

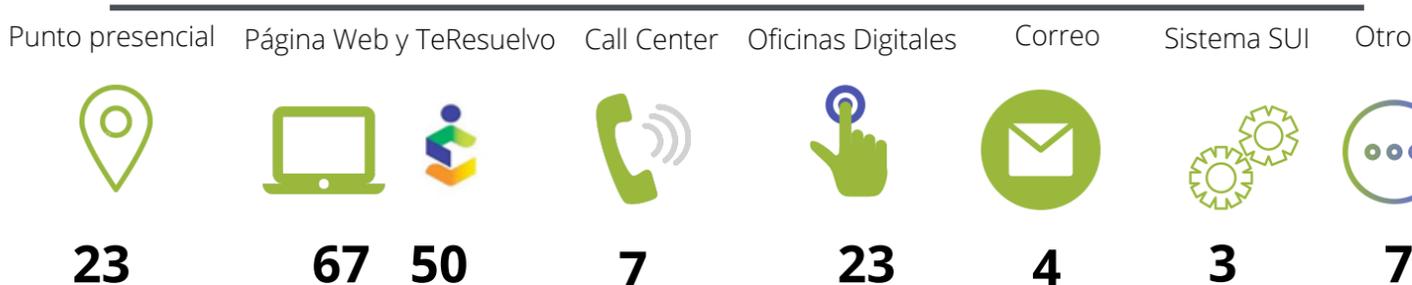
# Encuesta NSU Nivel de satisfacción de usuario 2022

SUPERINTENDENCIA DELEGADA  
PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA GESTIÓN EN  
TERRITORIO  
Primer semestre

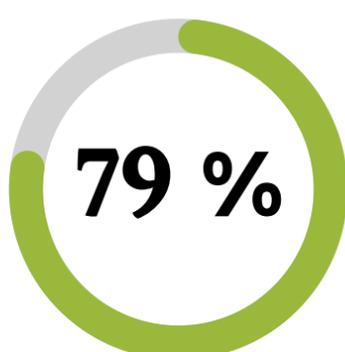


Encuestas

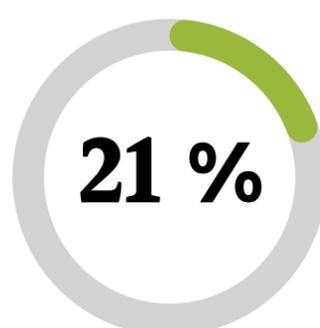
De las cuales **147** se aplicaron a ciudadanos que de manera voluntaria decidieron dejarnos su opinión con respecto al servicio recibido a través de los canales de atención que tiene a disposición la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, **37** encuestas corresponden a la satisfacción de los trámites realizados ante la entidad a nivel nacional identificados de la siguiente manera:



## Tipo de encuestas



Satisfacción por el servicio recibido a través de un canal de atención



Satisfacción de un trámite realizado en la entidad

El 79% de los usuarios / ciudadanía en general calificaron el servicio recibido por medio de los canales de la entidad, de igual manera el 21% de los usuarios dejaron su percepción sobre los trámites realizados

## Discapacidad un tema de interés para la entidad

Para la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio para el primer semestre 2022, este tema fue de interés propuesto dentro de la estrategia de servicio al ciudadano, se llevaron a cabo varias capacitaciones dirigidas al personal de servicio al usuario a nivel nacional, esto permite mejorar la calidad del servicio de acuerdo a las condiciones particulares de los ciudadanos que acuden a la entidad, aunque el **89%** de los encuestados manifiestan no presentar ninguna discapacidad, estamos preparados para el **9%** de los encuestados que manifestaron tener una condición preferente, de las cuales las más predominantes fueron la **física** y la **visual**". El **2%** no respondieron la encuesta



**Enfoque diferencial y los grupos étnicos:** Hicieron parte del programa de formación nuestros gestores territoriales y digitales de la Delegada de Protección para el Usuario y la Gestión en Territorio, con el apoyo de entidades como el Ministerio del interior (Línea poblacional).

Como resultado del primer semestre da cuenta que solo el **15%** de la población hace parte de un grupo de valor diferencial, se destaca la comunidad afrocolombiana y víctimas del conflicto. el **85%** de los encuestados manifiesta que no pertenece a ningún grupo característico.



## Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

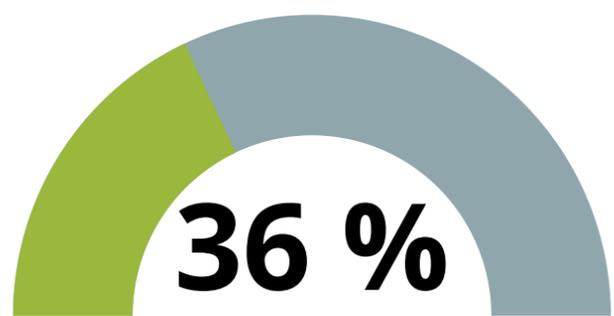


El 79 % de los usuarios están SATISFECHOS ✓ con los servicios prestados por medio de los diferentes canales de atención de la entidad, el 32% de los encuestados no están satisfechos ✗ y el 7% manifiestan imparcialidad en la respuesta o simplemente no aplica por el canal de atención utilizado.

## El canal de atención de la Superservicios más frecuentado



Portal web de la entidad



Es relevante mencionar que los canales de atención plataforma TE RESUELVO con el **26%**, las OFICINA DIGITALES con el 15% y los PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL (PAS) con el 12%, hace parte esencial en las comunicaciones entre el usuario y la entidad.

## Percepción del canal de atención utilizado



el **8%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica



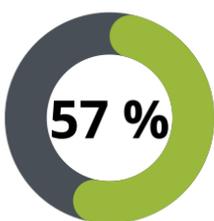
# Percepción sobre servicio al cliente

## Calidad en la atención



el **15%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

## Tiempo de espera



el **13%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

## Accesibilidad



el **6%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

## Claridad de la información



el **9%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica



## Idioma o lengua nativa correspondiente



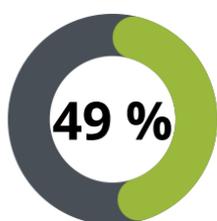
el **19%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

## Efectividad en la radicación de la solicitud



el **13%** de los encuestados no manifiesta ninguna en particular o no aplica

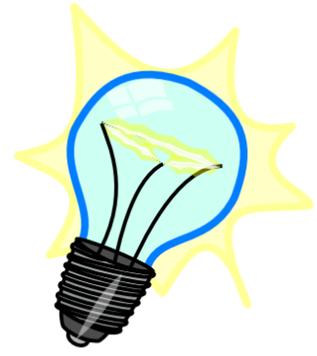
## Personal que atendió la solicitud



el **10%** de los encuestados no contestó a este pregunta debido a que solo se tiene en cuenta los puntos presenciales

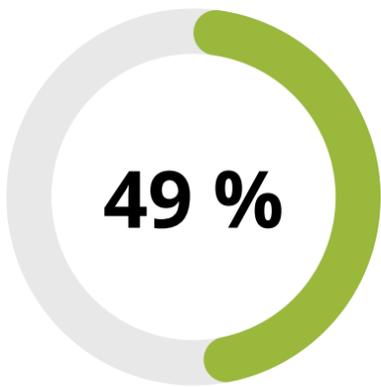
---

**El servicio público domiciliario por el que más acceden a la Superservicios es energía eléctrica con el 46% de los encuestados.**



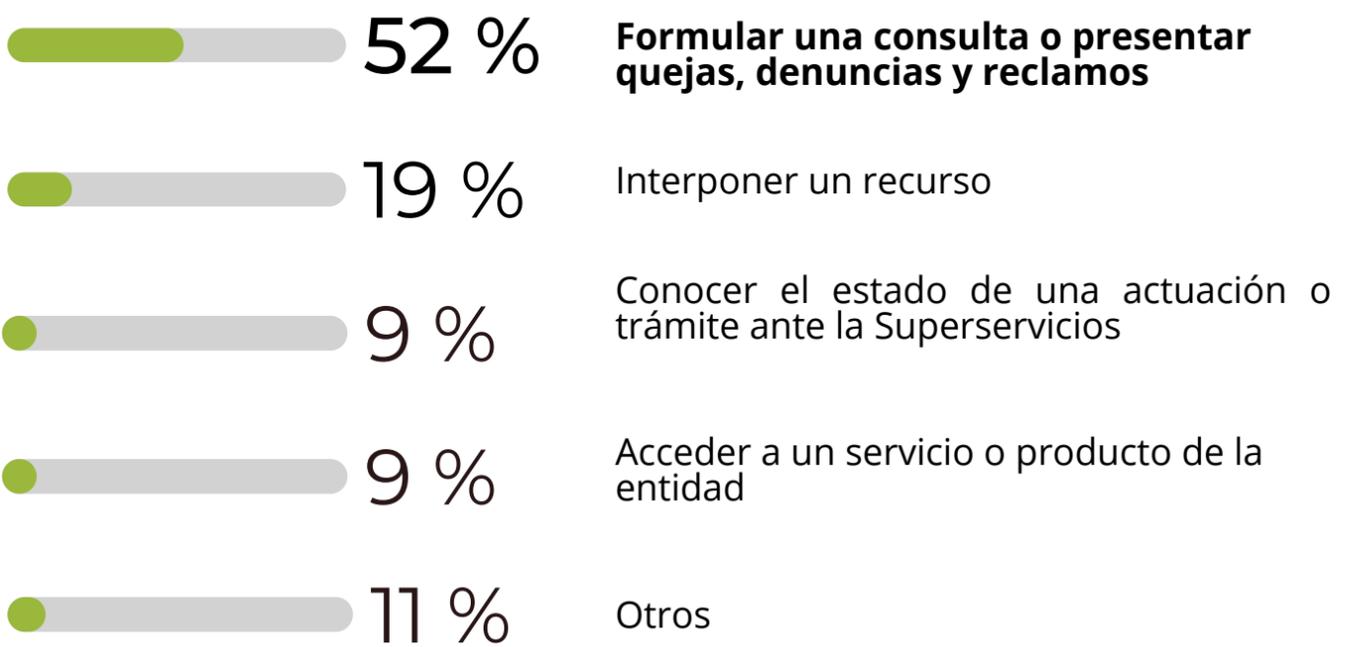
---

## **Producto o servicio por el que más frecuentan la Superservicios**



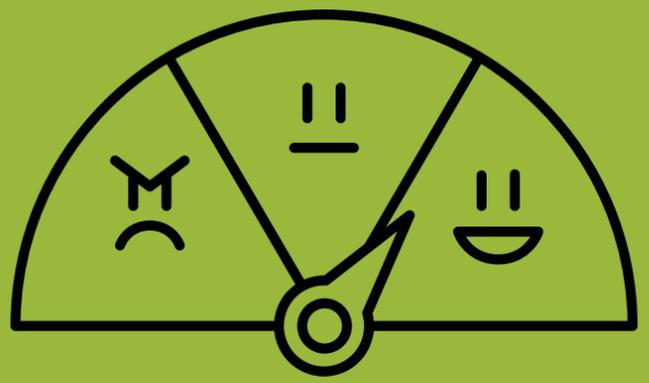
De los usuarios que acuden a la Superservicios es para **presentar una denuncia** frente a la prestación de un servicio público domiciliario.

### **¿Cuál es el motivo por el que acude a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios? (Necesidades)**



Dentro de la misión de la entidad esta velar por los derechos y cumplimiento eficaz de los servicios públicos domiciliarios a nivel nacional, por esta razón predomina la formulación y presentación de consultas, quejas y reclamos a todo aquello que presente una irregularidad ante la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

El 73% de los encuestados consideran que están satisfechos los motivos por los que acuden a la Superservicios, el 27% registran lo contrario



## ¿Cuáles son sus expectativas frente a la Superservicios?

Cada usuario que acude a la entidad, tiene una expectativa frente al alcance que tiene la Superservicios a su necesidad en aras de encontrar una solución favorable, los encuestados lo categorizan de la siguiente manera:



**Respuesta oportuna 81%**

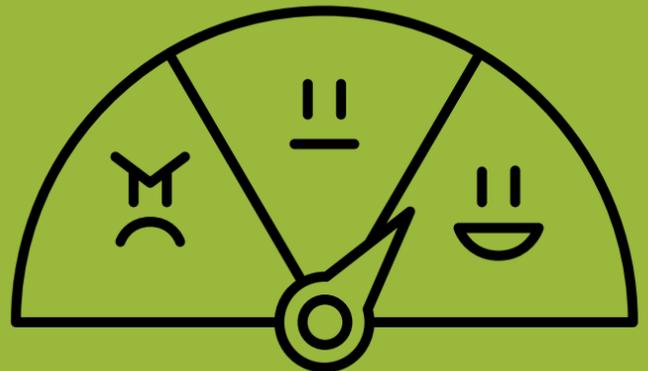


Ninguna expectativa 8 %



Accesibilidad a los canales de atención, otros 11 %

El 60% de los encuestados consideran que sus expectativas son satisfechas, el 24% manifiestan que no lo son debido a los tiempos de respuesta y el 16% no responde a la consulta.



Dentro de las expectativas satisfechas se tuvieron en cuenta los siguientes criterios adicionales:



Calidad de la atención 60% satisfacción



Tiempo de espera 51% satisfacción



Accesibilidad 57% de satisfacción



Información clara 62% Satisfacción



Canales de atención utilizados 60% satisfacción



## Conclusiones

En el primer semestre de 2022 se recibieron **184** encuestas de usuarios de los cuales, el **79%** corresponden a encuestas sobre **satisfacción por el servicio recibido a través de un canal de atención**, el **21%** corresponden a **satisfacción de un trámite realizado en la entidad**.

Los temas de **discapacidad, grupos étnicos y diferenciales**, tuvieron una participación dentro de la encuesta aunque se refleja que el número de usuarios con alguna condición particular es mínima, sin embargo la entidad brinda constantemente capacitaciones y permite el acompañamiento o asesorías con otras entidades para dar respuestas en los momentos indicados, es de resaltar que el **60%** de los encuestados **afirma** que ha mejorado la entidad en temas de accesibilidad en los canales de atención y el **63%** en temas de atención en otras lenguas nativas o idioma correspondiente.

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibido en los diferentes canales de atención es del **79% de efectividad** teniendo en cuenta la labor que realiza la entidad frente al conocimiento y satisfacción de las necesidades o motivos por los que acuden los usuarios.

El Canal de atención mas frecuentado con el **36%** es la **plataforma WEB de la entidad**.

En cuanto a la percepción de servicio al cliente en los diferentes canales de atención oscila entre el **53%** al **60%** de favorabilidad en temas como: Calidad de atención, tiempo de espera, calidad de información efectividad en lo radicado y personal que atiende la solicitud.

La satisfacción de un trámite realizado **73%** de los encuestados están satisfechos.

El servicio público por el que más consultan o realizan trámites en la entidad es **Energía eléctrica** lo confirma el **46%** de las encuestas.

El **49%** de las encuestados confirman que el producto o servicio por el que más acuden a la entidad es presentar una **denuncia frente a la prestación de un servicio público domiciliario**, el **81%** de los encuestados esperan que sus trámites o denuncias sean respondidos de manera oportuna, sin embargo es de destacar que el **60%** de las encuestas demuestran una favorabilidad en las expectativas que presentan los usuarios.