

# ESTRATEGIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2021

Superintendencia Delegada para la  
Protección al Usuario y la Gestión en  
Territorio



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
DNP

Es un **plan transversal de Servicio al Ciudadano** de la Superservicios para 2021 en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y articula todas las acciones, protocolos, y pautas de atención al usuario en todos los canales de atención de la entidad.



# Principios:

**1**

**Fortalecer las competencias de nuestros colaboradores en los canales de atención de la entidad, en especial en enfoque diferencial.**

**2**

**Mejora de los procesos de atención al ciudadano con innovación pública y lenguaje claro.**

**3**

**Optimización de procesos con énfasis en herramientas digitales y atención incluyente.**



# Objetivo:

**Propiciar una atención efectiva, eficiente y de calidad en los canales de atención de la Superservicios, que busque adaptarse a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.**

## Objetivos específicos:

**1**

**Garantizar una formación constante de nuestros colaboradores con énfasis en enfoque diferencial.**

**2**

**Mejorar el acceso de población vulnerable con atención incluyente en nuestros canales de atención.**

**3**

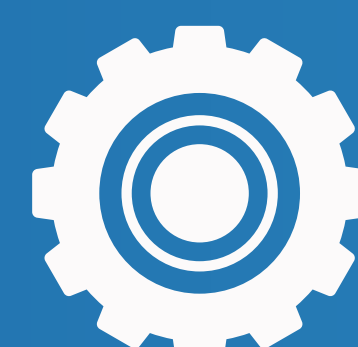
**Realizar desde diferentes frentes una medición de nuestros canales de atención y realizar medidas de mejora.**

# Insumos de la Estrategia:

La construcción de la presente Estrategia se realizó con base en:



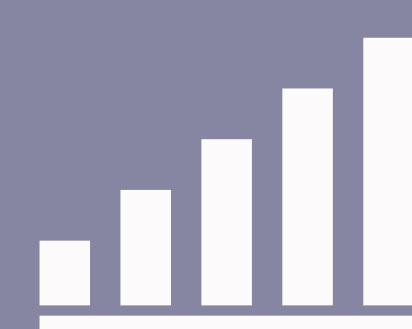
**Medidas de mejora identificadas en la medición FURAG 2019** (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión).



**Actividad de planeación participativa 2020 para la formulación de la Estrategia en 2021.**



**Resultados de las encuestas de satisfacción al usuario 2020 (NSU).**



**Resultados sobre conocimiento y atención de la SSPD, en el Plan Choque Nacional 2020.**



**Recomendaciones de la Caracterización de usuarios y grupos de interés 2019.**



# Canales de atención:



**Chat:** Permite interacción escrita que facilita el acceso a nuestros servicios, incluyendo usuarios en condición de discapacidad.

**Videollamada:** En tiempo real con personal experto en servicios públicos domiciliarios.



## Oficinas Digitales:

Son nuestras **32 oficinas móviles**, ubicadas en puntos estratégicos, desde donde se puede acceder a Te Resuelvo y realizar trámites.



## Puntos de Atención Superservicios (PAS):

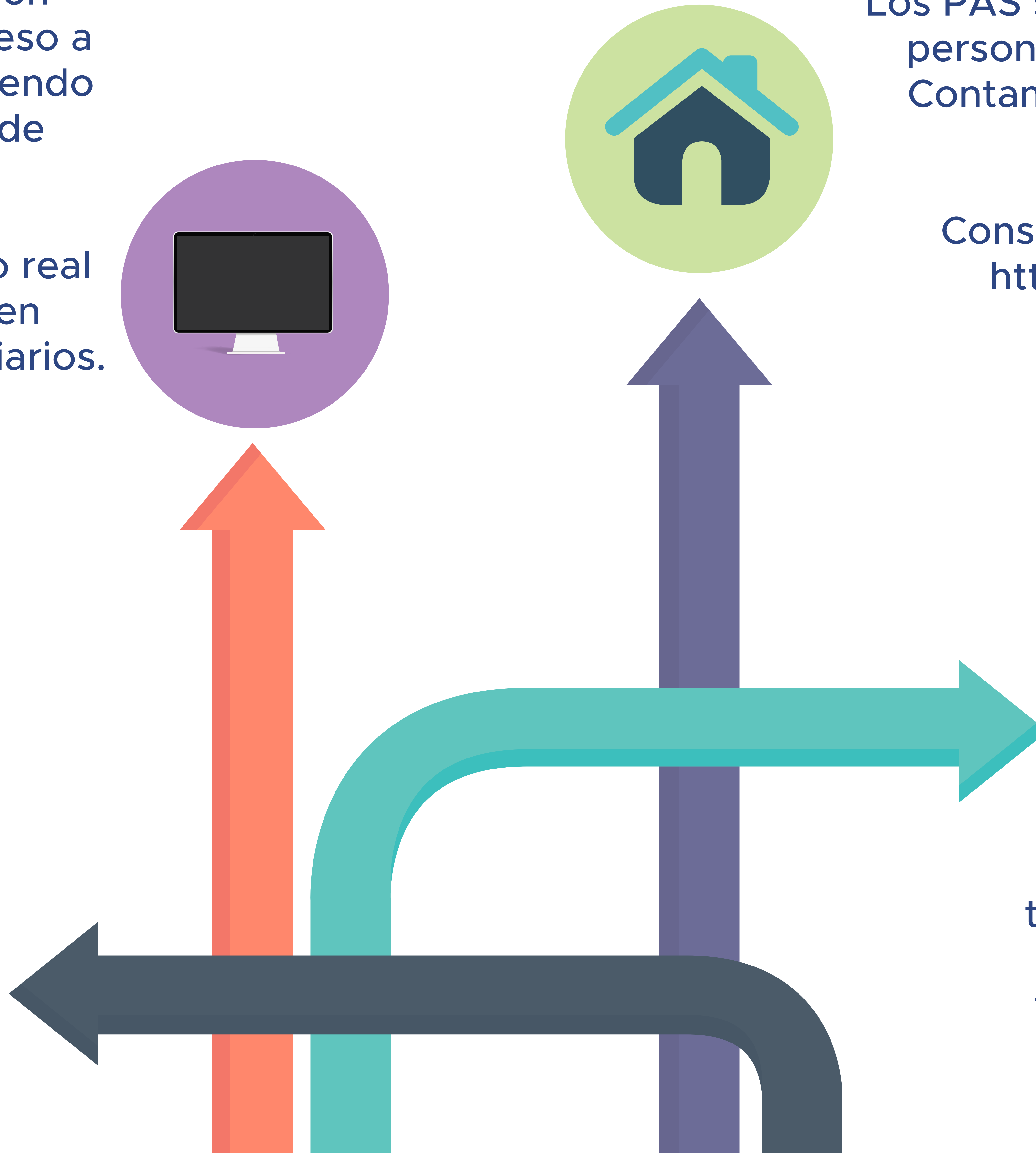
Los PAS son puntos para atención personalizada de los usuarios. Contamos con PAS en todo el país.

Consulta nuestros PAS en:  
<http://bit.ly/2NNR1ET>



## Contact Center:

Con **11 agentes y 1 abogado** que permiten una atención efectiva a través del canal telefónico. Así mismo con la tecnología necesaria para chat y videollamada.



# Acciones en nuestros Canales de atención en 2021:



Se realizará **promoción** de uso de nuestros canales en Te Resuelvo:

1. Radicación de trámites.
2. Uso del Chat y Videollamada.



## Oficinas Digitales:

Se continuará con las mejoras en el servicio a través de este canal:

1. Elaboración y ejecución del contrato para funcionamiento y traslado de las Oficinas.



## Puntos de Atención Superservicios (PAS):

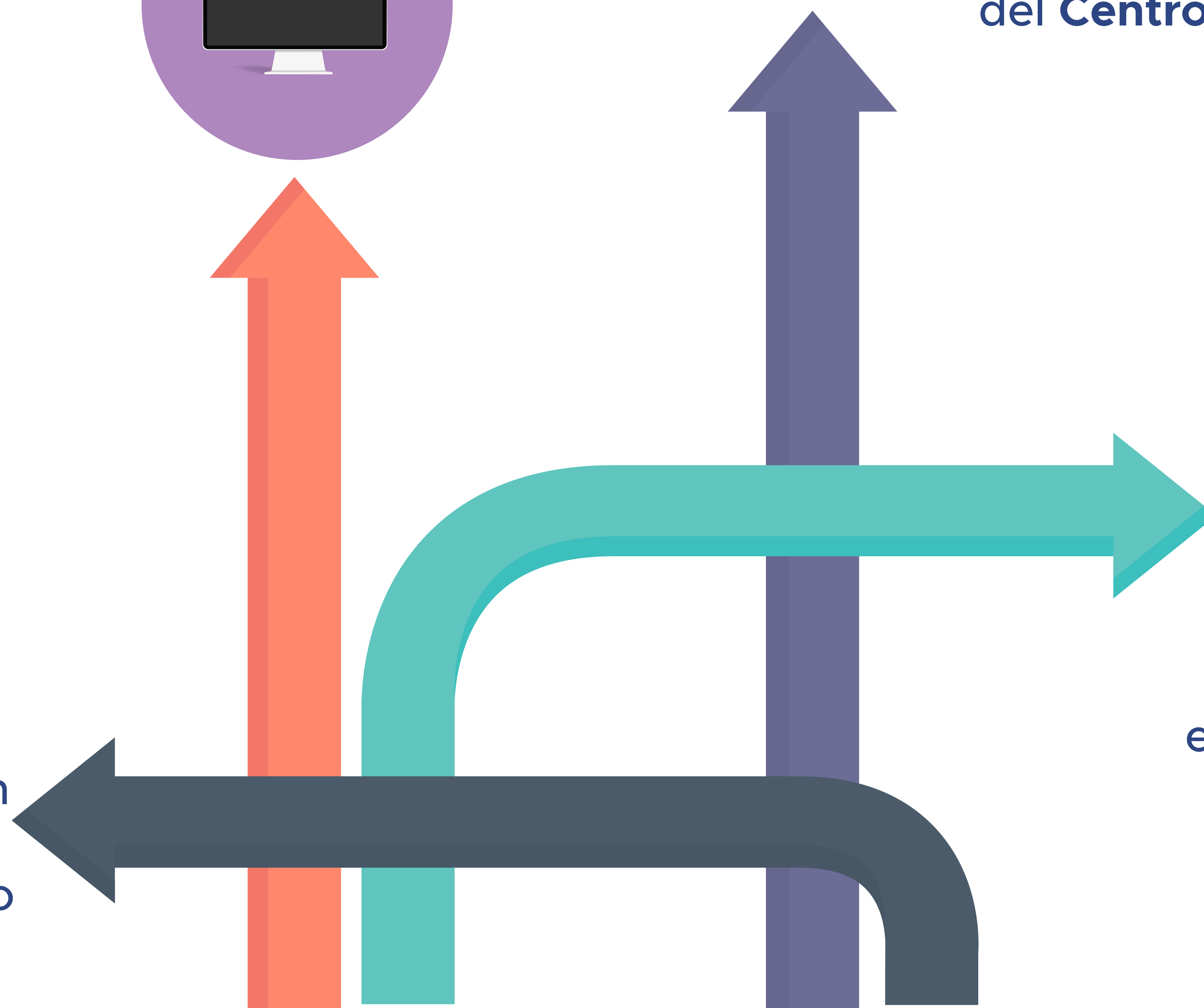
Se **adaptará la atención** de los PAS en la mejora a la atención a población en condición de discapacidad.

1. Sensibilización.
2. Seguimiento a la implementación del **Centro de Relevo**.



## Contact Center:

Se realizará formación constante de los agentes en temas jurídicos y demás necesarios para una atención eficiente y de calidad.





# Fortalecimiento de las competencias de nuestros colaboradores:

En 2021 la formación de nuestros colaboradores en los canales de atención de la Superservicios se realizará desde tres ejes:



## Acciones:

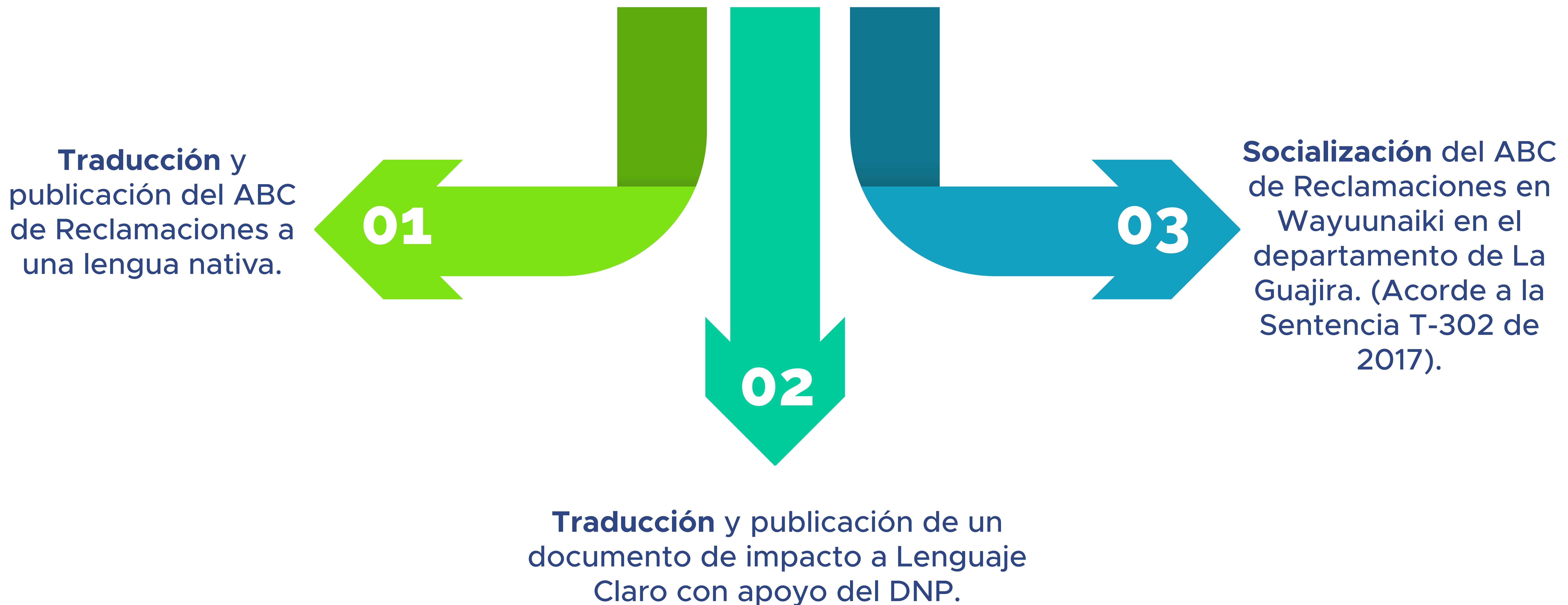
1. Actividades de formación en sensibilización y/o atención a población en condición de discapacidad.
2. Actividades de formación constante en actualización jurídica necesaria, y conocimiento interno de la Superservicios.
3. Actividades de formación con énfasis en atención al usuario.

**\*Enfoque diferencial:** Forma de analizar, actuar, y garantizar el desarrollo de una población, basada en sus **características diferenciales** desde una perspectiva de equidad y diversidad. (DNP, 2016)



# Materiales a disposición de los ciudadanos en nuestros canales:

En 2021 se realizará la publicación y/o socialización de los siguientes materiales para consulta o asesoría en nuestros canales de atención:



# Gestión de Trámites:

1

**Campañas de sensibilización** en conceptos e interposición de trámites a través de canales institucionales.

2

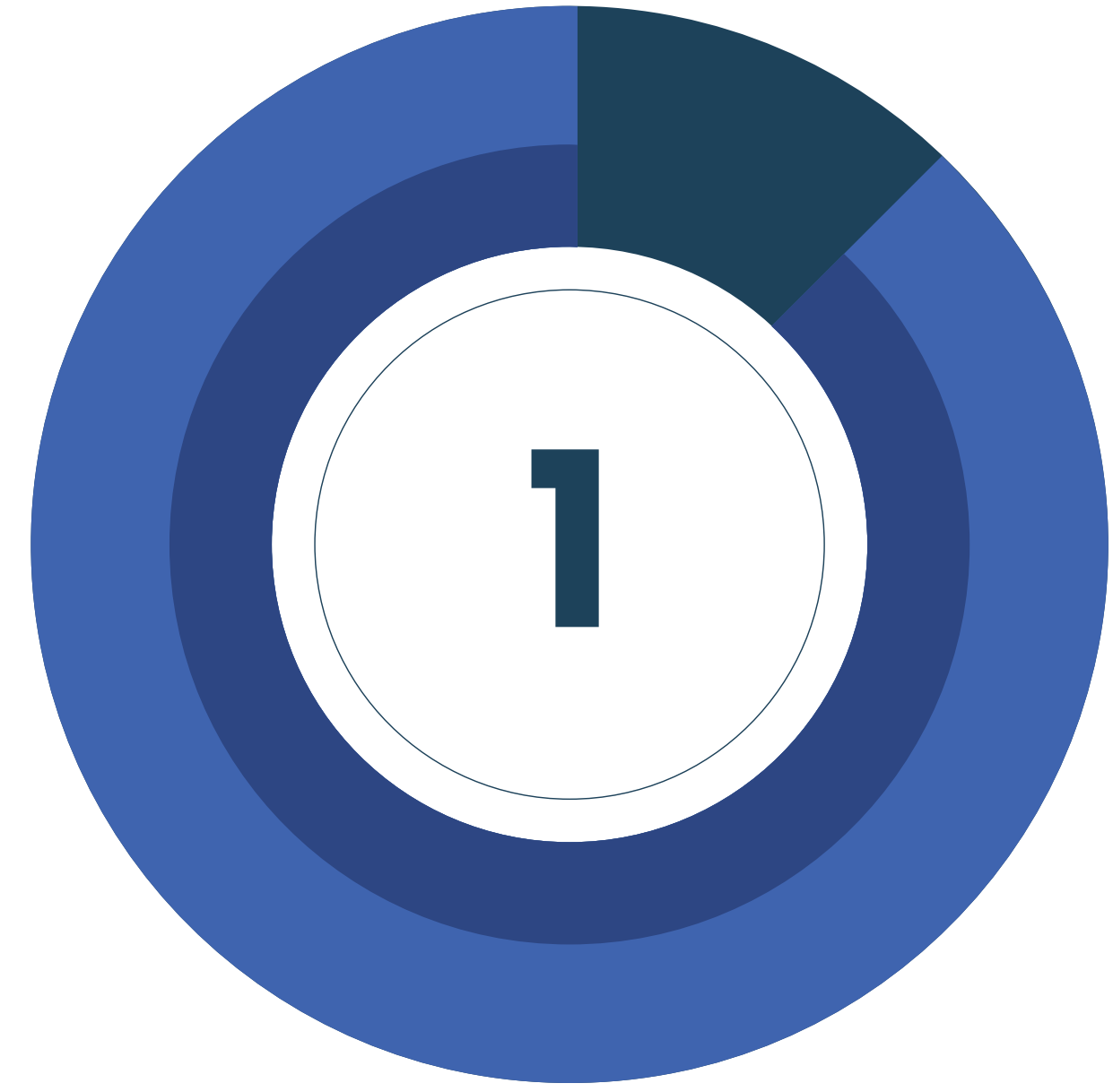
**Actividades de formación** a colaboradores de trámites con énfasis en mitigación de duplicidad en la radicación.

3

**Campañas informativas** para uso de las TIC's como aliados en la mejora de trámites y atención incluyente.

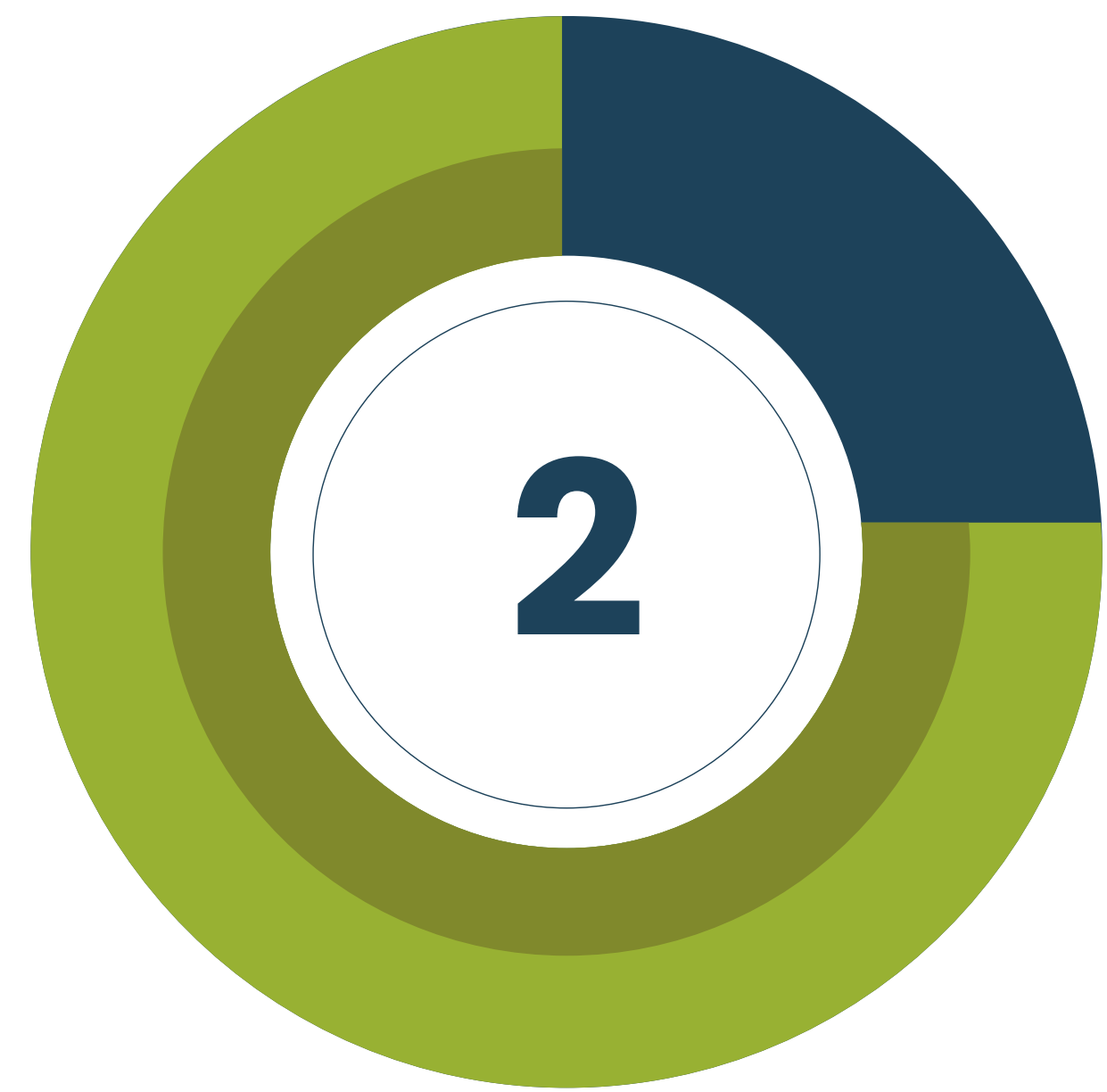


# Mediciones:



## NSU

Se realizarán mínimo dos mediciones de Nivel de Satisfacción al Usuario (NSU) en 2021, esto incluye canales virtuales y presenciales (de ser el caso).



## FORMACIÓN

Se realizará mediciones a los contenidos y calidad de las actividades de formación para aplicar medidas de mejora y evaluar su efectividad en la cualificación de los colaboradores.

# Planeación 2022:

Se realizarán actividades de planeación en 2021, con **metodologías de innovación pública**, realizando una eficiente recolección de datos y acciones de mejora para esta Estrategia en 2022.

Las actividades se realizarán al cierre del año, para colaboradores de la Superservicios y con ciudadanos en el marco del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**.