



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



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

<b>Presentación</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo General</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>4</b>
<b>Ficha Técnica</b>	<b>5</b>
<b>Aplicación de la encuesta</b>	<b>6</b>
Interacción con personas en condición de discapacidad	7
<b>Enfoque diferencial</b>	<b>9</b>
<b>Percepción y satisfacción con respecto al trámite y/o atención prestada</b>	<b>11</b>
Call Center	11
Te Resuelvo	12
<b>Calificación al canal de atención</b>	<b>13</b>
Call Center	13
Te Resuelvo	14
<b>Tiempo de espera para acceder al canal</b>	<b>15</b>
Call Center	15
Te Resuelvo	16
<b>Claridad en la información recibida</b>	<b>17</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>19</b>

## Presentación

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mide la percepción y satisfacción del usuario – NSU segundo semestre 2020, por medios de sus canales de atención virtual, 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.

Es de anotar que debido a la emergencia mundial de salud, por la cual estamos afrontando, la Superservicios realizó la encuesta, utilizando los canales electrónicos, plataforma digital TE RESUELVO y CALL CENTER, volviéndose estos los protagonistas en este tiempo, permitiendo su medición y desde luego mejorarlos para brindar mejor atención y agilidad en los trámites en medio de la contingencia.

Se realizó un formulario de encuesta digital en Google Form, con respuestas abiertas y de selección según el criterio de cada encuestado.

Así mismo era opcional responder al finalizar su interacción, esto desde luego, determinó la cantidad de respuestas para realizar este informe.

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



## Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los diferentes canales de atención virtual entre ellos: Call Center y plataforma Te Resuelvo.

## Objetivos Específicos

Obtener información desde una perspectiva de enfoque diferencial y discapacidad

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al trámite realizado.

Verificar el tiempo de espera en cada canal de atención virtual.

Evaluar el canal de atención utilizado.

Determinar si la información recibida fue clara y oportuna para la solución del caso.

## Ficha Técnica

La encuesta se aplicó a los ciudadanos que utilizaron los canales de atención virtual de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a nivel nacional del 2 de noviembre al 4 de diciembre del 2020, identificados de la siguiente manera:



### Call Center

539 encuestas



### TE RESUELVO

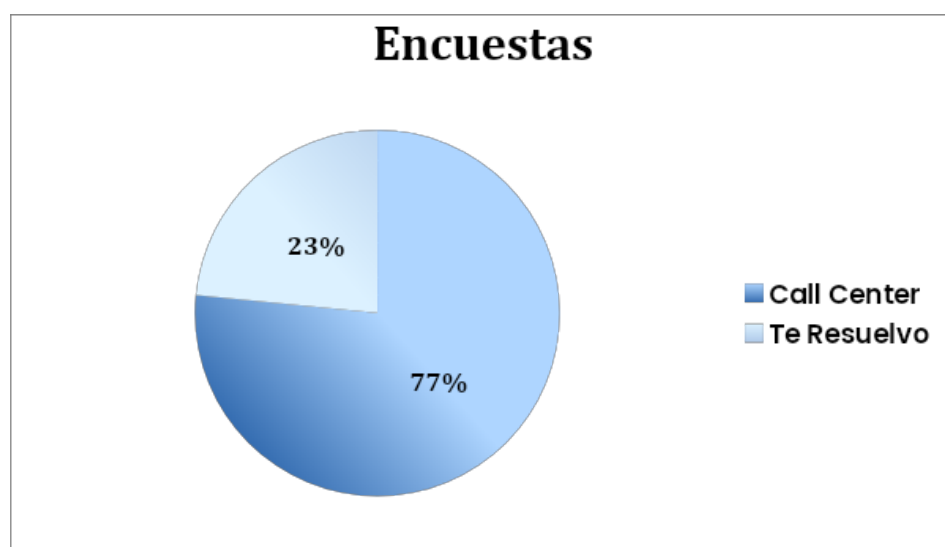
164 encuestas

---

**Encuestas aplicadas en total:**

**703**

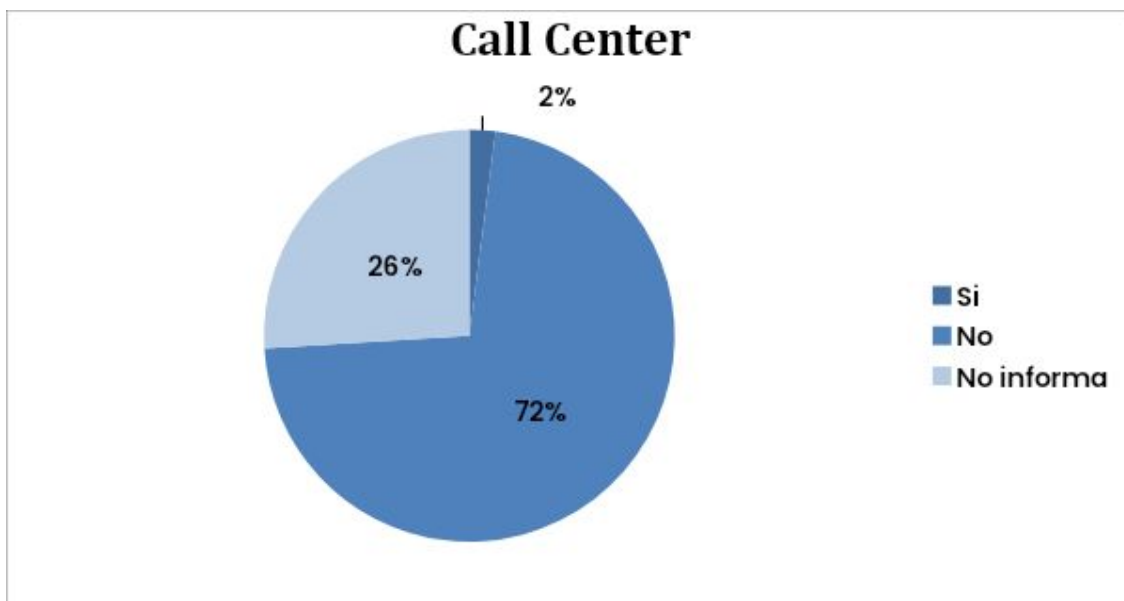
## Aplicación de la encuesta



Gráfica # 1 – Encuesta NSU 2- 2020

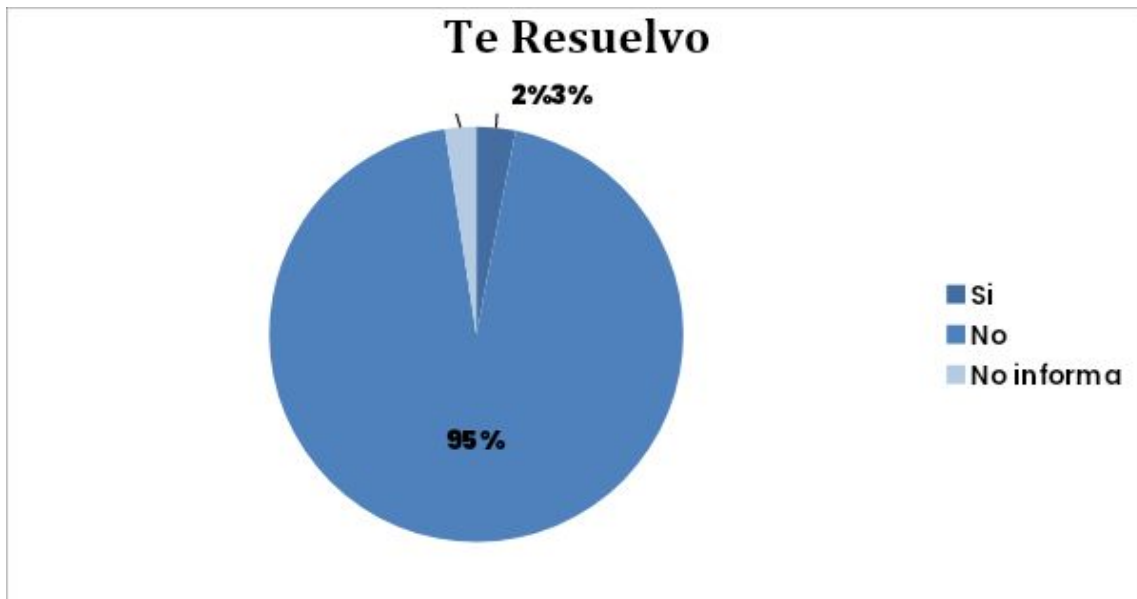
La encuesta se aplicó de manera aleatoria a nivel nacional a **703** usuarios de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el segundo semestre de 2020, donde se evidencia que el mayor porcentaje de participación fue mediante el Call Center, demostrando que los ciudadanos están utilizando este medio de atención virtual durante el estado de emergencia por Covid-19 para resolver sus inquietudes de forma no presencial.

## Interacción con personas en condición de discapacidad



Gráfica # 2 - Encuesta NSU 2 - 2020

Dentro del programa del Servicio al Ciudadano propuesto para este año, las personas en condición de discapacidad es un tema fundamental para la entidad, por tal razón se contó con la opinión de los usuarios donde se evidencia que el 2% del total de los encuestados tienen alguna condición de discapacidad, las más relevantes son discapacidad visual, física e intelectual. Para esto la SSPD tiene como objetivo implementar tecnologías de accesibilidad, para la inclusión de todos los usuarios-ciudadanos que recurran a la entidad.



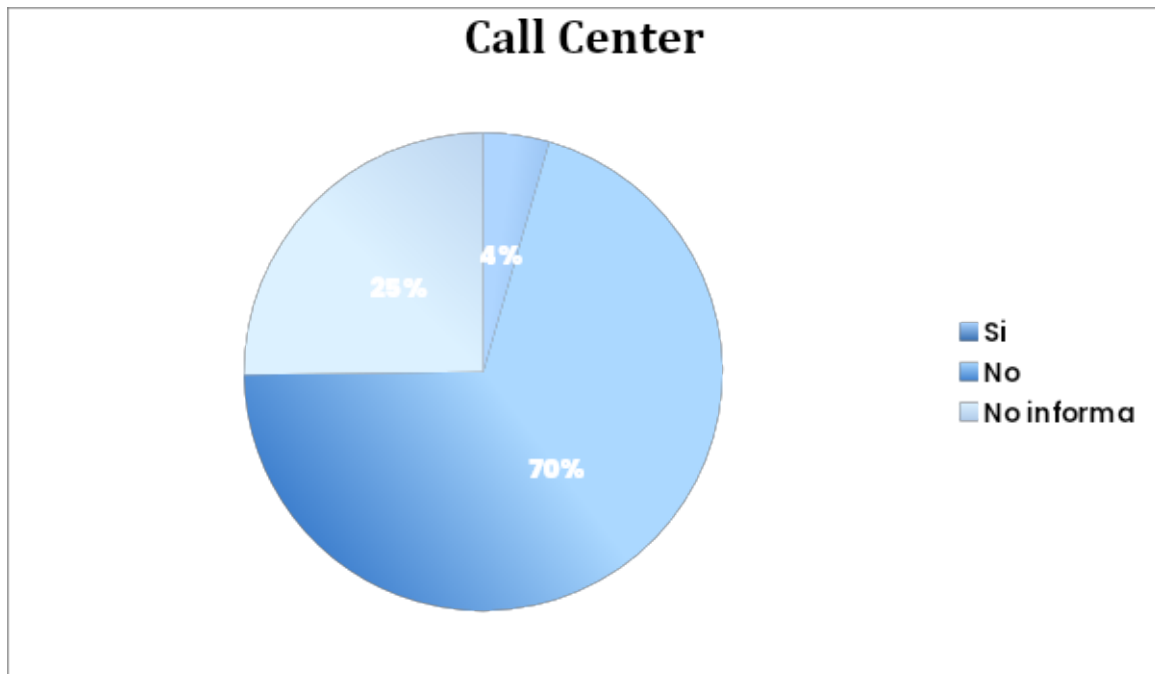
Gráfica # 3 - Encuesta NSU 2- 2020

La plataforma **TE RESUELVO**, permite que los usuarios sean auto gestionables, el cual no requiere ningún contacto personal para realizar cualquier trámite ante la Superservicios, de esta forma este canal es una herramienta tecnológica completa y de fácil acceso.

A diferencia de los resultados de la encuesta realizada en el primer semestre de 2020, para la plataforma digital, el 95% no presenta ninguna condición de discapacidad, sin embargo el 3% de los encuestados menciona que presenta discapacidad visual, auditiva y física.



## Enfoque diferencial



Gráfica # 4 - Encuesta NSU 2- 2020

El enfoque diferencial abarca un gran número de usuarios, saliendo de los estigmas sociales y culturales a los que se etiquetan, es por esto que la SSPD da un lugar importante dentro de sus objetivos. La encuesta muestra que el 5% de la población pertenece a un grupo étnico o comunidad característica. Entre las mencionadas se encuentra los afrodescendientes, comunidades indígenas, desplazados y víctimas del conflicto armado.

Es de destacar que el 70% de los encuestados, señalan que no hacen parte de ningún grupo característico, esto sin escatimar los esfuerzos que la entidad ha realizado para la inclusión de estos, y la actualización de algunos de los documentos oficiales en otra lengua nativa.

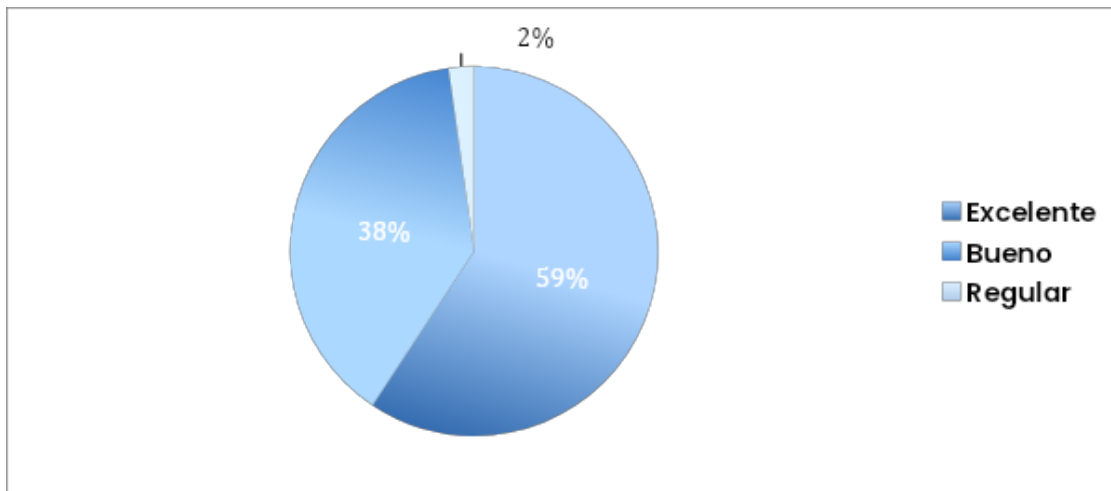


Gráfica # 5 - Encuesta NSU 2- 2020

La información de enfoque diferencial es susceptible de tratar, por tanto se evidencia que los usuarios que pertenecen a un grupo étnico o comunidad característica con el 4% accedieron a la plataforma digital, igual que los usuarios que se comunicaron con el Call Center de la Superservicios, sin embargo se destacan en este canal de atención las interacciones del adulto mayor, afrodescendiente y campesinos.

# Percepción y satisfacción con respecto al trámite y/o atención prestada

## Call Center

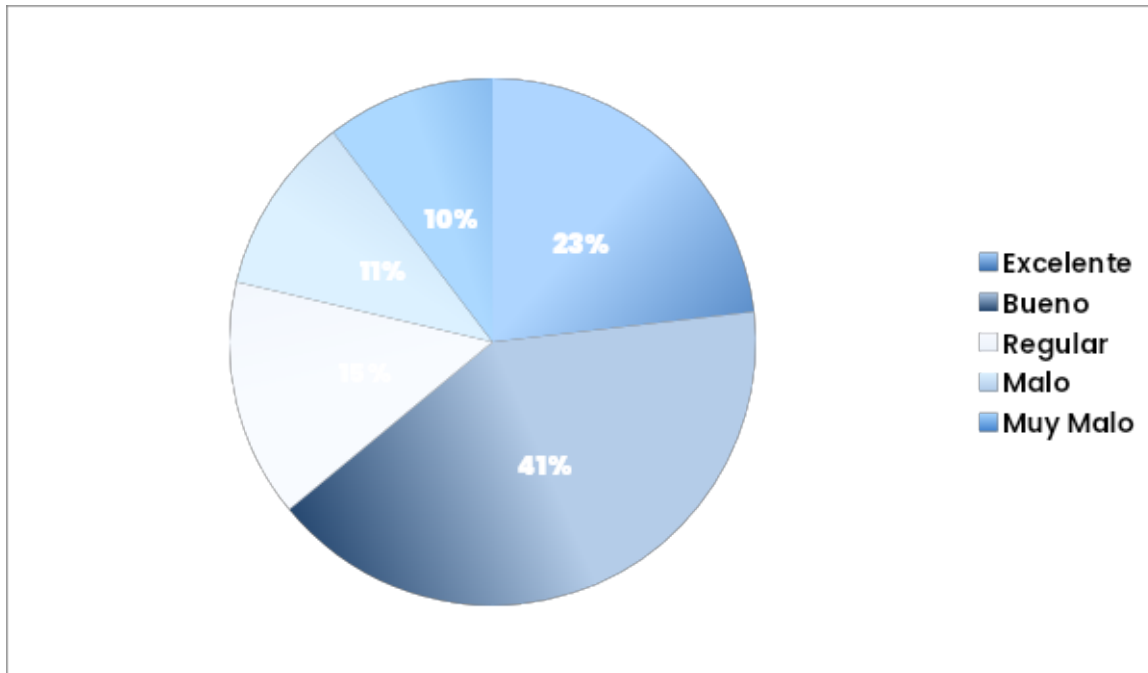


Gráfica # 6 - Encuesta NSU 2- 2020

El Call Center de la Superservicios es un canal muy utilizado por los usuarios durante el aislamiento preventivo, sobretodo en regiones donde no se cuenta con conectividad a internet. Por medio de este canal se recibieron 539 encuestas de satisfacción, destacando a los siguientes departamentos con mayor participación, Bogotá D.C., Cundinamarca, Antioquia, Atlántico y Valle del Cauca.

De esta manera, para los usuarios de servicios públicos domiciliarios, este canal de atención les permite comunicarse y obtener una respuesta satisfactoria de su solicitud con un 59% de eficacia, y un 39% como satisfactorio. Sin embargo, debemos mejorar para el 2% que lo calificó como regular, porcentaje relevante y susceptible a indagar posibles mejoras en nuestro servicio.

## Te Resuelvo



Gráfica # 7 - Encuesta NSU 2- 2020

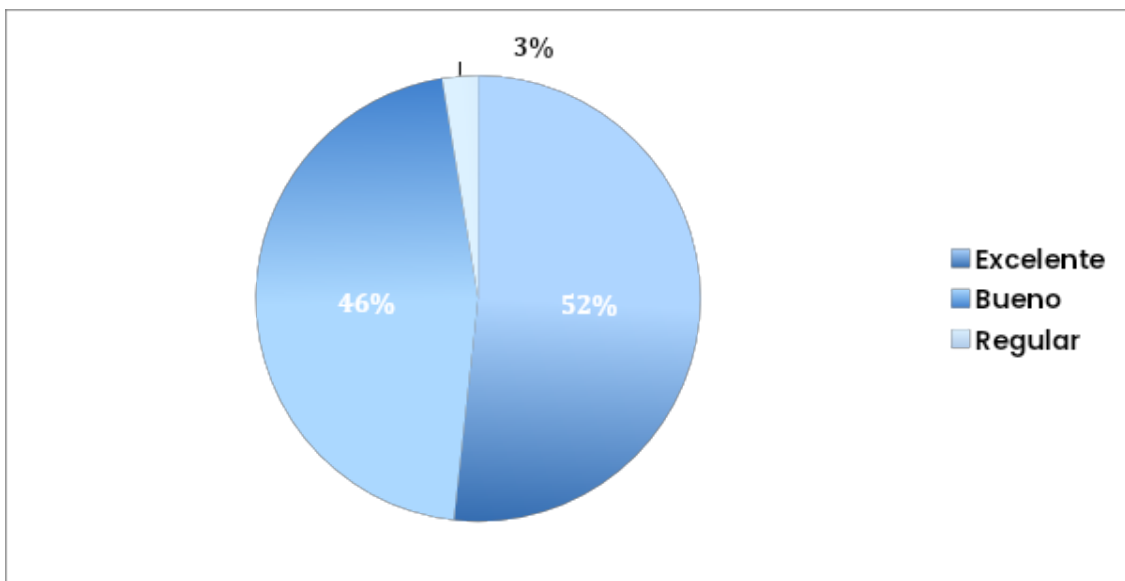
La plataforma Te Resuelvo es una herramienta que la Superservicios tiene a disposición de sus usuarios y es uno de los canales más utilizados por aquellos que buscan reducir tiempos y desplazamientos, especialmente en el aislamiento preventivo por el que pasamos actualmente. Este canal ha permitido radicar trámites por parte de los usuarios de una forma fácil y efectiva. Por medio de este canal de atención se recibieron 164 encuestas de satisfacción al usuario, siendo los departamentos con mayor participación Bogotá, Antioquia y Atlántico.

En cuanto al nivel de satisfacción con respecto al trámite realizado por medio de este canal, los usuarios lo califican en un 23% como excelente y en un 41% como bueno. Sin embargo, hay un porcentaje negativo relevante que debemos revisar para determinar sus soluciones y poder cumplir con las expectativas de los usuarios que acceden a esta plataforma digital.

# Calificación al canal de atención

## Call Center

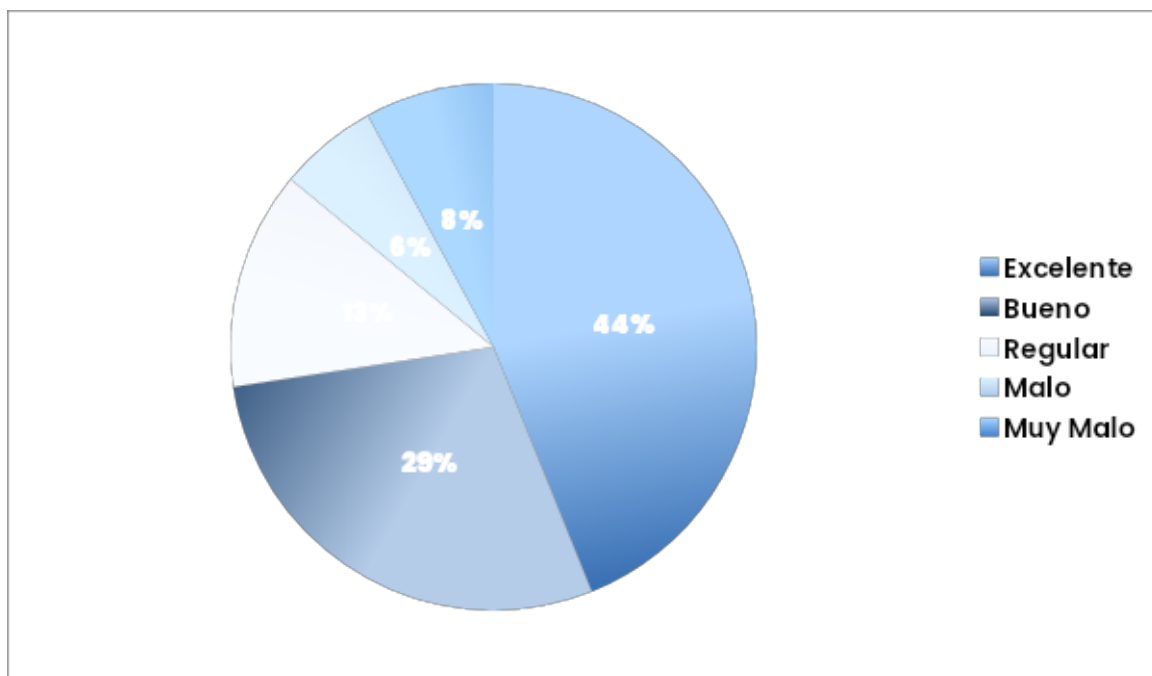
El Call Center es asertivo con un 52% lo cual indica que cumple con los requerimientos básicos para la resolución e información a los usuarios, el 46% cataloga el canal como bueno y el 2% lo define como regular debido a: tiempo de espera y dificultad para comunicarse. Esto nos permite tomar decisiones de mejora y define próximas estrategias a implementar.



Gráfica # 8 - Encuesta NSU 2- 2020

## Te Resuelvo

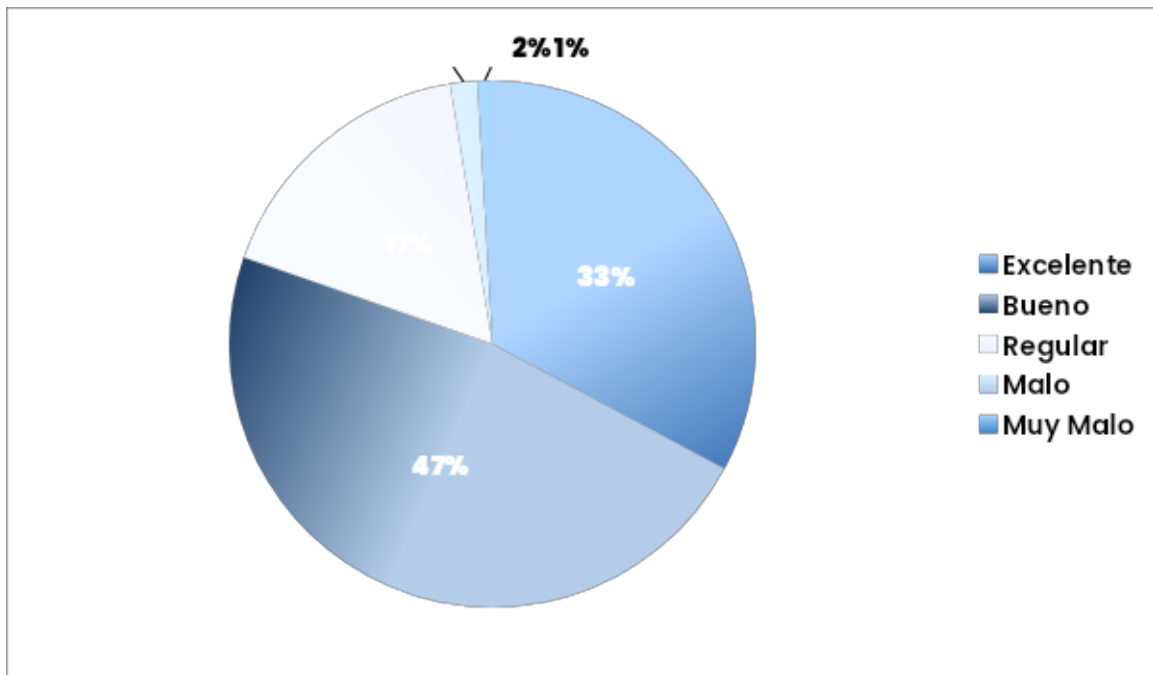
TE RESUELVO en general con un 44% confirma que es una plataforma digital excelente, lo cual se refleja un incremento significativo al semestre anterior, un 29% la define buena, el 13% de los encuestados manifiesta que es regular, de igual manera las calificaciones negativas son tenidas en cuenta ya que es necesario revisar y hacer las debidas actualización y ajustes permanentes.



Gráfica # 9 - Encuesta NSU 2- 2020

# Tiempo de espera para acceder al canal

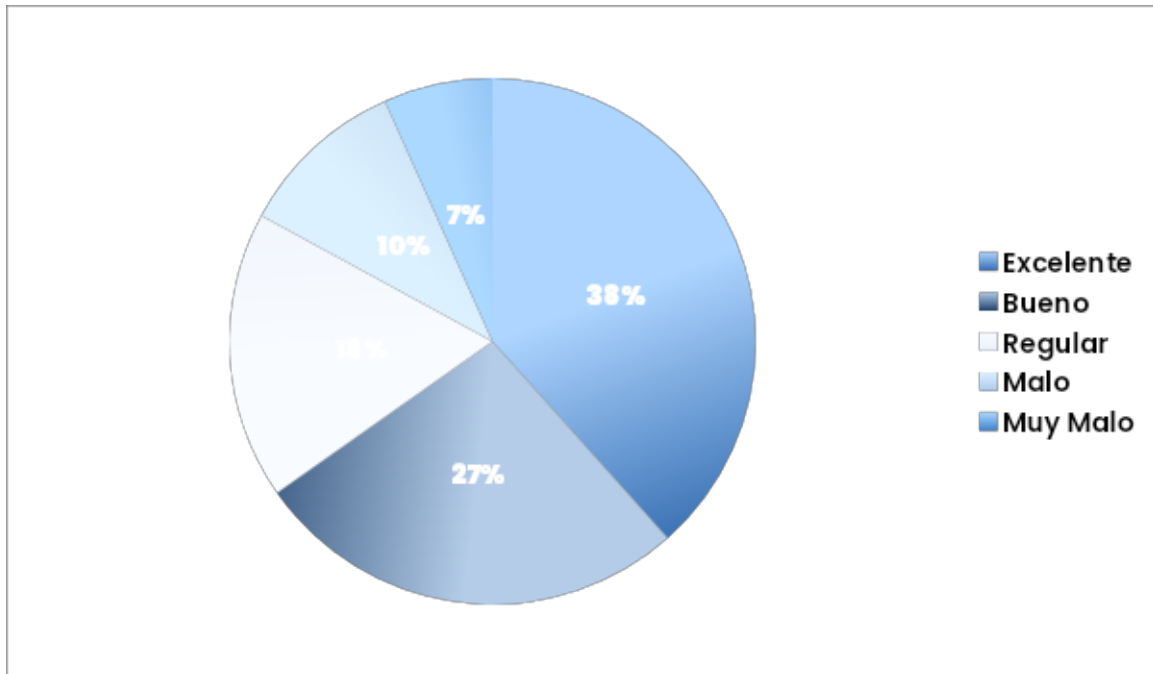
## Call Center



Gráfica # 10 - Encuesta NSU 2- 2020

Debido a la emergencia de salud nacional, se incrementó el número de interacciones en el Call Center de la Superservicios, esto incide directamente en el tiempo de espera, sin embargo 47% lo califica bueno, incrementando su favorabilidad en contraste con el semestre anterior, el 33,0% dice que fue Excelente ya que en este tiempo se ha venido normalizando paulatinamente los servicios, un y un 17% regular, esto nos permite tener un plan de contingencia y poder proporcionar mayor cobertura y eficiencia en la comunicación.

## Te Resuelvo



Gráfica # 11 - Encuesta NSU 2- 2020

TE RESUELVO al ser una plataforma digital auto gestionable permite el manejo del tiempo, solo requiere seguir las instrucciones dadas por el sistema o acudir a los manuales de procedimiento. De esta manera el 38% determina que es excelente, el 27 % es bueno, el 18% lo determina regular. Se tiene en cuenta la calificación negativa para revisar con minuciosidad y establecer estrategias de actualización y mejoras al servicio.



# Claridad en la información recibida

## CALL CENTER

Este canal de atención obtuvo 99% de aprobación en cuanto a que fue clara la información suministrada a los usuarios y un 1 % manifiestan lo contrario.

Sugerencias de mejora:

- Profundidad en las respuestas.
- Tener más información del usuario en nuestro sistema
- Tener confirmación de recibido de respuesta o radicados al correo electrónico de los usuarios.
- Agilidad en responder la llamada.

El 99,4% de los usuarios encuestados determinan que los gestores tienen los conocimientos apropiados para resolver sus inquietudes, el 0,6 % manifiesta lo contrario, a diferencia del anterior semestre se ha incrementado esta calificación favorablemente.

## PLATAFORMA TE RESUELVO

Teniendo en cuenta la información suministrada en esta plataforma los usuarios encuestados, el 79% manifiesta que fue clara la información recibida y el 21% dice lo contrario.

Destacan las siguientes características de la plataforma:

- Facilidad para tramitar
- Plataforma amigable
- Es clara y fácil de acceder

#### Algunas sugerencias de mejora:

- Agilidad en las respuestas.
- Mayor visibilidad de los instructivos al iniciar la interacción con la plataforma.
- Se promocióne y se visibilicen los otros canales de atención que cuenta la entidad

El 63% de los usuarios encuestados determinan que la información suministrada en la plataforma Te Resuelvo fue oportuna para solucionar su caso, el 37 % manifiesta lo contrario

#### Sugerencias:

- Mejor cargue y opción de más documentos.
- Habilitar más caracteres para explicar el caso
- Permitir anexar otro tipo de archivos o formatos como fotos.

## Conclusiones

Los resultados demuestran que las distintas acciones tomadas por parte de la **SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO** apuntan al cumplimiento de las estrategias planteadas anualmente, entre ellas:

- Tener en cuenta por medio de estos estudios estadísticos la opinión de los usuarios.
- Cumplimiento de los objetivos propuestos en el programa del Servicio al Ciudadano en cuanto discapacidad y enfoque diferencial.
- Cubrimiento y eficiencia de los canales de atención virtual durante este año.

El segundo semestre de 2020 fue dinámico por cuanto se dio apertura social y económica en el país, trayendo consigo una reducción en las interacciones usuario-SSPD, tanto así que se ve reflejada en el número de encuestas recibidas por medio de nuestros canales de atención virtual, ya que las oficinas presenciales, aún varias de ellas se encuentran cerradas debido a la emergencia sanitaria.

La percepción y satisfacción que tienen los usuarios sobre los trámites y/o atención recibida en general es favorable, de igual manera manifiestan que los canales de atención son apropiados y están diseñados para facilitar y tener mayor cobertura a nivel nacional.

Se redujo considerablemente la participación de las personas en condición de discapacidad y enfoque diferencial en contraste al primer semestre 2020, no obstante, son muy importantes sus opiniones y serán tenidas en cuenta dentro del programa del servicio al ciudadano 2021.

El tiempo de espera, incrementó su calificación a favor considerablemente en comparación del semestre anterior, ya que en este tiempo se ha venido normalizando paulatinamente los servicios y la agilidad de los gestores digitales.

Se tienen en cuenta algunos aspectos de mejorar para los canales de atención en mención, los cuales serán insumo para la estrategia 2021.