



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

ENCUESTA NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario

Segundo semestre 2024



Tabla de Contenido

Presentación	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Ficha técnica	6
Población encuestada	8
Aplicación de la encuesta	8
Enfoque diferencial, discapacidad, grupos étnicos:	
Un tema de interés para la Superservicios	9
Trámites recibidos en la Superservicios	11
Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención.....	12
- Tiempo dedicado en la atención.....	15
- Accesibilidad a los puntos digitales o presenciales	16
- Claridad en la información recibida	17
- Actitud y disposición del personal.....	18
Resultados de la encuesta de satisfacción del Call center periodo de octubre a diciembre 2024.....	19
Conclusiones.....	22

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 - Mapa de Direcciones Territoriales	7
Ilustración 2 - Total encuestados por canal de atención	8
Ilustración 3 - Total personas con enfoque diferencial	10
Ilustración 4 - Trámites realizados ante la Superservicios	12
Ilustración 5 - Percepción del usuario al canal de atención utilizado.....	13
Ilustración 6 - Percepción del usuario frente calidad.....	14
Ilustración 7 - Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención.....	15
Ilustración 8 - Percepción del usuario frente la accesibilidad	16
Ilustración 9 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información	17
Ilustración 10 Percepción del usuario frente la satisfacción	18
Ilustración 11 - Percepción del usuario frente a la calidad en la atención recibida.....	19
Ilustración 12 - Percepción del usuario frente a la respuesta a la solicitud	20
Ilustración 13 - Percepción del usuario frente al tiempo de respuesta	21

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) dentro del marco del programa de Servicio al Ciudadano implementada por la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en territorio dispuso a la ciudadanía la encuesta de satisfacción al usuario (NSU) donde se tiene en cuenta la opinión de los usuarios que acuden a la entidad sobre la calidad del servicio y el reconocimiento de la entidad como garante de derechos y deberes.

Durante el segundo semestre 2024 las entidades públicas han atravesado varios cambios que han traído consigo nuevas estrategias permitiendo incluir a diferentes instancias de participación, lo que exige estar en constante medición y mejoras en los diferentes canales de atención permitiendo entablar una cercanía entre Estado y ciudadanía.

En virtud de lo anterior, la Superservicios puso de disposición los canales de atención, como los puntos presenciales a nivel nacional (PAS), plataforma TeResuelvo, página web de la entidad, correo electrónico, PBX y el Call Center desde el mes de octubre a diciembre.

Se recibieron **824 encuestas**, relacionadas con el servicio recibido a través del canal de atención dispuesto, así como en la medición de la satisfacción de los usuarios sobre los trámites realizados en la Entidad.

Presentación

Como parte del acercamiento entre la Superservicios y la ciudadanía, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) frente a los canales de atención, cuyos resultados fueron positivos frente a la labor de la entidad durante el periodo de junio a diciembre 2024

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), aplica permanentemente la encuesta, entregando un balance semestral de los resultados de la misma y publicándose en la página web de la entidad para el conocimiento de las partes interesadas:

Servicio a través de un canal de atención. Se evalúa el servicio desde las siguientes variables:

- a. Nivel de satisfacción con respecto al servicio tomado.
- b. Calidad de la atención.
- c. Tiempo de espera.
- d. Accesibilidad.
- e. Claridad de la información.
- f. Canal de atención utilizado.
- g. Idioma o lengua nativa.
- h. Efectividad en la radicación de la solicitud.
- i. Personal que atendió su solicitud.

El sistema de medición que se implementó fue la escala de Likert, es el método que permite conocer el nivel de satisfacción en los siguientes términos:

- Muy Satisfecho.
- Insatisfecho.
- Ni insatisfecho, ni satisfecho.
- Satisfecho.
- Muy satisfecho.
- No aplica.

De igual manera se identifica cual es el servicio público más consultado, y los trámites más relevantes radicados ante la Superservicios.

Objetivo General

Evaluar la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de las oficinas digitales, plataforma TeResuelvo, portal web de la entidad, puntos de atención presencial (PAS), correo electrónico, PBX y Call center de la Superservicios en las diferentes sedes de la Entidad a lo largo del territorio nacional.

Objetivos Específicos

1. Evaluar las diferentes variables de atención prestada (Calidad, tiempo, accesibilidad, claridad de la información, efectividad).
2. Cualificar los diferentes trámites realizados ante la Entidad.

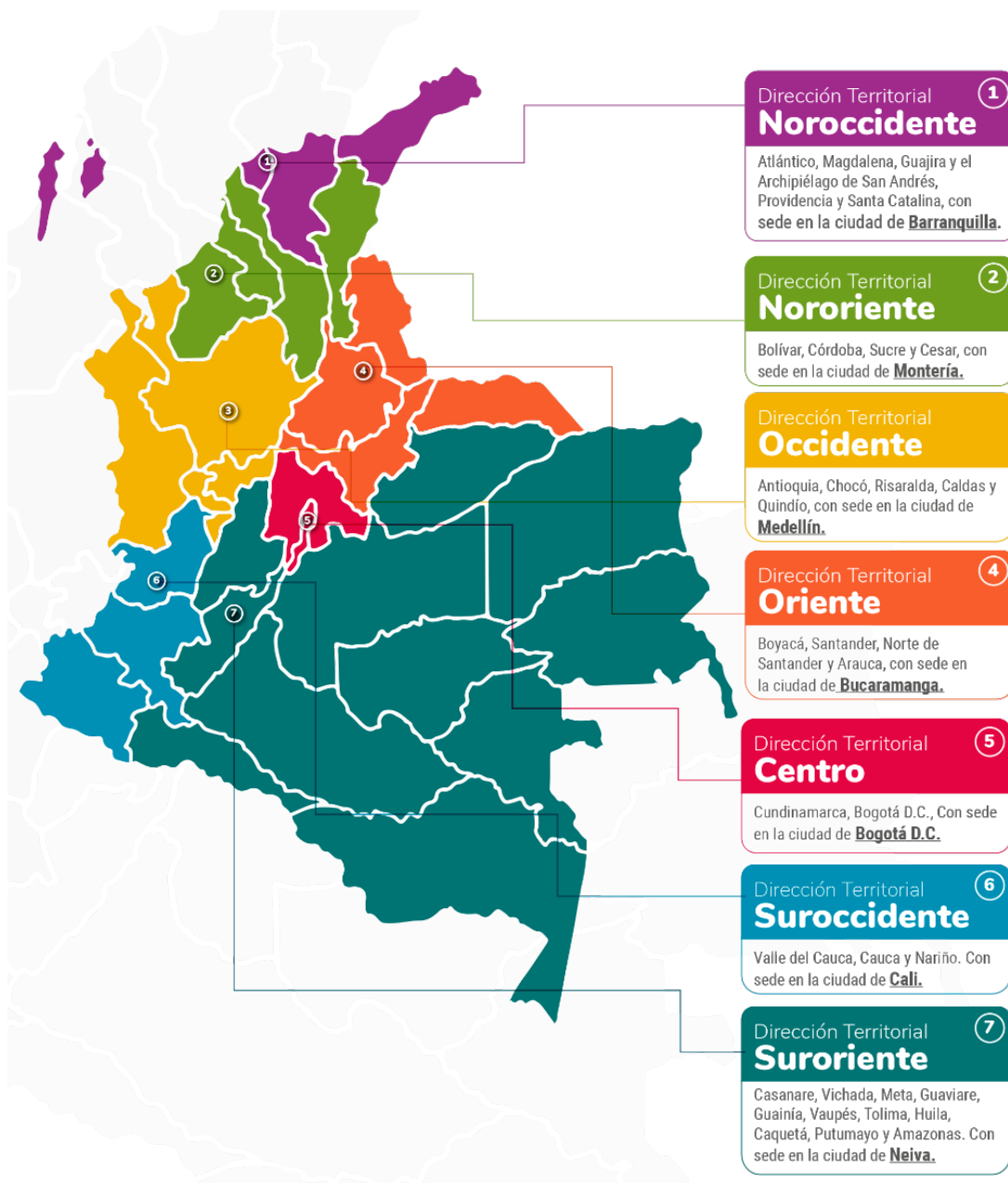
Ficha técnica

Las encuestas fueron aplicadas a través de diferentes medios, bien sean presencial o virtual, y de manera aleatoria en las siete (7) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional (Centro, Occidente, Noroccidente, Suroccidente, Oriente, Nororiente y Suroriente) y en sus puntos de atención Superservicios (PAS), conforme a la siguiente ilustración.



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Ilustración 1 - Mapa de Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia

Población encuestada

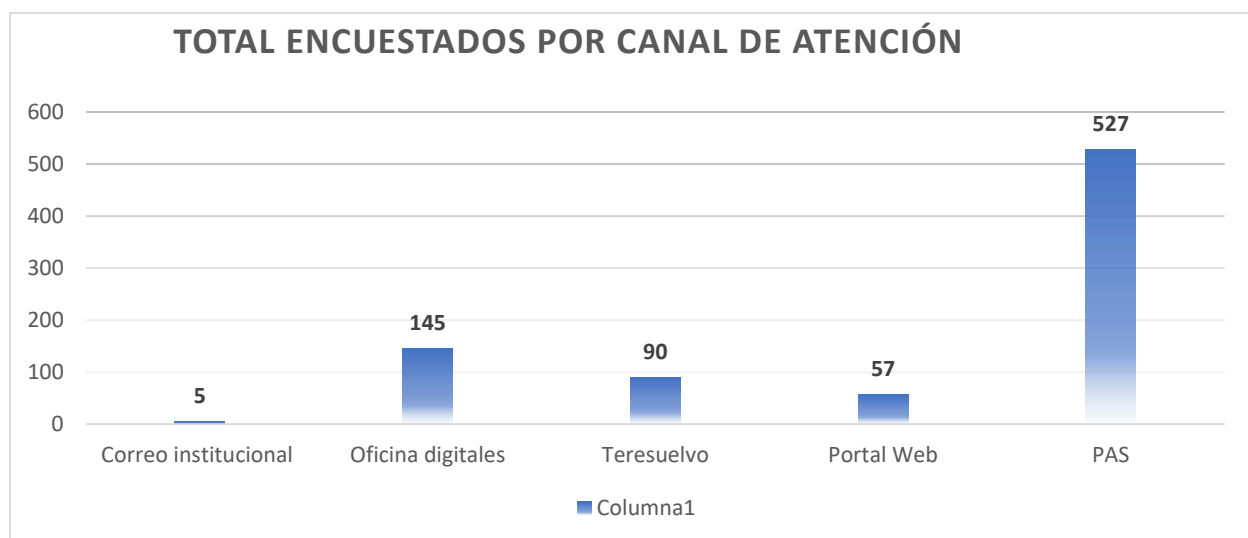
Considerando que la misión de la Superservicios 2024 es: “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”, la población encuestada fueron los usuarios que dejaron su percepción por los canales de atención virtual o presencial de la entidad.

Aplicación de la encuesta

La encuesta en el primer semestre 2024, se desarrolló en los diferentes canales de atención que dispone la Entidad. A continuación, se describe por medio de la ilustración # 2 el número de encuestados que realizaron el ejercicio por medio de los diferentes canales de atención.

Los puntos **presenciales PAS** fue el canal más consultado, precedido por las oficinas digitales y la plataforma TeResuelvo

Ilustración 2 - Total encuestados por canal de atención



Fuente: Elaboración propia

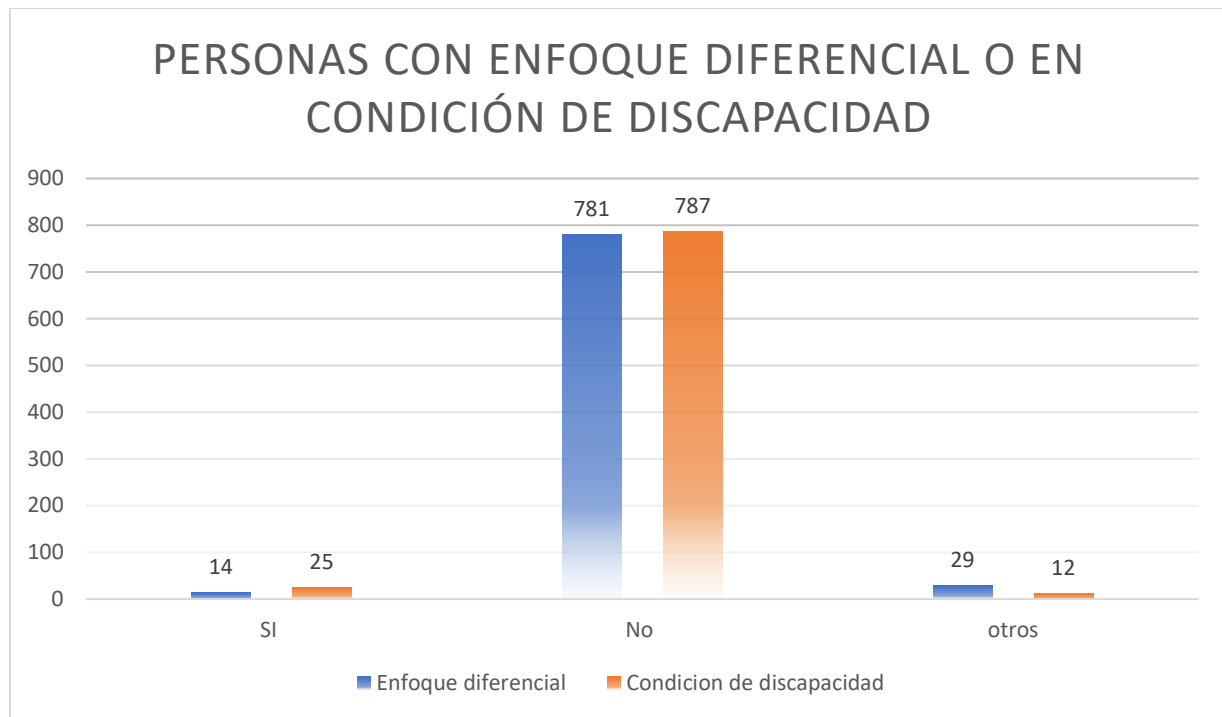
Enfoque diferencial, discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios

Para la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio dentro de la estrategia anual de participación ciudadana, se llevaron a cabo varias actividades donde asistieron usuarios de varios grupos característicos del país y personas en condición de discapacidad.

Las personas con enfoque diferencial que acudieron a la entidad se destacan los afrodescendientes, los migrantes fueron relevantes en este periodo, así como los indígenas y las víctimas de conflicto armado, sigue predominando las personas en condición de discapacidad auditiva y visual.

Esto permite tener como aspectos de mejora dentro de las adecuaciones en infraestructura física de los puntos de atención de la entidad, como incorporar aplicaciones que nos permitan tener una comunicación acertada con personas en condición de discapacidad auditiva, así mismo implementar dentro de la estrategia de servicio al ciudadano opciones para mejorar la experiencia y la calidad en el servicio para los usuarios que tienen condiciones particulares.

Ilustración 3 - Total personas con enfoque diferencial



Fuente: Elaboración propia

El servicio público domiciliario por el que más acceden a la Superservicios es **Energía Eléctrica con el 40%**. En el servicio AAA agua alcantarillado y aseo con el **32%** y gas con **27%** y con **1%** no respondieron a esta pregunta.



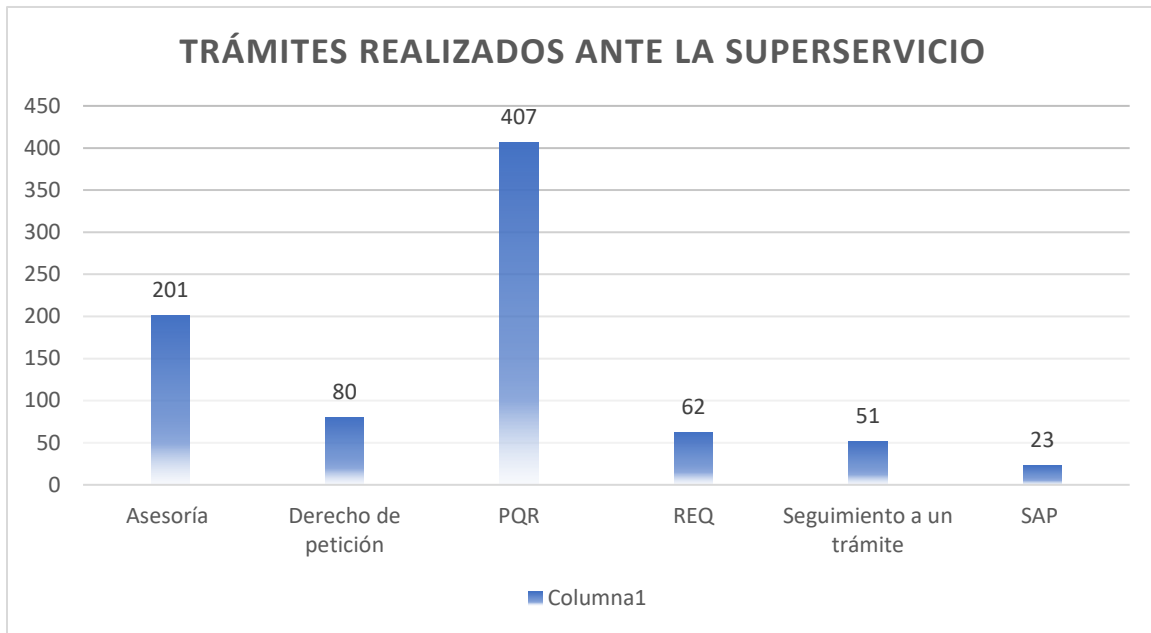
Trámites recibidos en la Superservicios

La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio ha sumado grandes esfuerzos para agilizar el volumen de trámites pendiente por resolver, donde se han establecido lineamientos y planes de contingencia que permiten dar una respuesta acertada a cada uno de los usuarios que han expuesto sus casos.

Así mismo a través de las actividades de participación ciudadana dentro del marco de la estrategia implementada en el 2024, hemos impactados por medio de las mesas Superservicios Orienta donde se exponen las problemáticas más relevantes entre las empresas prestadoras, usuarios y Superservicios con la finalidad de poder legar acuerdos y compromisos de los cuales permitan tener soluciones de primera instancia.

A continuación, en la ilustración # 4 se evidencia cuáles son los trámites más radicados en la entidad.

Ilustración 4 - Trámites realizados ante la Superservicios



Fuente: Elaboración propia

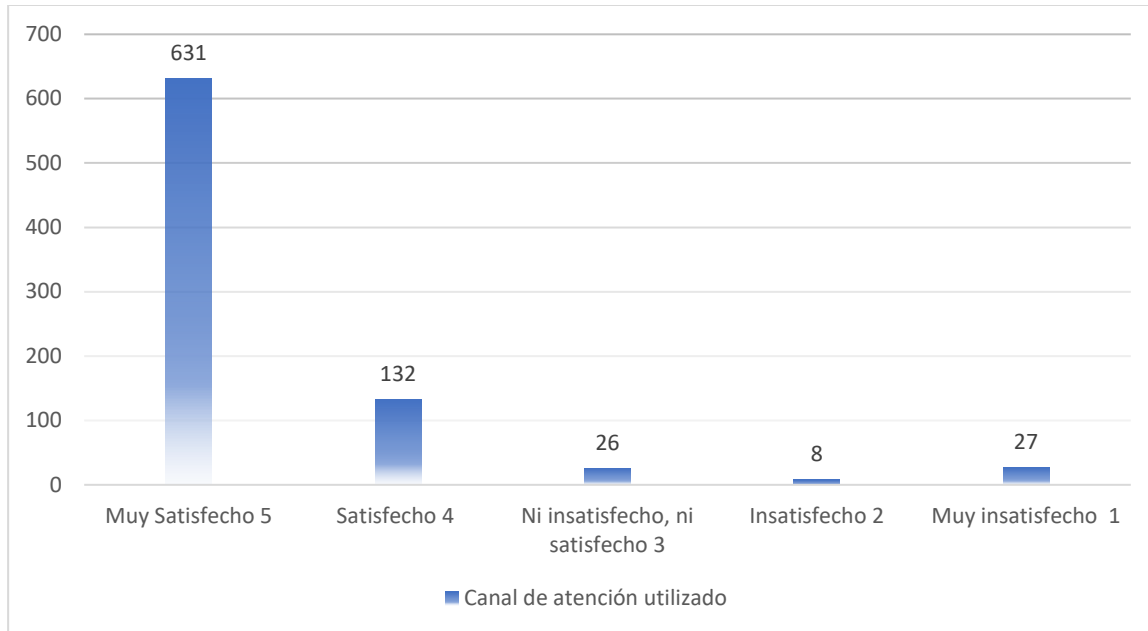
Las Peticiones, quejas o reclamos (PQR) es el trámite más recurrente en la Entidad, siendo este un recurso conocido por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios para expresar sus inconformidades ante la prestación de los servicios.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

En esta categoría la Superservicios pregunta, **¿Cuál es la percepción de los usuarios frente al servicio recibido en los canales de atención?** teniendo en cuenta las siguientes variables:

- **Calidad de atención utilizado (Digital/presencial)**

Ilustración 5 - Percepción del usuario al canal de atención utilizado

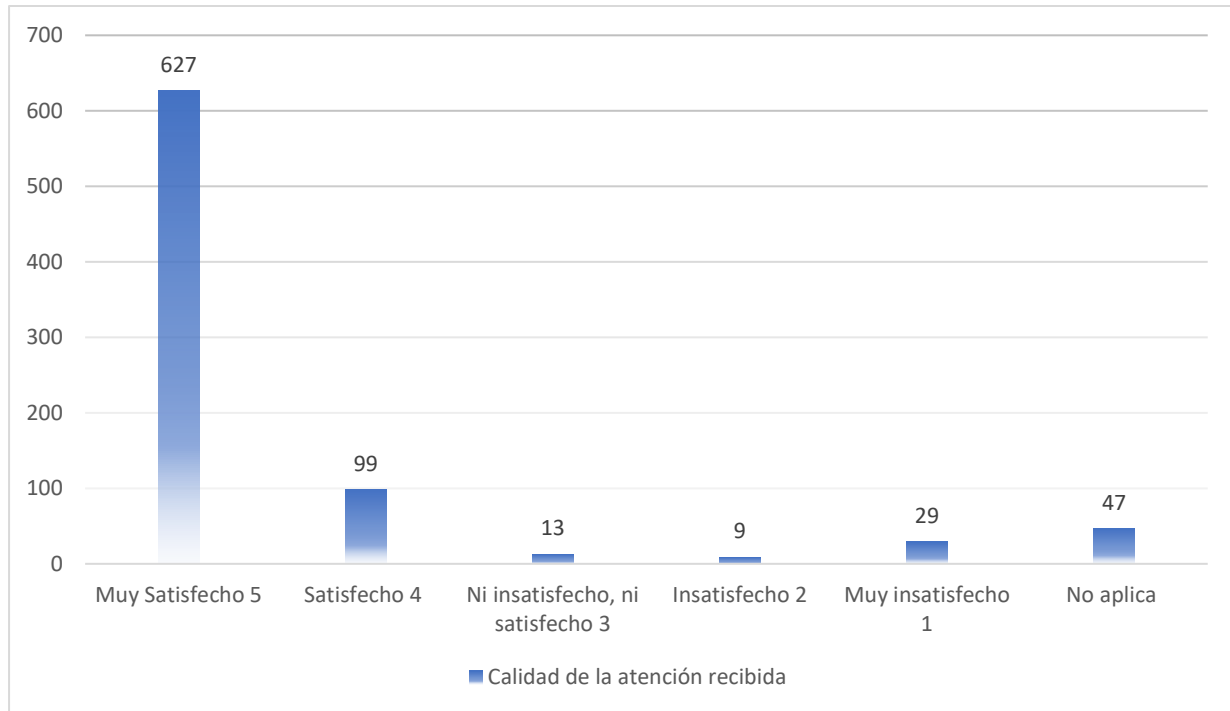


Fuente: Elaboración propia

Los canales de atención que dispone la Entidad, para el servicio a la ciudadanía en general son adecuados y pertinentes con **el 93% de satisfacción, permitiendo comprender que estos medios han sido efectivos para la relación Estado-ciudadanía**. Sin embargo, el **4%** no están satisfechos y el **3%** su respuesta fue neutral, lo cual nos invita a buscar alternativas de mejora que estén a la vanguardia de lo tecnológico desde la inclusión y el asertividad.

- **Calidad de la atención recibida**

Ilustración 6 - Percepción del usuario frente calidad

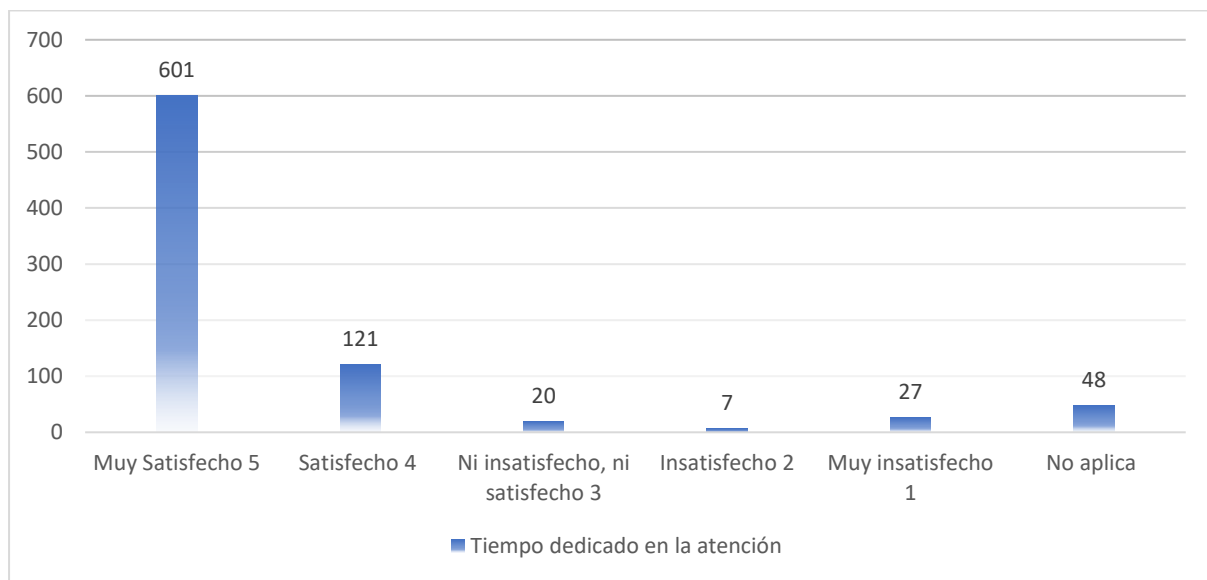


Fuente: Elaboración propia

Para el segundo semestre de 2024 con el **76% de los encuestados confirman estar muy satisfechos** con la calidad de la atención recibida, con el **12%** se encuentran satisfechos, sin embargo, el **5%** de los usuarios manifiestan su insatisfacción y el **6%** no aplico a la pregunta. Lo cual como Entidad nos reta a revisar estos indicadores desde la capacitación a los gestores digitales y territoriales como los articuladores de participación ciudadana a nivel nacional, pretendiendo tener la información acertada y soluciones más mediáticas.

- **Tiempo dedicado en la atención**

Ilustración 7 - Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención

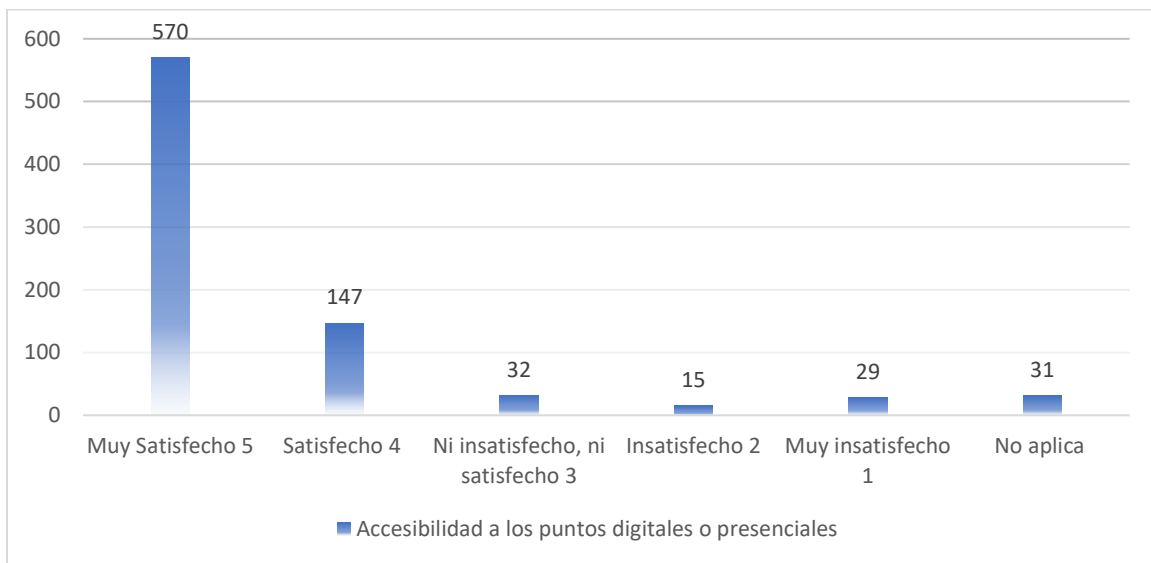


Fuente: Elaboración propia

El tiempo para muchos usuarios es de vital importancia en un mundo tan congestionado, donde los trámites en su mayoría son digitales, sin embargo, aún hay un gran número de ciudadanos que no tienen acceso o simplemente no tienen las habilidades para utilizar los canales tecnológicos. Esto permite que la atención al ciudadano ofrezca varias alternativas para acortar el tiempo de espera, **para el 73 % de los encuestados estuvieron muy satisfechos por el tiempo que tomo realizar su trámite ante la entidad**, desde luego el 15% manifestó estar satisfecho y un 4% aún persiste en su insatisfacción 2% demostró neutralidad en la respuesta. 6 % no aplico a la respuesta. Teniendo en cuenta los tiempos que tardan la respuesta de acuerdo con el debido proceso que toma cada una de ellas.

- **Accesibilidad a los puntos digitales o presenciales**

Ilustración 8 - Percepción del usuario frente la accesibilidad

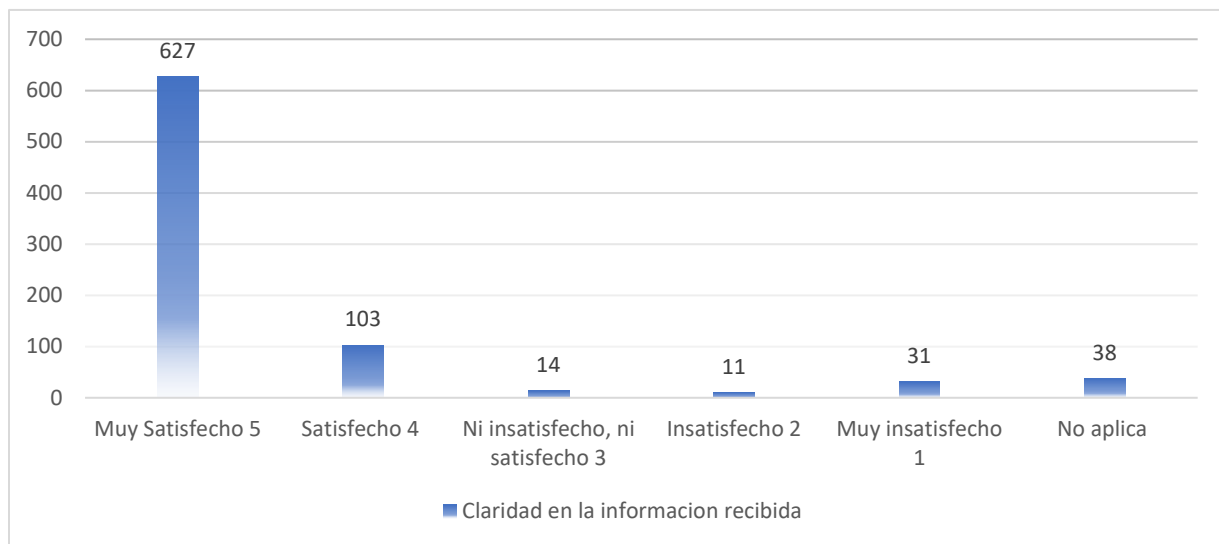


Fuente: Elaboración propia

Dentro de la estrategia de servicio al ciudadano, se propone la inclusión en cada uno de nuestros canales de atención donde **el 87% de los encuestados afirman estar muy satisfechos con el canal que accedieron en temas de accesibilidad y claridad en la información** de acuerdo con su condición particular **4%** de los encuestados fueron neutrales en la respuesta. Cabe mencionar el **5%** de los usuarios no están satisfechos y el **4%** no aplica a la pregunta.

- **Claridad en la información recibida**

Ilustración 9 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información



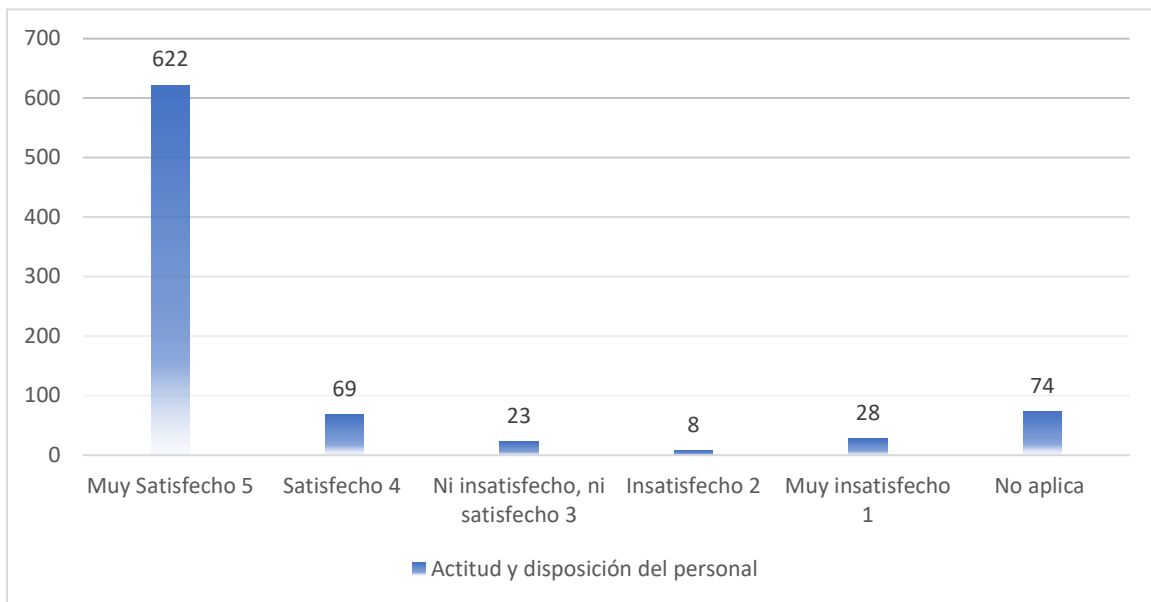
Fuente: Elaboración propia

Dentro de la estrategia de servicio al ciudadano propone capacitar a todos los funcionarios en los temas relevantes en atención al usuario, asimismo, se han realizado algunos convenios interinstitucionales, con la Universidad Nacional, Alcaldía Local, y municipales entre otros, que permiten junto con talento humano de la Entidad brindar espacios académicos y de interés para todos los colaboradores en temas relacionados.

Teniendo en cuenta lo anterior con **el 88% de los encuestados están muy satisfechos con la información suministrada**, sin embargo, el **2%** de los encuestados mostro neutralidad en la respuesta, el **5%** de los usuarios están muy insatisfechos con la información recibida y el **5%** no aplica la respuesta.

● Actitud y disposición del personal

Ilustración 10 Percepción del usuario frente la satisfacción



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la encuesta aplicada, **el 84% de los usuarios confirman que el personal que presta asesoría cumple con sus expectativas**, es preciso señalar, que nuestros colaboradores se encuentran en los puntos de atención presencial, otros como apoyo en las oficinas digitales y Call Center de la Superservicios, el **3%** de los encuestados muestran imparcialidad en la respuesta.

Conforme a lo anterior, es necesario resaltar que, el **9%** de los entrevistados no contestaron, toda vez que realizaron su petición a través de canales virtuales de atención, como la plataforma TeResuelvo, y la página web de la Entidad.

Cabe resaltar que, el **4%** de los encuestados, es decir 28 personas, contestaron que no estuvieron satisfechos con el personal que atendió su solicitud, para lo cual la Entidad tomará todas las medidas necesarias.

Resultados de la encuesta de satisfacción del Call center periodo de octubre a diciembre 2024

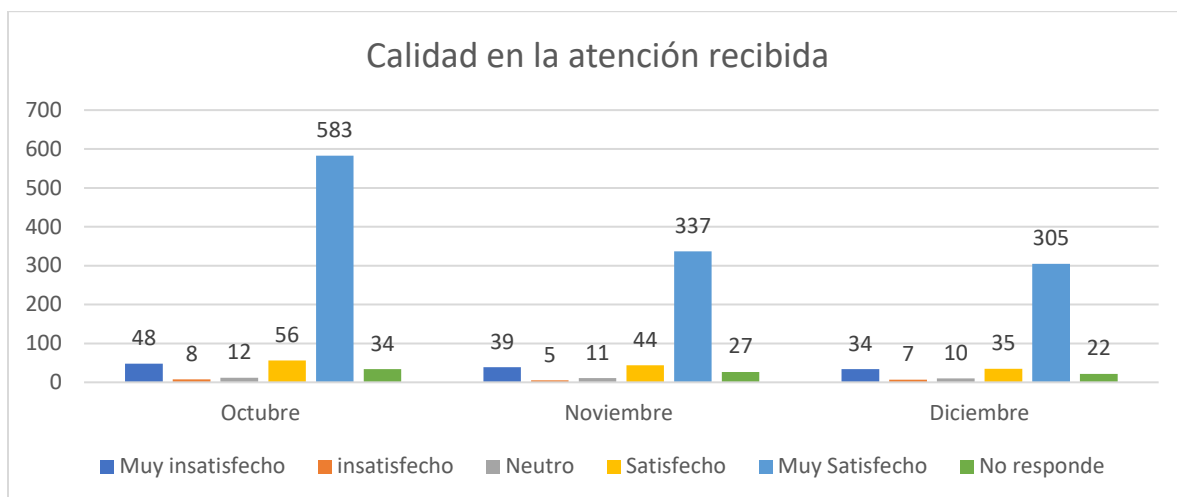
El canal de atención del call center fue contratado por la empresa Colombia digital, quien puso a disposición de los usuarios una encuesta de satisfacción al finalizar cada interacción telefónica o por chat, a continuación, se presenta el número de encuestas realizadas y la calificación en cuanto a tres criterios:

- Calidad en la atención recibida
- Respuesta a la solicitud
- Tiempo de respuesta

En una escala de 1 al 5, siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho

¿Cómo calificaría la atención que recibió hoy?

Ilustración 11 - Percepción del usuario frente a la calidad en la atención recibida

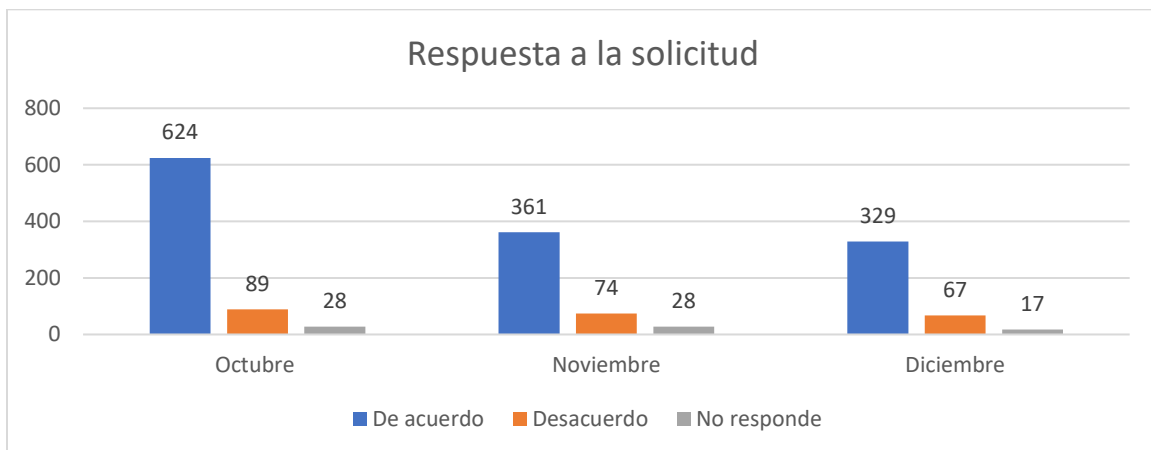


Fuente: Elaboración propia

En general la satisfacción recibida por este canal de atención fue muy satisfactoria, lo cual se considera importante continuar con este canal de comunicación desde el inicio de cada periodo, permitiendo tener una respuesta oportuna y eficaz en la información suministrada a cada usuario que se comuniqué con la entidad, es de destacar que en el mes de octubre cuando entro en vigencia la encuesta de satisfacción se obtuvo una mayor respuesta que en diciembre de cierre de vigencia.

Con una calificación de 1 a 2, donde 1 corresponde a de acuerdo y 2 a desacuerdo, ¿El agente resolvió su inquietud en llamada?

Ilustración 12 - Percepción del usuario frente a la respuesta a la solicitud

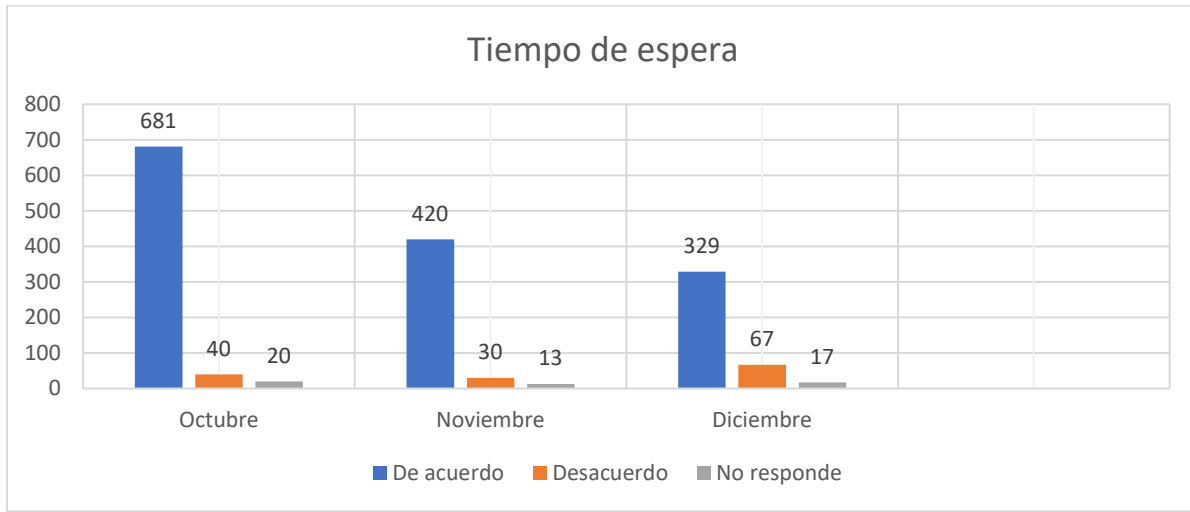


Fuente: Elaboración propia

Los agentes del call center recibieron capacitación sobre los temas relevantes desde el quehacer de la entidad en servicios públicos domiciliarios con énfasis en servicio al ciudadano, por tanto, los agentes pudieron dar de manera satisfactoria la respuesta a los usuarios que hicieron uso de este canal de atención.

Con una calificación de 1 a 2, donde 1 corresponde a de acuerdo y 2 a desacuerdo, ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?

Ilustración 13 - Percepción del usuario frente al tiempo de respuesta



Fuente: Elaboración propia

El call center hacía mediciones diarias sobre el tiempo que tenía cada llamada recibida y calificada sobre sus indicadores de gestión, esto permitía tener mayor fluidez en la llamada y recepción de más llamadas.

Conclusiones

- Durante el segundo semestre de 2024 se obtuvo la opción de **824** usuarios, de las cuales, el **93%** corresponden a satisfacción por el canal de atención utilizado, **76%** de satisfacción en la calidad de la atención, **73%** de satisfacción en el tiempo de espera en la atención, **87%** en la accesibilidad que tienen los canales de atención, 88% en la claridad de la información recibida, **84%** de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el personal que atendió la solicitud.
- Respecto a los temas de discapacidad, grupos étnicos y diferenciales, se contó con una participación mínima de usuarios con alguna condición particular, sin embargo, la Superservicios está en constante acompañamiento con capacitaciones y asesorías que permitan llegar a las poblaciones con algún índice de vulnerabilidad.
- Por último, el resultado general de la encuesta de acuerdo con las variables aplicadas es el siguiente:
 - El Canal de atención más frecuentado es la Puntos de atención presencial (PAS)
 - Cabe aclarar que el servicio más reclamado en el país durante el segundo semestre de 2024 es el servicio de energía eléctrica.
 - El recurso más concurrido son las PQR, peticiones quejas y reclamos
- El Call Center a cargo de la empresa Colombia Digital de octubre a diciembre tuvo una buena percepción frente al servicio recibido



Superintendencia de
Servicios Públicos Domiciliarios

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio