

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

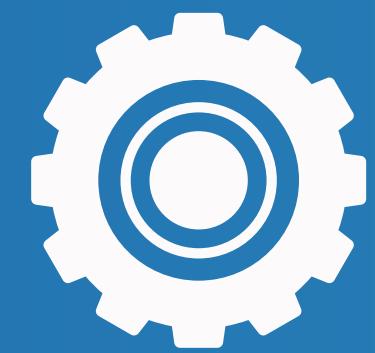
Realizar desde diferentes frentes una medición de nuestros canales de atención y realizar medidas de mejora.

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):

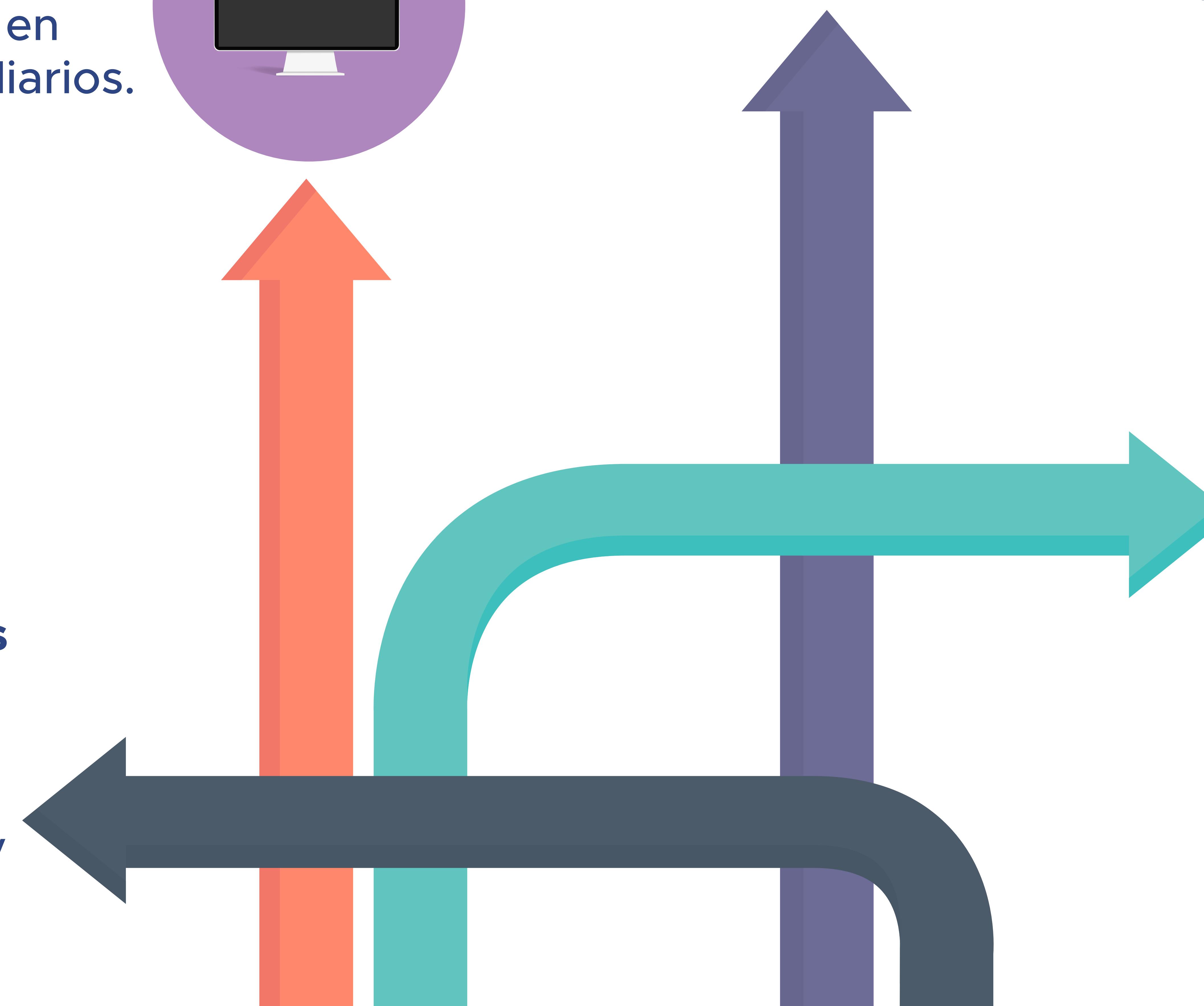
Los PAS son puntos para atención personalizada de los usuarios. Contamos con PAS en todo el país.

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:

TeRESUELVO

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

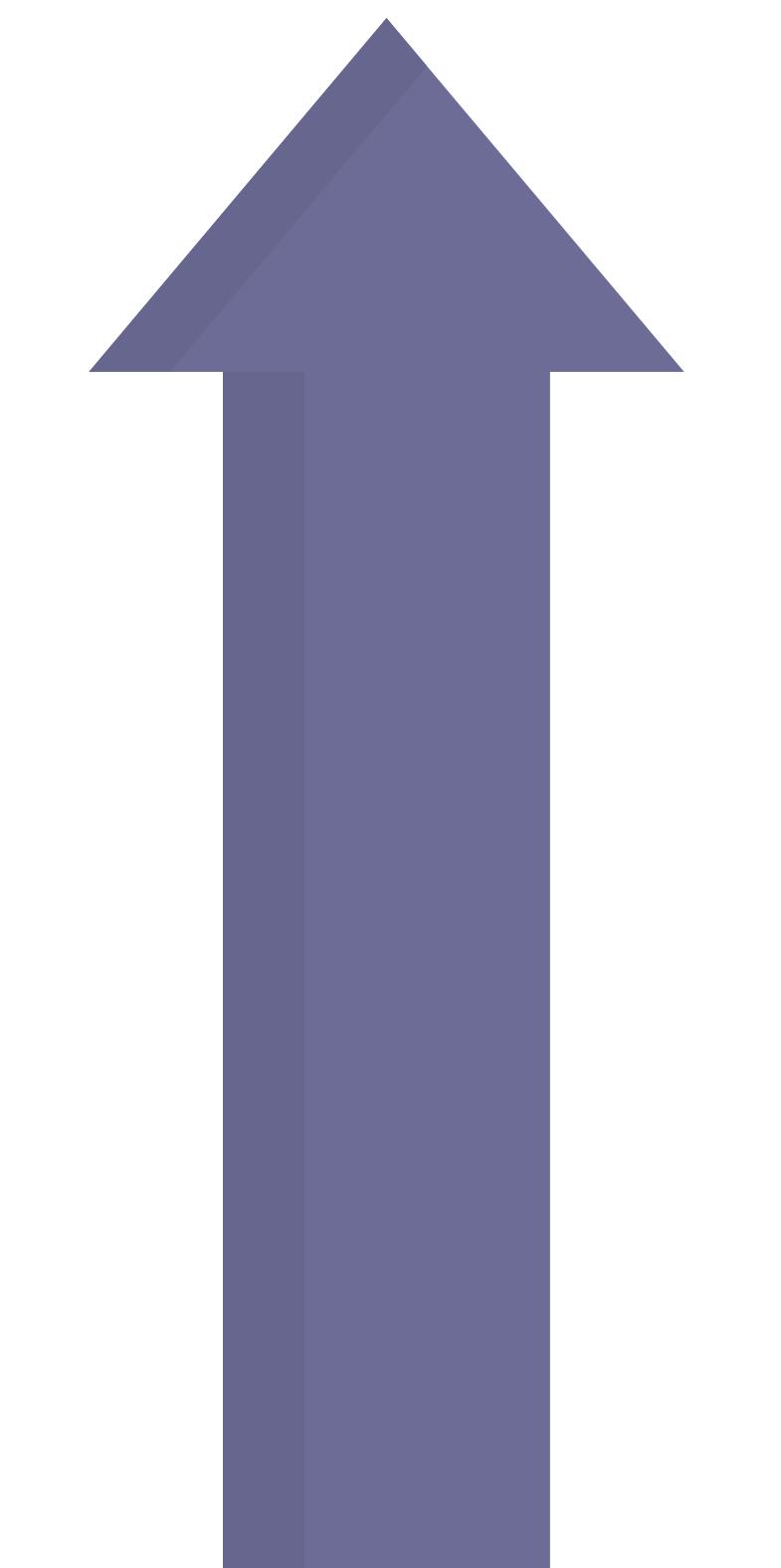
1. Radicación de trámites.
2. Uso del Chat y Videollamada.



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.



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:

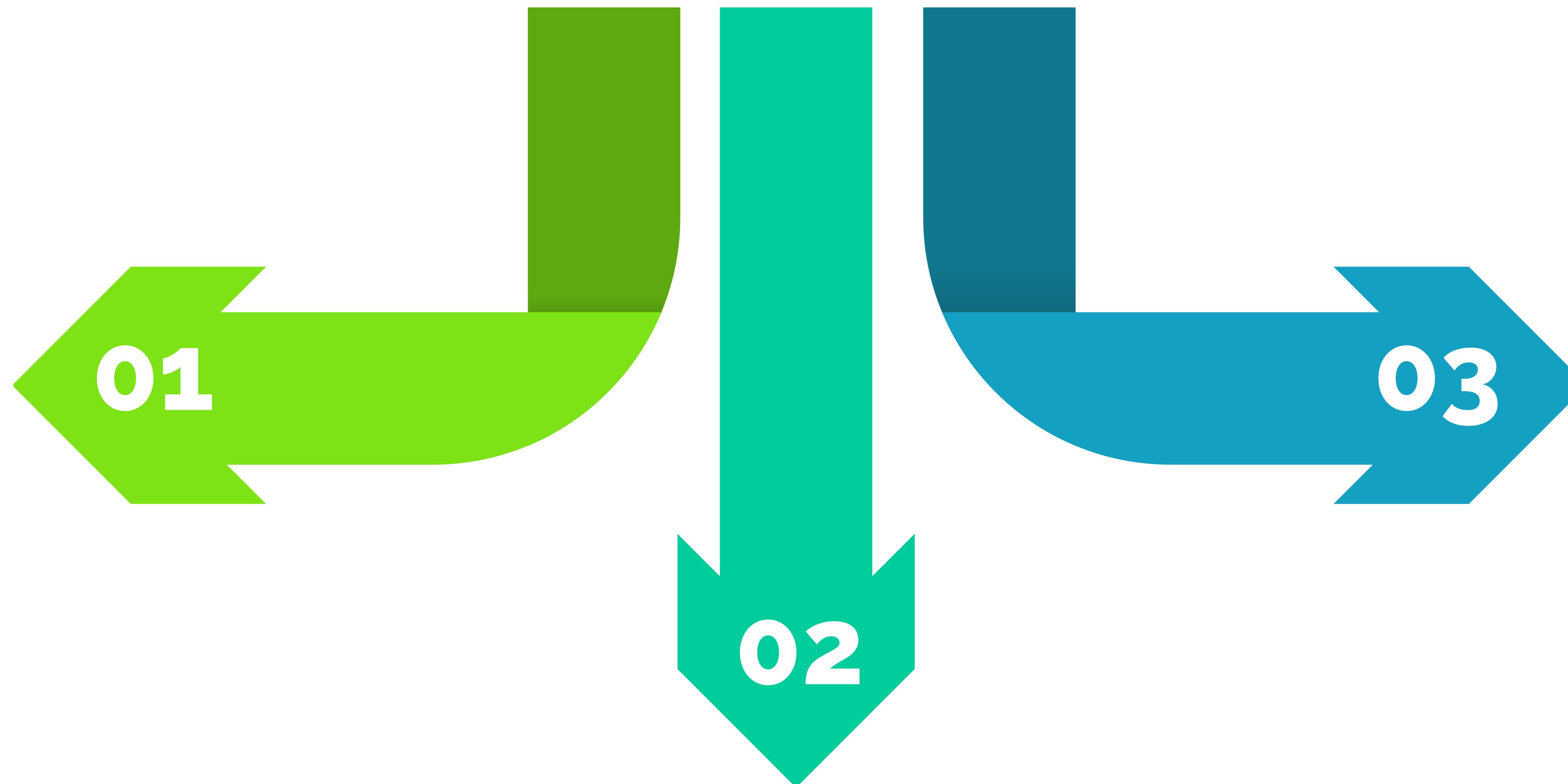
1. Actividades de formación en sensibilización y/o atención a población en condición de discapacidad.
2. Actividades de formación constante en actualización jurídica necesaria, y conocimiento interno de la Superservicios.
3. Actividades de formación con énfasis en atención al usuario.

***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:

Traducción y publicación del ABC de Reclamaciones a una lengua nativa.



Socialización del ABC de Reclamaciones en Wayuunaiki en el departamento de La Guajira. (Acorde a la Sentencia T-302 de 2017).

Traducción y publicación de un documento de impacto a Lenguaje Claro con apoyo del DNP.

Gestión de Trámites:



1

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



2

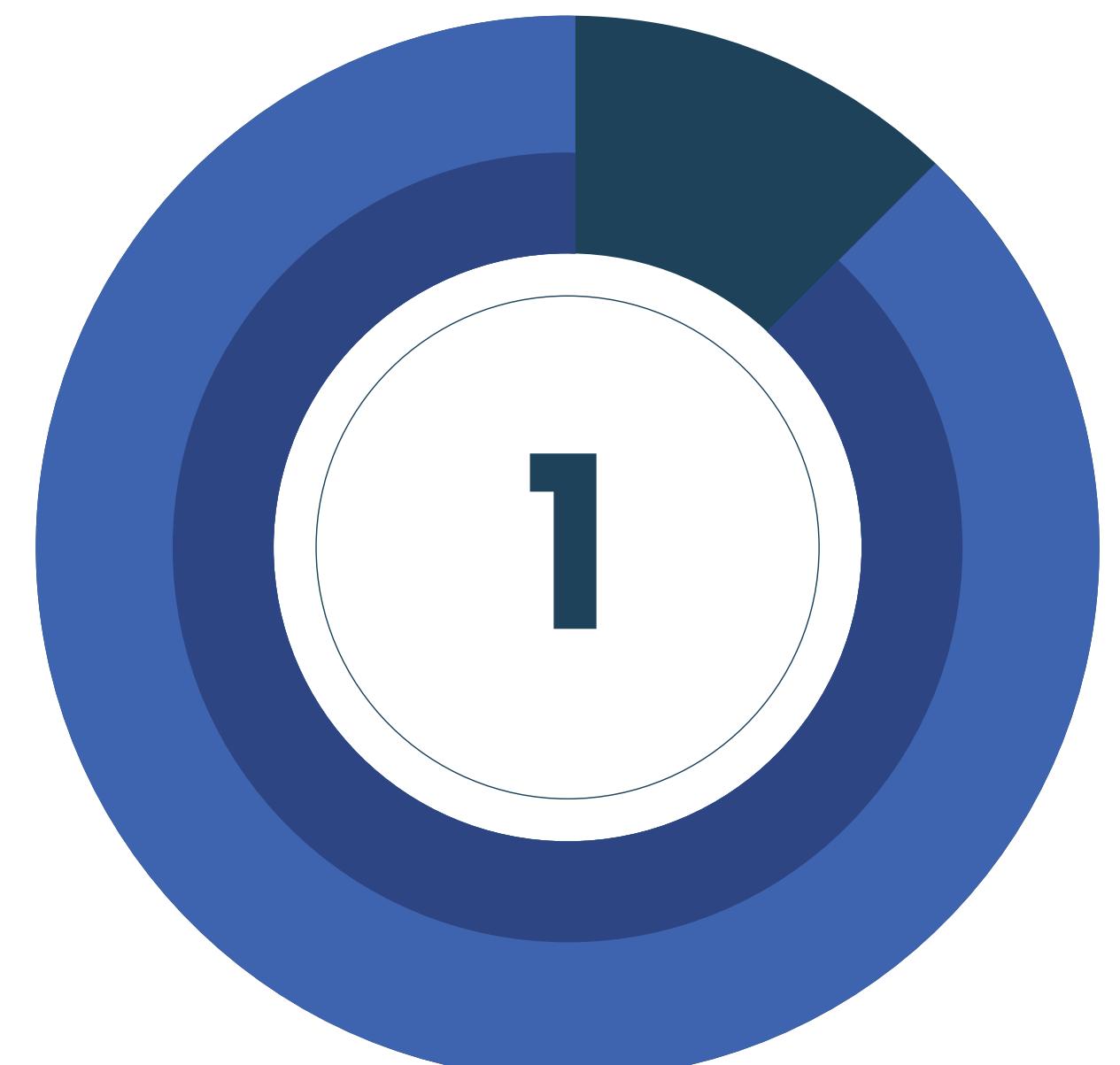
Actividades de formación a colaboradores de trámites con énfasis en mitigación de duplicidad en la radicación.



3

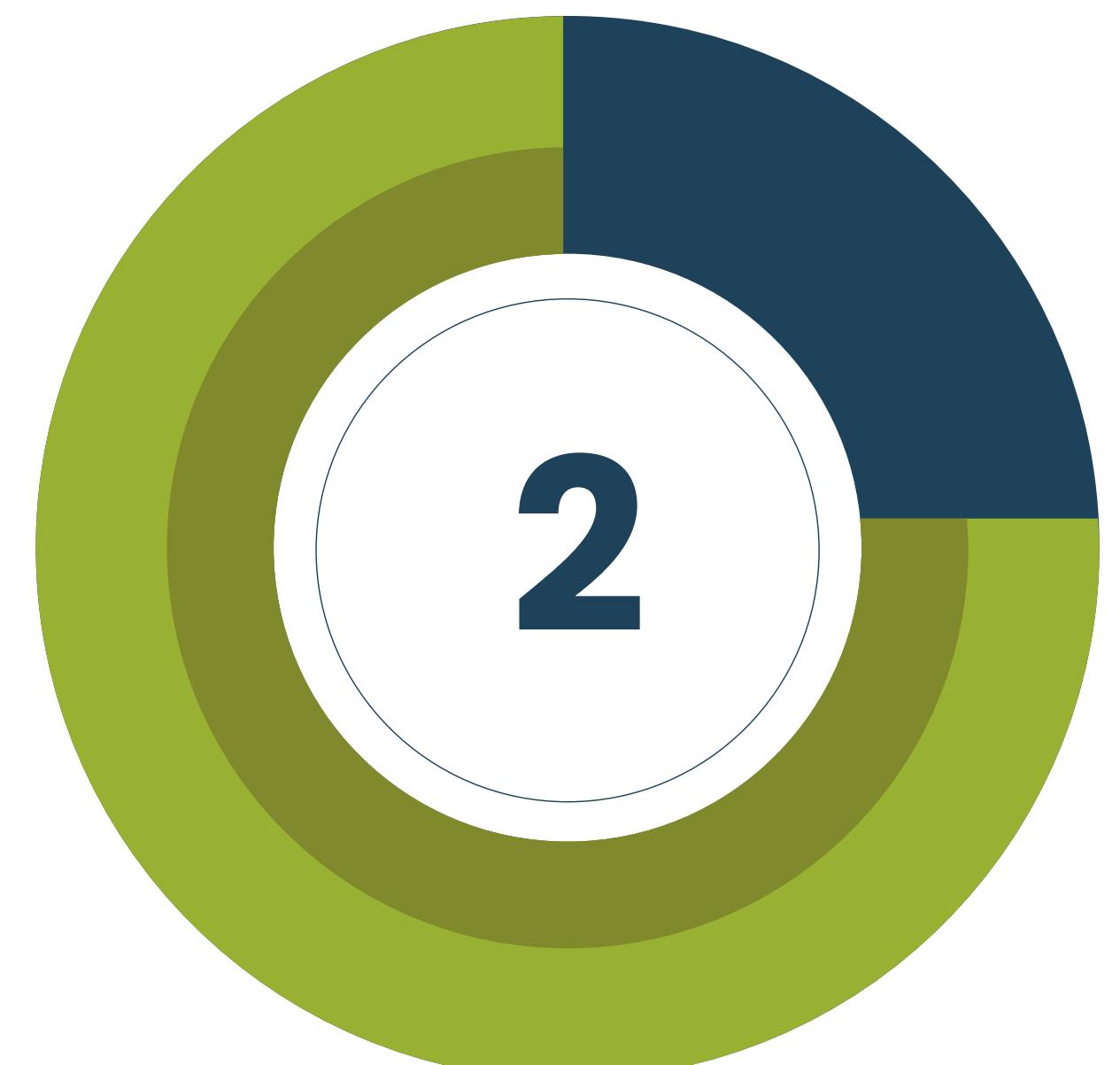
Campañas informativas para uso de las TIC's como aliados en la mejora de trámites y atención incluyente.

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**.