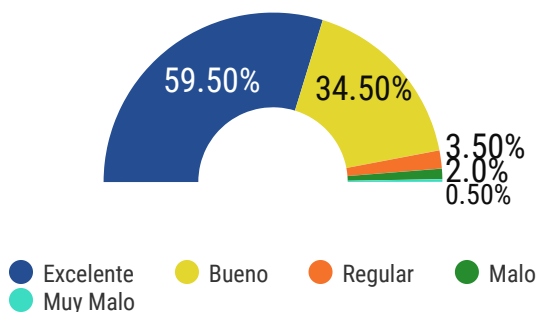
El grado de satisfacción con respecto al trámite es muy bueno ya que se ve reflejado con el 82.18% de opiniones de los usuarios, a su vez con el mismo porcentaje la efectividad en cuanto al tiempo y la calidad del canal de atención; sin embargo, manifiestan que el sistema no es apto para algunos dispositivos como los son los iPads, no dejando adjuntar documentos de soporte como los pdf. El 1.72% de los usuarios expresan que el formato es complicado de diligenciar.

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 como habilitar más servicios en la plataforma, de igual forma, disponer de una sección de comentarios dentro de la misma solicitud y poder anexar textos. En cuanto al proceso se evidencia el 78.74% como **EXCELENTE**.

# Percepción y Satisfacción CALL CENTER

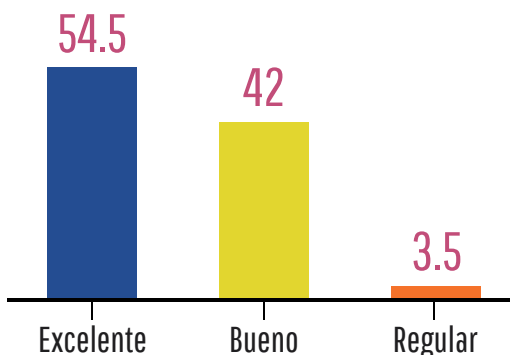


## Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



Gráfica # 26 Encuesta NSU 1-2019

## Tiempo de espera y Calidad de la atención



Gráfica # 27 Encuesta NSU 1-2019

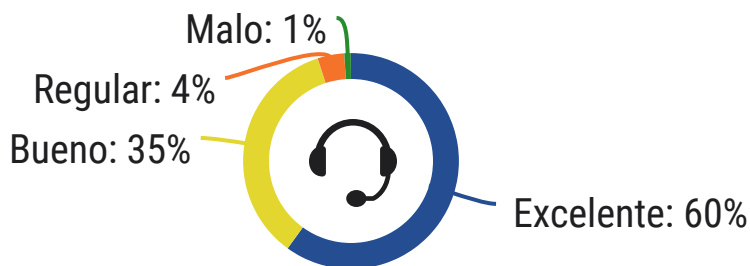
El call center de la Superservicios ofrece entre sus servicios CHAT, VIDEO LLAMADA Y COMUNICACIÓN TELEFÓNICA. En esta ocasión se aplicaron entre ellas 193 encuestas de las cuales arrojan los siguientes resultados:

El grado de satisfacción a nivel general es del 59.50% **EXCELENTE** sin embargo algunos de los encuestados expresan que no se sintieron atendidos y que perdieron su tiempo en el proceso, no cuentan con las herramientas necesarias para defender el usuario, y los trámites son muy demorados.

La atención y el tiempo de espera es del 54.5% satisfactorio lo cual da a entender que es un canal apropiado para la atención del usuario y califican el canal de atención con un 60% de **EXCELENCIA**, teniendo en cuenta esto se propone hacer algunos estudios más a fondo a este canal ya que no dan muchos detalles para argumentar el resultado, como es el caso de algunos usuarios que después de la comunicación telefónica requieren acercarse a un punto de atención presencial ya que no encontraron la solución esperada a su caso.

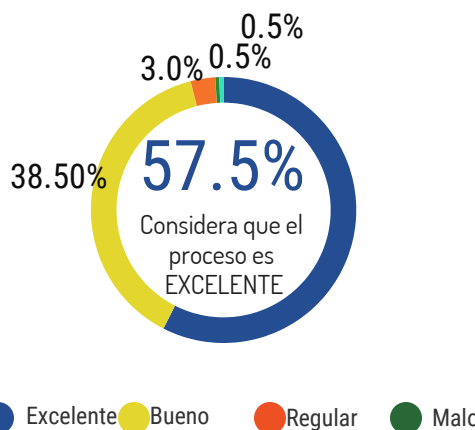
En cuanto al procedimiento que se le da a cada trámite el 57.5% estuvo de acuerdo en que era **EXCELENTE** y un porcentaje menor manifiesta que debe haber más capacitación para los funcionario y conocimiento de la Ley 142 del 1994.

## Valora este canal de atención como:



Gráfica # 28 Encuesta NSU 1-2019

## Considera que el proceso para atender su solicitud fue:

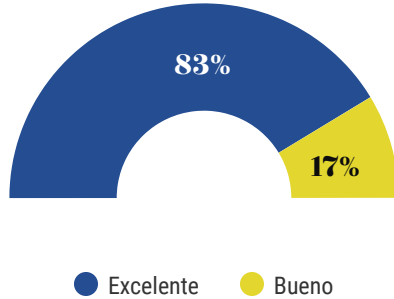


Gráfica # 29 Encuesta NSU 1-2019



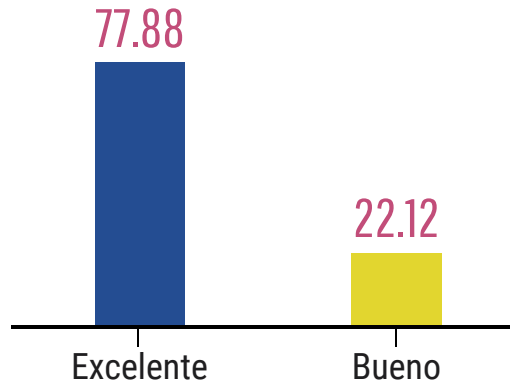
# Percepción y Satisfacción CALL CENTER

## Grado de satisfacción con respecto al trámite y/o atención



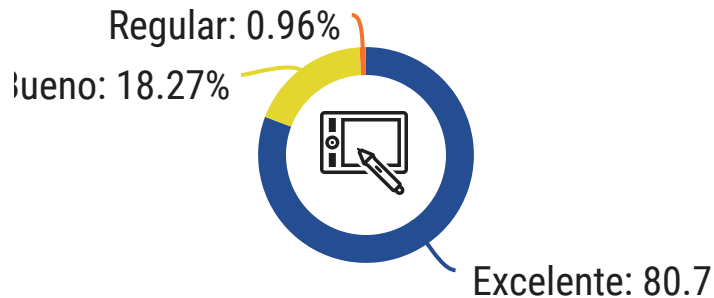
Gráfica # 30 Encuesta NSU 1-2019

## Tiempo de espera y calidad de la atención



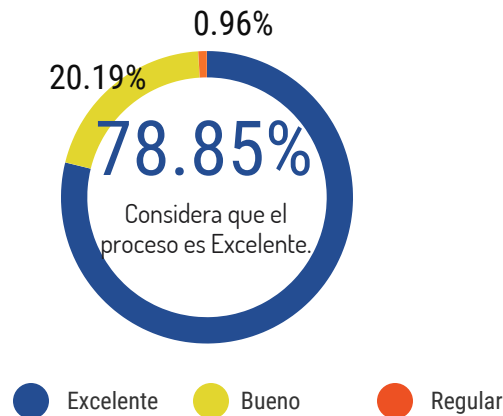
Gráfica # 31 Encuesta NSU 1-2019

## Valora este canal de atención como:



Gráfica # 32 Encuesta NSU 1-2019

## Calificación del proceso realizado por el trámite



Gráfica # 33 Encuesta NSU 1-2019

La Superservicios cuenta con 32 oficinas digitales a nivel nacional, en los cuales se tomó una muestra de 107 encuestas y el resultado fue el siguiente:

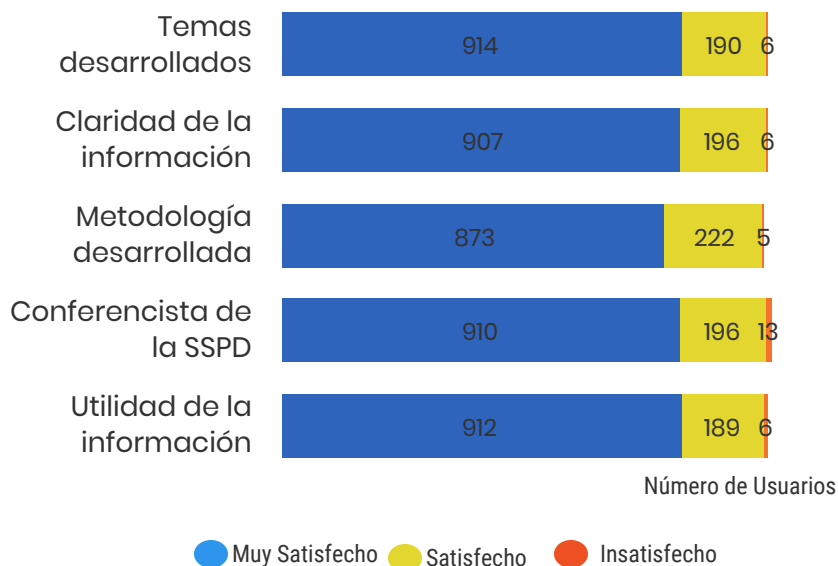
El 83% de los usuarios encuestados manifiesta que es **EXCELENTE** el servicio que ofrece este sistema en cuanto al trámite radicado.

No se evidencia a profundidad si el sistema cumple con todas las condiciones necesarias, sin embargo, el 77.88% de los encuestados manifiesta que el tiempo y la calidad son favorables.

Las oficinas digitales de la Superservicios son un canal de atención al usuario, cuyo objetivo es agilizar y disminuir los tiempos de espera. El 80.77% de las personas encuestadas valoran el servicio de este canal como **EXCELENTE**.

En cuanto al procedimiento realizado por cada trámite el 78.85% considera que es **EXCELENTE**, sin embargo no hay observaciones en las respuestas para ahondar más en lo que se puede mejorar o considerar nuevas estrategias para hacer de este un canal más funcional y práctico para todos los usuarios.

# Percepción y Satisfacción PARTICIPACIÓN CIUDADANA



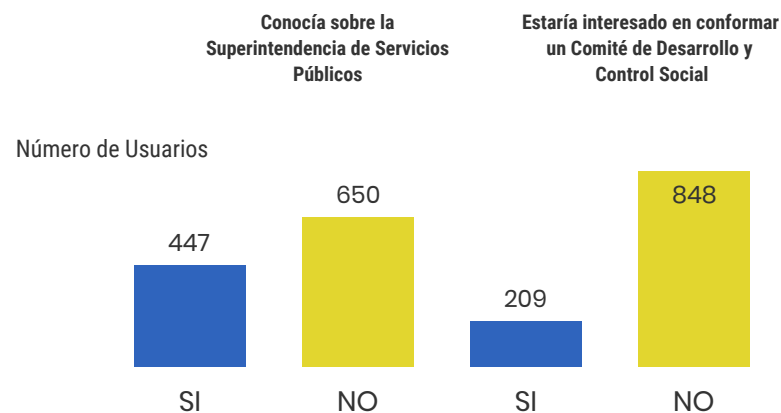
Gráfica # 34 Encuesta NSU 1-2019

Dentro de los criterios de evaluación de cada actividad, se indagó sobre el conocimiento que tenían los usuarios sobre la entidad, donde el 447 de los asistentes manifestaron que tenían conocimiento e información sobre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y 650 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.

Se realizó la consulta sobre participar en los Comités de Desarrollo y Control Social a los asistentes, quienes 848 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 semestre de 2019, se realizaron 1219 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 # 35 Encuesta NSU 1-2019

# 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 del canal digital de atención: Te Resuelvo y oficinas digitales
- El modelo de gestión de trámites, cambio de procesos, procedimientos, formatos, servicios centrados en el usuario
- Las actividades de participación ciudadana.

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 calificación del procedimiento que se realizó en cada trámite** (racionalización o simplificación de los trámites) para la medición de la satisfacción del usuario, en el primer 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, Oficinas Digitales**, la plataforma **Te Resuelvo** 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, en el marco de la mejora continua.

# Recomendaciones



- Entre las nuevas estrategias a plantear revisar el tiempo de respuesta a un trámite (racionalización de trámites) y la cantidad de datos previos para poder ser atendido por un asesor.
- Generar espacios de capacitación para los usuarios en los Puntos de Atención Superservicios.

- 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.