

INFORME PRINCIPALES RESULTADOS PLAN CHOQUE COLOMBIA 2020

Antecedentes

Debido al escenario en el que nos encontramos actualmente por cuenta de la emergencia de salud pública con alcance internacional COVID 19, la cual, fue decretada en el mes de marzo de 2020, bajo las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional a través de los Decretos 417 del 17 de marzo de 2020 y 637 del 06 de mayo de 2020, evento que fue imprevisible, impredecible e irresistible y que ningún agente económico podía predecir. En ese orden de ideas, fue deber de la Entidad reestructurar la iniciativa en cuanto a los mecanismos a emplear para la ejecución, que estaba pensada realizarse originalmente de manera presencial con el propósito de contar con información suministrada por los usuarios residenciales y comerciales sobre la calidad en la prestación de los servicios públicos, sus fallas, debilidades, y sobre aspectos a mejorar.

A través de esta estrategia, la entidad podrá conocer de primera mano las problemáticas de los usuarios. Además, la información recolectada permite a las Superintendencia identificar, desde la perspectiva del usuario, las deficiencias frecuentes en la prestación de los servicios para fortalecer las acciones de inspección, vigilancia y control con el enfoque correcto ante las situaciones presentadas en el territorio nacional.

Objetivos Generales:

- Desarrollar una estrategia integral en la cual haya presencia de la Entidad, con el fin de implementar mecanismos para la promoción de los derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios y generar sinergias entre los grupos de interés vinculados al ejercicio del control social, a través de un proyecto que permitirá a la Entidad acercarse a las comunidades.
- Generar acciones a través de las funciones realizadas por las superintendencias delegadas para Acueducto, Alcantarillado y Aseo; y Energía y Gas Combustible, para asegurar que los servicios públicos supervisados sean prestados con calidad, continuidad y conforme a la regulación expedida por el Gobierno Nacional.

Lo anterior se podrá desarrollar a través de conocer la percepción de los ciudadanos colombianos bajo los siguientes enfoques:

- La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible (natural y GLP), desde los enfoques de continuidad, calidad, facturación.
- Las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional asociadas a la situación actual de emergencia de salud pública en prestación de los servicios públicos a través de los Decretos 441 del 20 de marzo de 2020 y 465 del 23 de marzo de 2020.
- La disponibilidad de los canales no presenciales de la Superintendencia: call center, chat, oficinas digitales y plataforma web Te Resuelvo.

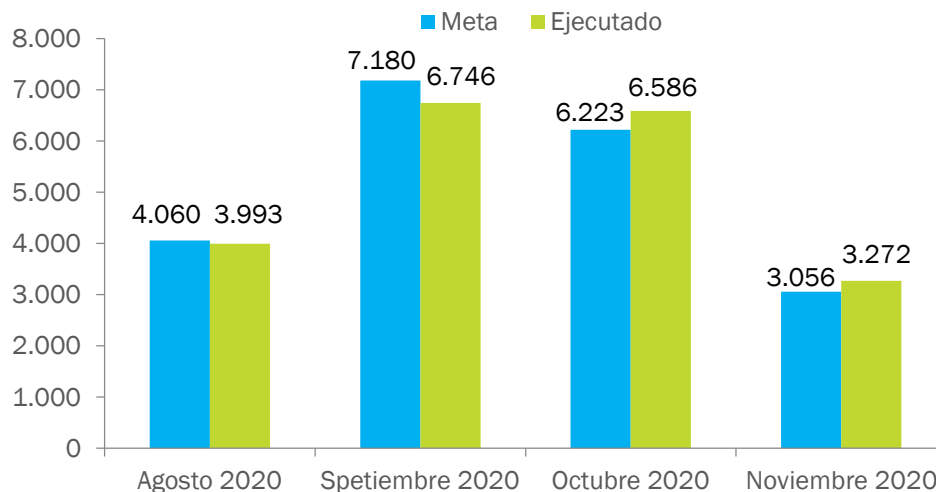
El plan Choque Colombia 2020 finalizó el 17 de noviembre con un total de 20.597 encuestas a usuarios en 674 municipios de los 32 departamentos del territorio nacional.

Ejecución

A continuación se presenta el resultado de la cantidad de encuestas obtenidas durante la ejecución del Plan Choque Colombia 2020 realizado del 04 de agosto al 17 de noviembre de 2020:



	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020	Noviembre 2020	Total
Meta	4.060	7.180	6.223	3.056	20.519
Ejecutado	3.993	6.746	6.586	3.272	20.597
% Cumplimiento	98,35%	93,96%	105,83%	107,07%	100,4%



Conforme a las metas de encuestas planteadas para fase I y II, el Plan Choque Colombia 2020 fue exitoso debido a que se logró y superó esta meta a través de los servicios BPO contratados para este fin.

Resultados de la encuesta – Información General

Se contó con más de 43.000 usuarios de servicios públicos domiciliarios de 730 municipios de los 32 departamentos de Colombia, información que se obtuvo a partir de la base de datos de Trámites_Digital la cual está registrada en el RNBD - Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC.

Al cierre de la iniciativa, se presentaron los siguientes resultados:

Días de ejecución	77
Departamentos	32
Municipios*	674
Total encuestas	20.597
*Incluido Bogotá	

A continuación se presentan la cantidad de municipios impactados en cada departamento:

Departamento	Cant. Encuestas	Cant. Municipios	%	Territorial
Bogotá*	3.089	1	15,0%	Centro
Valle del Cauca	1.747	38	8,5%	Suroccidente
Cundinamarca	1.600	98	7,8%	Centro
Antioquia	1.262	70	6,1%	Occidente
Tolima	1.059	36	5,1%	Centro
Cesar	1.031	23	5,0%	Norte
Santander	1.030	41	5,0%	Oriente
Bolívar	1.013	25	4,9%	Norte
Magdalena	924	23	4,5%	Norte
Atlántico	912	21	4,4%	Norte
Córdoba	811	25	3,9%	Norte
Nariño	786	25	3,8%	Suroccidente
Sucre	615	21	3,0%	Norte
Cauca	595	30	2,9%	Suroccidente
Risaralda	569	10	2,8%	Occidente
Norte de Santander	526	19	2,6%	Oriente
Meta	512	19	2,5%	Centro
La Guajira	418	15	2,0%	Norte
Boyacá	399	45	1,9%	Centro
Quindío	354	8	1,7%	Occidente
Caldas	318	21	1,5%	Occidente
Chocó	296	10	1,4%	Occidente
Putumayo	248	8	1,2%	Suroccidente



Departamento	Cant. Encuestas	Cant. Municipios	%	Territorial
Huila	224	21	1,1%	Centro
Caquetá	120	4	0,6%	Centro
Casanare	41	9	0,2%	Centro
San Andrés y Prov.	30	1	0,1%	Centro
Arauca	20	2	0,1%	Oriente
Vichada	15	1	0,1%	Centro
Guaviare	11	1	0,1%	Centro
Guainía	9	1	0,04%	Centro
Vaupés	8	1	0,04%	Centro
Amazonas	5	1	0,02%	Centro
Total	20.597	674		

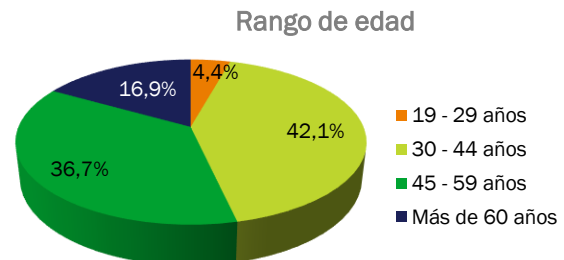
*Se incluye Bogotá D.C. debido a la cantidad de encuestas

Resultados de la encuesta – Información del usuario encuestado

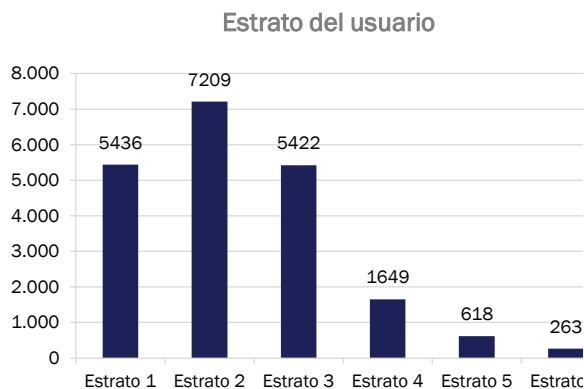
Captura de información referente a las características demográficas de los encuestados, así como los datos de contacto en dado caso de poseerlos.

Rango de edad del usuario encuestado

Rango de edad	Cant.	%
19 - 29 años	897	4,4%
30 - 44 años	8.668	42,1%
45 - 59 años	7.561	36,7%
Más de 60 años	3.471	16,9%
	20.597	



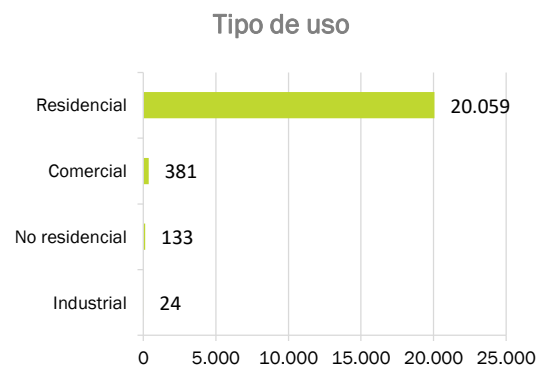
Estrato informado por el usuario encuestado



Estrato	Cant.	%
Estrato 1	5436	26,4%
Estrato 2	7209	35,0%
Estrato 3	5422	26,3%
Estrato 4	1649	8,0%
Estrato 5	618	3,0%
Estrato 6	263	1,3%
	20.597	

Tipo de uso informado por el usuario encuestado

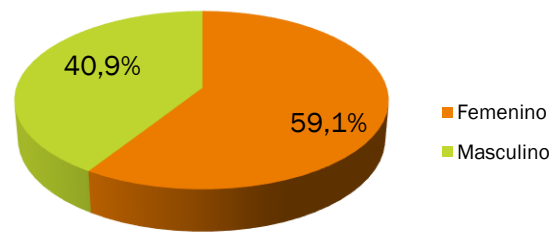
Tipo de uso	Cant.	%
Residencial	20.059	97,4%
No residencial	133	0,6%
Comercial	381	1,8%
Industrial	24	0,1%
	20.597	



Genero del usuario encuestado

Género	Cant.	%
Femenino	12.168	59,1%
Masculino	8.429	40,9%
	20.597	

Género del usuario



Es importante señalar que algunos usuarios encuestados no brindaron la información sobre la dirección del predio, informando en este campo barrios, zonas cercanas, avenidas principales, lugares representativos, entre otros.

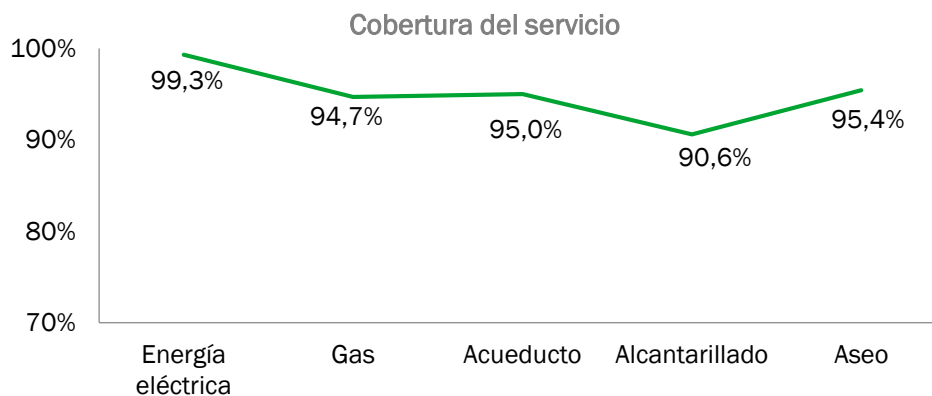
Esta información es de suma importancia, debido a que permite a la Entidad identificar las zonas donde se presentan inconvenientes con la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Resultados de la encuesta – Prestación de los Servicios Públicos

Cobertura

En promedio, en un 95%, los usuarios encuestados cuentan con la cobertura en los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas (GLP o por redes), acueducto, alcantarillado y aseo:

Valoración	Energía		Gas		Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
No	138	0,7%	1.090	5,3%	1.024	5,0%	1.934	9,4%	938	4,6%
Si	20.459	99,3%	19.507	94,7%	19.573	95,0%	18.663	90,6%	19.659	95,4%
	20.597		20.597		20.597		20.597		20.597	



En relación al medio por el cual los usuarios de gas obtienen el servicio en su predio:

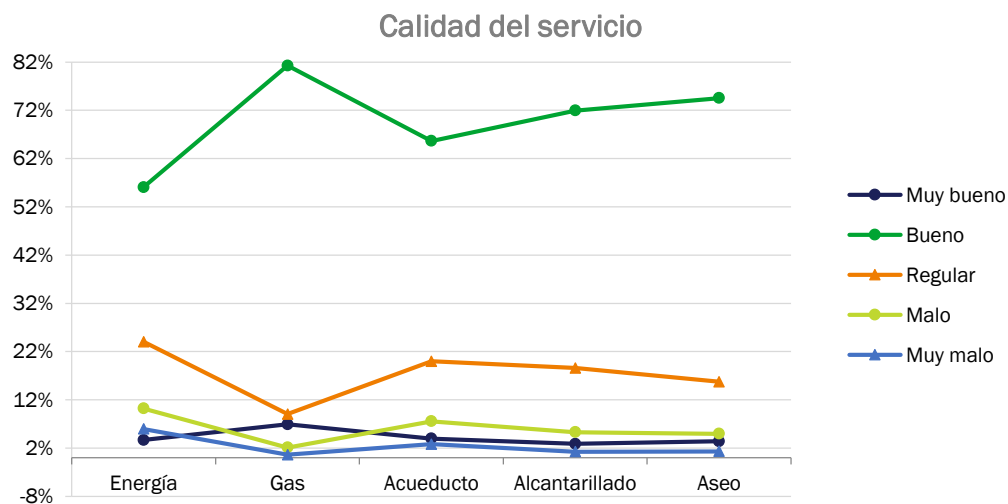
	Medio	%
Pipetas - Cilindros	1.905	9,77%
Redes	17.588	90,16%
No sabe / No responde	14	0,07%
	19.507	

Calidad

Frente a la pregunta ¿Cómo es la calidad del servicio? Se obtuvo los siguientes resultados:

Valoración	Energía		Gas		Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
Muy bueno	752	3,7%	1.343	6,9%	776	4,0%	538	2,9%	667	3,4%
Bueno	11.450	56,1%	15.753	81,3%	12.810	65,6%	13.358	71,9%	14.618	74,5%
Regular	4.911	24,1%	1.755	9,1%	3.902	20,0%	3.452	18,6%	3.088	15,7%
Malo	2.082	10,2%	410	2,1%	1.477	7,6%	984	5,3%	977	5,0%

Muy malo	1.222	6,0%	125	0,6%	551	2,8%	235	1,3%	262	1,3%
	20.417		19.386		19.516		18.567		19.612	



Alcantarillado

En el componente de calidad, se indagó a los usuarios si se habían presentado en algún momento, rebosamientos en su sector, obteniendo que el 75.2% (13.937) informaron que no han presentado dichos rebosamientos, mientras que el 24.8% (4.603) si se han presentado.

Aseo

En el componente de calidad, se realizaron una serie de preguntas para evaluar la prestación del servicio en este criterio, obteniendo los siguientes resultados:

¿Por qué considera usted que el servicio es malo o muy malo?	Cantidad	%
Incumplimiento en frecuencias	324	26,3%
No le prestan el servicio de	355	28,8%
Existen puntos críticos de acumulación	278	22,5%
Otro motivo	277	22,4%
	1.234	

¿Qué tipo de residuos se han acumulado?	Cantidad	%
De construcción y o demolición	390	11,6%
Corte de césped poda de árbol	51	1,5%
Ordinarios	2.341	69,4%
Otros	593	17,6%
	3.375	

¿En su barrio hay puntos críticos de acumulación de basura?	Cantidad	%
No	14.897	81,4%
Si	3.394	18,6%
	18.291	

¿La empresa que le presta el servicio de aseo en la actividad de recolección y transporte también le presta la actividad de corte, poda, barrido y	Cantidad	%

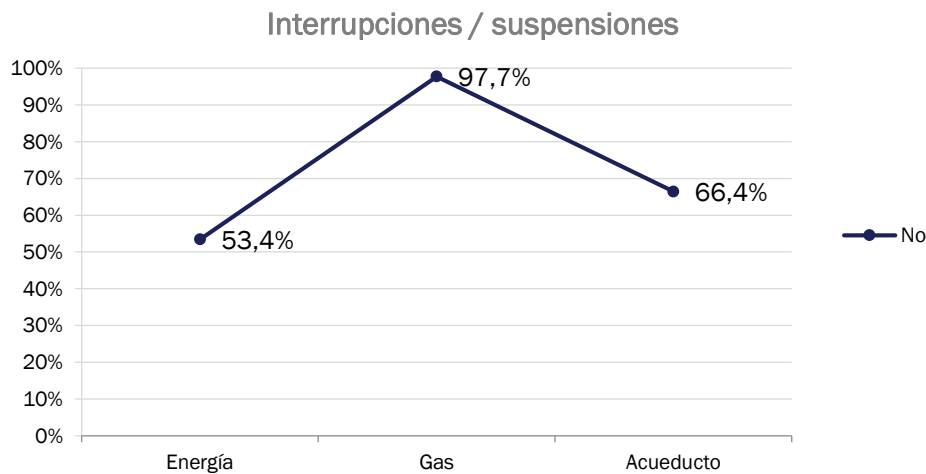
limpieza de vías y áreas públicas en su barrio?		
No	5.598	28,6%
Si	12.904	65,8%
No sabe	1.103	5,6%
	19.605	

Continuidad

En promedio, los usuarios encuestados informaron que no presentan interrupciones (suspensiones en acueducto) del servicio en un 72.5%, mientras que el 27.5% informaron que si se presentan.

Valoración	Energía		Gas		Acueducto	
No	10.913	53,4%	19.011	97,7%	12.966	66,4%
Si	9.514	46,6%	441	2,3%	6.560	33,6%
	20.427		19.452		19.526	

* Se indagó si se presentan suspensiones en el servicio de acueducto



Se evidencia que en los servicios de energía eléctrica y acueducto se presentan las mayores interrupciones/suspensiones del servicio.

En el servicio de aseo, se indagó a los usuarios si conocían cuales son los horarios establecidos para presentar los residuos, obteniendo los siguientes resultados:

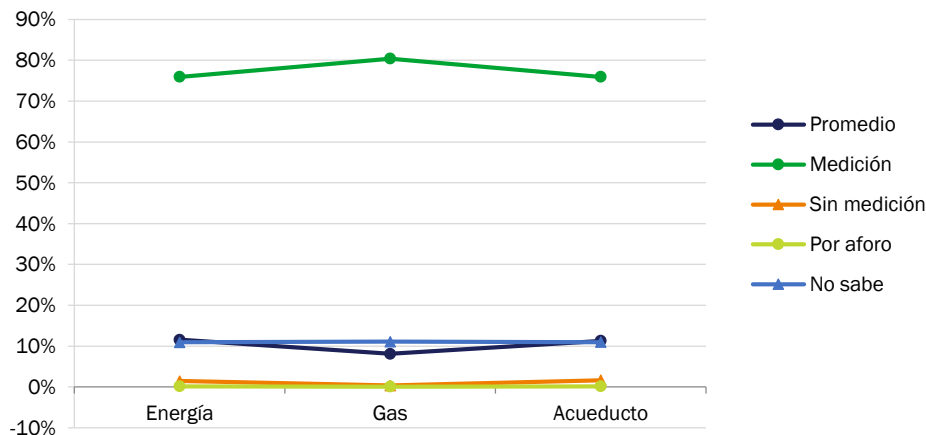
Valoración	Cantidad	%
No	2.844	14,6%
Si	16.638	85,4%
	19.482	

Facturación

La gran mayoría de usuarios encuestados cuentan con la medición de sus servicios públicos (77.4%). Por otro lado, un número importante de usuarios manifestó no tener conocimiento acerca de la forma en que se determina el consumo en sus predios (11%). Por otro lado, los usuarios que informaron que la medición de los consumos en los servicios públicos se realiza por promedio corresponden al 10.3%. Por último, el 1.3% de los usuarios encuestados informaron que no tienen medición de consumos o que se realiza por aforo. La anterior pregunta se realizó únicamente a usuarios de energía eléctrica, gas por redes y acueducto.

Valoración	Energía		Gas		Acueducto	
Promedio	2.356	11,5%	1.421	8,1%	2.200	11,3%
Medición	15.511	75,9%	14.114	80,4%	14.802	75,9%
Sin medición	294	1,4%	63	0,4%	321	1,6%
Por aforo	31	0,2%	14	0,1%	30	0,2%
No sabe	2.232	10,9%	1.944	11,1%	2.140	11,0%
	20.424		17.556		19.493	

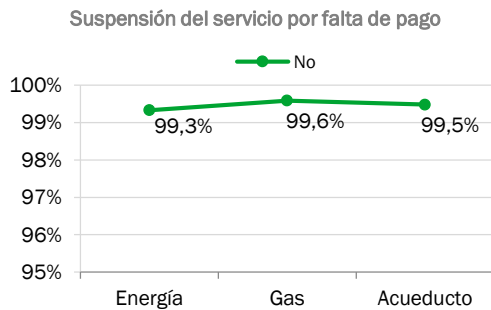
Cómo se determina el consumo



En el servicio de aseo, se realizaron una serie de preguntas para evaluar la facturación del servicio, obteniendo los siguientes resultados en cada pregunta:

	No	%	Si	%	No sabe / no le aplica	%	Total
¿Sabe usted cómo se determina la facturación del servicio público de aseo?	15.467	78,9%	4.124	21,1%	N/A	N/A	19.591
¿Le facturan el servicio de aseo por aforo, es decir, midiendo la basura con bolsas y recipientes?	19.327	98,6%	275	1,4%	N/A	N/A	19.602
¿Usted ha solicitado la opción tarifaria de multiusuarios de ser aplicable a su propiedad horizontal, para que le facturen el servicio de aseo por aforo, es decir, midiendo la basura por volumen y peso?	13.594	69,3%	190	1,0%	5.819	29,7%	19.603

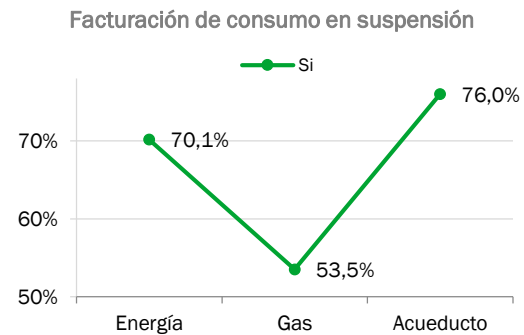
En relación a la pregunta, si antes de la emergencia sanitaria le fue suspendido el servicio con ocasión a la falta de pago, se obtuvo los siguientes resultados:



Valoración	Energía		Gas		Acueducto	
	No	20.266	99,3%	17.465	99,6%	19.327
Si	136	0,7%	72	0,4%	101	0,5%
	20.402		17.537		19.428	

Con base en la pregunta anterior, se indagó a los usuarios que respondieron afirmativamente la pregunta, si durante el tiempo que estuvo suspendido el servicio le facturaron consumo, con los siguientes resultados:

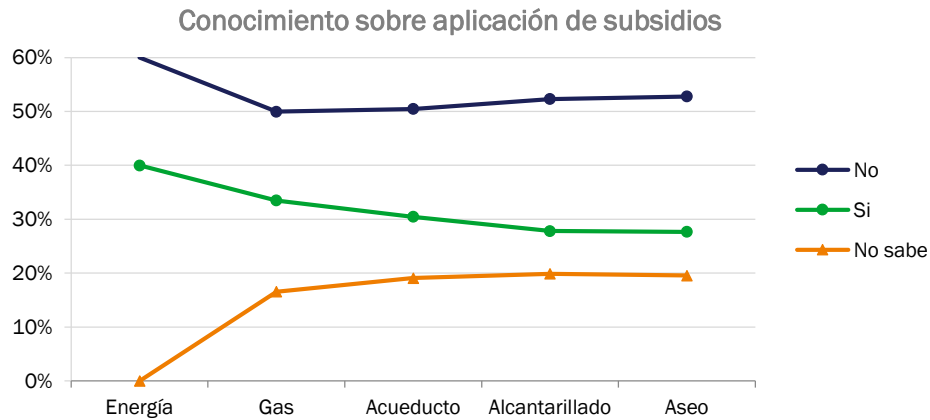
Valoración	Energía		Gas		Acueducto	
	No	40	29,9%	33	46,5%	24
Si	94	70,1%	38	53,5%	76	76,0%
	134		71		100	



Subsidios

Frente a la aplicación de los subsidios, en la pregunta si el usuario sabe si en la facturación le aplican subsidios/contribuciones definidos por el concejo municipal, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Valoración	Energía		Gas		Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	No	12.277	60,0%	8.778	49,9%	9.873	50,5%	9.754	52,3%	10.348
Si	8.182	40,0%	5.886	33,5%	5.959	30,5%	5.184	27,8%	5.421	27,7%
No sabe	0	0,0%	2.910	16,6%	3.733	19,1%	3.709	19,9%	3.836	19,6%
	20.459		17.574		19.565		18.647		19.605	



En el servicio de gas licuado de petróleo (GLP), se indagó a los usuarios si tenían conocimiento acerca del beneficio de gas GLP, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta	No	%	Si	%	No sabe	%	Total
¿Conoce el beneficio de subsidio del cilindro GLP?	1.525	80,5%	369	19,5%	N/A	N/A	1.894
¿Conoce si es beneficiario del subsidio del cilindro de GLP?	884	46,6%	298	15,7%	715	37,7%	1.897

Resultados de la encuesta – Medidas del Gobierno Nacional

Ante el nuevo escenario en el que nos encontramos actualmente debido a la emergencia sanitaria, El Plan Choque Colombia 2020 debió reformarse de tal forma que se debieron crear mecanismos de participación de los ciudadanos, con el fin de que pudieran manifestar sus inconformidades, quejas, inquietudes y observaciones para adelantar las labores requeridas para obtener la información del ciudadano, permitiendo a la Entidad contar con eficientes canales de comunicación para promover los derechos y deberes de los ciudadanos de los servicios públicos, especialmente, por las políticas de seguridad adoptadas por el Gobierno, para prevenir, atender, contener y mitigar la pandemia.

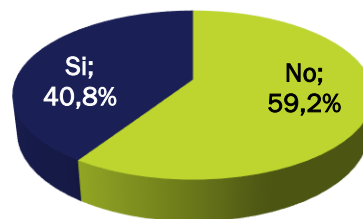
Con base en lo anterior, se realizaron una serie de preguntas para conocer la percepción de los usuarios encuestados frente a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional por el COVID-19 en relación a los servicios públicos domiciliarios.

Resultados

En referencia a la pregunta si el usuario conoce las medidas adoptadas por el gobierno nacional, para aliviar la situación derivada de la pandemia, en los servicios públicos domiciliarios, se obtuvieron los siguientes resultados:

Valoración	Cantidad	%
No	12.196	59,2%
Si	8.401	40,8%
	20.597	

Conoce las medidas del Gobierno Nacional



Algunas de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional que mencionaron los usuarios se mencionan a continuación:

- Alivios en la facturación
- Otorgamiento de plazos para el pago de la factura
- Descuentos en pagos oportunos
- La imposibilidad de la empresa prestadora para suspender los servicios
- Facilidades de pago
- No cobro de reconexión
- Subsidios-auxilios a estratos 1,2 y 3
- Disminución de tarifas
- Condonación de deuda
- Congelamiento de tarifas durante el periodo de emergencia
- Créditos otorgados por cuenta de la emergencia
- Beneficios por parte de las Alcaldías y del Gobierno
- La imposibilidad de las empresas prestadoras para cortar los servicios
- Periodos de gracia

- Reconexión de los servicios que estuvieran suspendidos antes de la pandemia
- Porcentajes específicos de descuentos en las facturas
- Acuerdos de pago
- Prohibición del cobro por promedio
- Tasas de interés bajas
- Suspensión del pago de la sobretasa sobre el consumo de energía eléctrica de los usuarios.
- Estabilidad en los precios de las facturas.

Cabe señalar que algunas de las medidas mencionadas por los usuarios encuestados no corresponden a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, es resultado de la percepción de ellos.

Frente a las medidas particulares adoptadas en las ciudades/municipios de los usuarios encuestados:

Pregunta	No	%	Si	%	Total
¿Conoce usted si en su municipio se ha aplicado alguna de las medidas establecidas por el Gobierno Nacional?	16.083	78,1%	4.514	21,9%	20.597
¿Sabe usted ¿si en su ciudad/municipio han implementado medidas adicionales a las decretadas por el Gobierno Nacional?	20.159	97,9%	438	2,1%	20.597

De las medidas adicionales implementadas en la ciudad/municipio los usuarios encuestados informaron lo siguiente:

- 2 primeros meses de servicios públicos asumidos por la alcaldía (Pereira).
- Subsidio en servicios públicos
- Meses sin pago
- Las Alcaldías asumieron el pago de los servicios públicos de estratos 1 y 2.
- Beneficios a usuarios morosos
- Descuentos adicionales en servicios públicos
- Descuentos por pagos oportunos
- Porcentajes de alivio sobre el valor de la factura
- Distintos porcentajes de descuento dependiendo del municipio
- Las alcaldías otorgaron ayudas a población vulnerable
- Comunidades indígenas adoptaron otras medidas

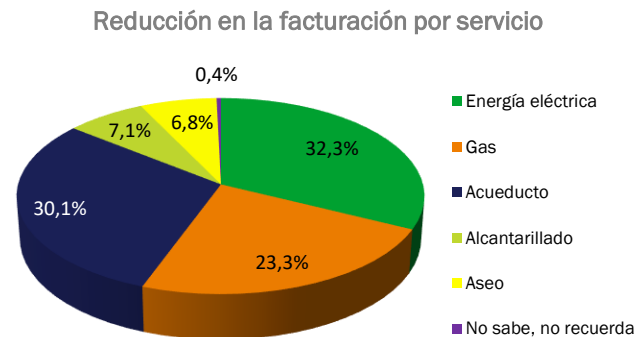
Frente a la facturación de los servicios públicos en la emergencia sanitaria, se indagó a los usuarios frente a la reducción o aumento de las tarifas, obteniendo los siguientes resultados:

Reducción

Pregunta	No	%	Si	%	Total
¿Ha notado durante el período de emergencia una reducción en la factura de alguno de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica o gas?	18.992	92,2%	1.605	7,8%	20.597

Frente a la anterior pregunta, los usuarios encuestados informaron que la reducción en la factura se presentó en los siguientes servicios:

Servicio	Cantidad	%
Energía eléctrica	823	32,3%
Gas	594	23,3%
Acueducto	768	30,1%
Alcantarillado	180	7,1%
Aseo	174	6,8%
No sabe, no recuerda	10	0,4%
	2.549	

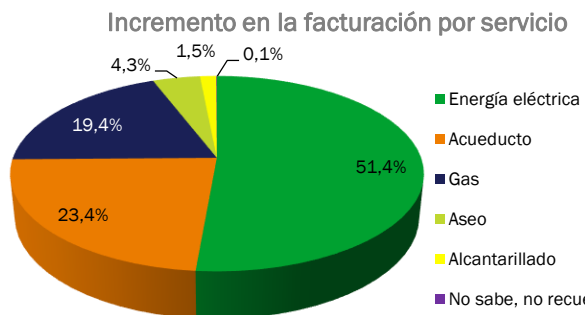


Es importante señalar, que algunos usuarios encuestados respondieron sobre la reducción en la facturación en 1 o más servicios.

Aumento

Pregunta	No	%	Si	%	Total
¿Ha notado durante el período de emergencia un aumento en la factura de alguno de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica o gas?	4.307	20,9%	16.290	79,1%	20.597

Frente a la anterior pregunta, los usuarios encuestados informaron que el incremento en la factura se presentó en los siguientes servicios:



Servicio	Cantidad	%
Energía eléctrica	10.032	51,4%
Acueducto	4.562	23,4%
Gas	3.780	19,4%
Aseo	847	4,3%
Alcantarillado	290	1,5%
No sabe, no recuerda	10	0,1%
	19.521	

Es importante señalar, que algunos usuarios encuestados respondieron sobre el incremento en la facturación en 1 o más servicios, adicionalmente, 3.717 usuarios respondieron que el incremento se presentó en todos los servicios vigilados por la Entidad que representa el 18,04%.

En relación a otras medidas:

Pregunta	No	%	Si	%	Total
Le han informado que, con las medidas de emergencia, ¿las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de ofrecer opciones de pago diferido a los suscriptores de estratos 1 al 4?	8.008	40,7%	11.653	59,3%	19.661
¿Tiene usted conocimiento que para los estratos 5 y 6 y No residenciales, el diferido del pago es a convenir con el prestador del servicio?	424	52,9%	378	47,1%	802
Conoce usted ¿que, por disposición del gobierno nacional, en los estratos 1 a 4 que No paguen en la fecha límite, se difieren las facturas automáticamente?	9.579	48,7%	10.106	51,3%	19.685
¿Sabía usted que, en caso de incumplimiento del pago diferido de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, gas y energía, los prestadores pueden reiniciar acciones de suspensión o corte?	2.605	21,8%	9.323	78,2%	11.928
¿Sabe usted que durante el período de la emergencia se prohíbe la suspensión y corte del servicio de acueducto por el no pago del servicio?	7.200	35,0%	13.397	65,0%	20.597
¿el servicio fue objeto de reconexión de acuerdo con las medidas tomadas por el Gobierno Nacional?	160	31,4%	349	68,6%	509

Se indagó a los usuarios encuestados si antes de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional en el mes de marzo, tenía algún servicio público suspendido por falta de pago, con los siguientes resultados:

No	%	Si	%	Total
20.088	97,5%	509	2,5%	20.597

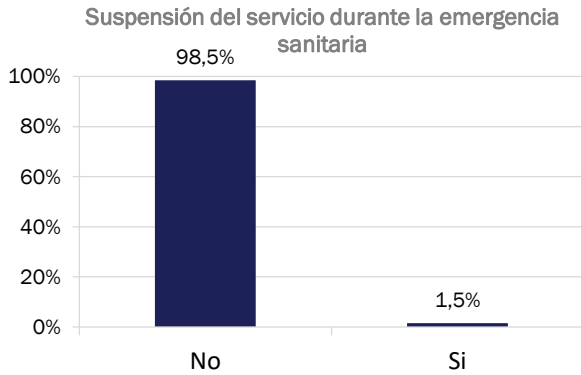


Servicio	Cantidad	%
Acueducto	201	36,0%
Energía eléctrica	191	34,2%
Gas	164	29,3%
Aseo	2	0,4%
Alcantarillado	1	0,2%
	559*	

*A pesar que 509 usuarios informaron que tenían algún servicio suspendido con ocasión a la falta de pago previo al inicio de la pandemia, varios de ellos informaron que esto se presentó con 1 o más servicios.

Por último, se indagó a los usuarios si durante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional le han suspendido por falta de pago algún servicio público, obteniendo los siguientes resultados

No	%	Si	%	Total
20.284	98,5%	313	1,5%	20.597



Servicio	Cantidad	%
Energía eléctrica	174	52,7%
Gas	98	29,7%
Acueducto	58	17,6%
	330	

*A pesar que 313 usuarios informaron que durante la pandemia fue suspendido algún servicio, varios de ellos informaron que esto se presentó con 1 o más servicios.

Se puede concluir a partir de los resultados de la encuesta, que en general, los usuarios encuestados tienen conocimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y por las Alcaldías de sus ciudades/municipios para mitigar el impacto de la emergencia sanitaria en la prestación de los servicios públicos en los criterios de facturación y cobertura.

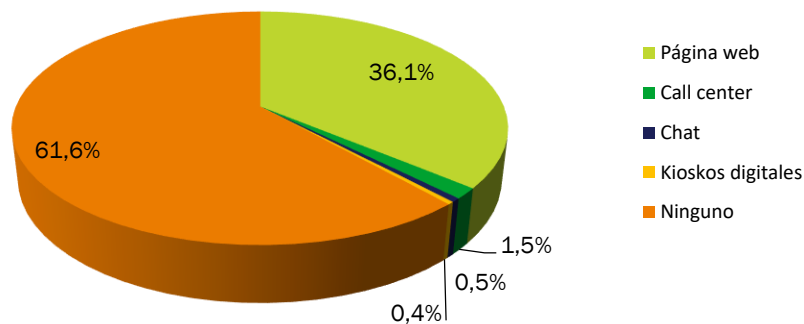
Resultados de la encuesta – Disponibilidad de canales no presenciales de la Entidad

En atención a la disponibilidad de los canales no presenciales de la Superintendencia se realizaron una serie de preguntas a los usuarios para poder tener información relevante luego de realizar un análisis de la situación actual en la atención al ciudadano, en donde se evidenció un aumento exponencial en la cantidad de las reclamaciones y quejas interpuestas en relación a las medidas del Gobierno Nacional en el marco de la emergencia ocasionada por la pandemia global de COVID-19, razón por la cual, se consideró importante y relevante contar con información frente a la percepción de la disponibilidad de los canales no presenciales de call center, chat, oficinas digitales y plataforma web Te Resuelvo.

Se indagó a los usuarios, cuales canales de atención no presenciales con los que cuenta la Entidad conocía, arrojando los siguientes resultados:

Canal	Cantidad	%
Página web	7.426	36,1%
Call center	304	1,5%
Chat	107	0,5%
Kioskos digitales	77	0,4%
Ninguno	12.683	61,6%
	20.597	

Conocimiento de los canales de atención



Canal	Dirección Territorial					Total general
	Centro	Norte	Occidente	Oriente	Suroccidente	
Página web	2.875	1.853	767	588	1.343	7.426
Call center	111	81	53	18	41	304
Chat	46	29	10	5	17	107
Kioskos digitales	30	10	11	6	20	77
Ninguno	4.060	3.751	1.958	959	1.955	12.683
Total general	7.122	5.724	2.799	1.576	3.376	20.597

Se puede concluir que un número importante de usuarios encuestados no tiene conocimiento acerca de los canales de atención no presenciales con los que cuenta la Superintendencia y que están a disposición de los usuarios en el territorio nacional.

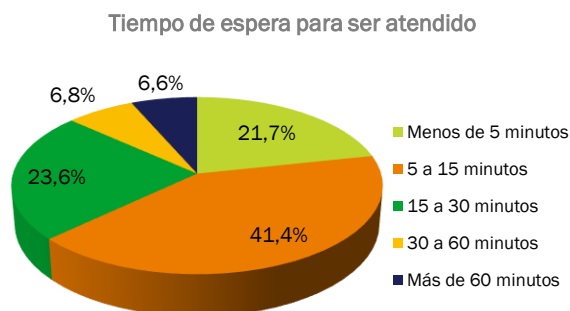
Acceso y calidad

Pregunta	No	%	Si	%	No los ha usado	%	Total
¿Fue fácil para usted acceder al canal de atención?	589	7,4%	6.861	86,7%	462	5,8%	7.912
¿Considera que el servicio recibido y el canal de atención utilizado fueron de calidad?	1.389	17,6%	6.020	76,2%	493	6,2%	7.902

En referencia a los usuarios que conocen los canales de chat y call center, se realizaron las siguientes preguntas:

Pregunta	No	%	Si	%	Total
¿Tuvo que contactarnos varias veces para realizar su consulta a la Superservicios?	217	52,8%	194	47,2%	411
¿Durante la contingencia Nacional, ha recibido respuesta oportuna en nuestros canales de atención virtual sobre los decretos establecidos por el Gobierno Nacional sobre servicios públicos?	160	104,0%	251	61,1%	411

Frente al tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido en los canales de chat y call center se obtuvo:



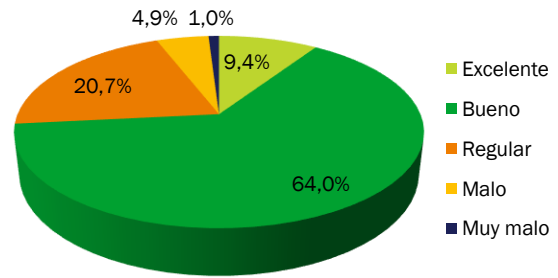
Valoración	Cantidad	%
Menos de 5 minutos	89	21,7%
5 a 15 minutos	170	41,4%
15 a 30 minutos	97	23,6%
30 a 60 minutos	28	6,8%
Más de 60 minutos	27	6,6%
Total	411	

Claridad en la información

A los usuarios encuestados se les preguntó sobre la calidad recibida para transmitir los conocimientos por parte del funcionario que atendió la consulta, en particular, para los canales de call center y chat, obteniendo las siguientes valoraciones:

Valoración	Cantidad	%
Excelente	38	9,4%
Bueno	260	64,0%
Regular	84	20,7%
Malo	20	4,9%
Muy malo	4	1,0%
	406	

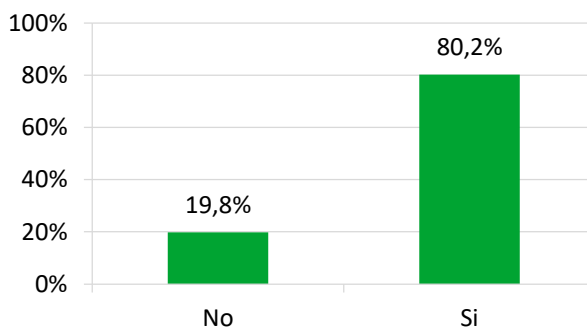
Claridad en la información en chat y call center



Resultados de la encuesta – Participación ciudadana

Pregunta	No	%	Si	%	No sabe	%	Total
¿Sabe que es la Superintendencia de Servicios Públicos y que hace?	4.069	19,8%	16.528	80,2%	N/A	N/A	20.597
¿Conoce o sabe que es un vocal de control?	18.718	90,9%	1.879	9,1%	N/A	N/A	20.597
¿Le gustaría hacer parte de un grupo de ciudadanos para revisar / evaluar la prestación de los servicios públicos domiciliarios?	15.475	75,1%	5.122	24,9%	N/A	N/A	20.597
¿Conoce qué empresa se encarga de prestar los servicios públicos domiciliarios en su sector?	1.683	8,2%	18.914	91,8%	N/A	N/A	20.597
¿En su barrio o localidad existe conformado un grupo que supervisa la prestación de los servicios públicos?	17.103	83,0%	1.265	6,1%	2.229	10,8%	20.597

Conocimiento sobre la Superservicios



Es importante señalar que información de las bases de datos para contactar a los usuarios en el territorio nacional se obtuvo a partir de la base de datos de Tramites_Digital (Te Resuelvo) la cual está registrada en el RNBD - Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC, por esta razón se puede inferir que un gran número de usuarios conoce la Entidad.

Resultados de la encuesta – quejas, reclamaciones, felicitaciones y reconocimientos

La encuesta tiene un campo abierto disponible para en donde el agente de la Superservicios que realizaba la llamada, escribiera las observaciones, quejas, inquietudes e incluso felicitaciones de los usuarios encuestados.

En este campo se identificaron 3.925 observaciones en donde se realizó la siguiente tipificación:

No.	Queja o reclamación	Cantidad
1	Agradece la encuesta	109
2	Buena prestación de los servicios, a pesar del incremento en la facturación	12
3	Campañas de aprovechamiento y reciclaje	8
4	Canales de atención de ls SSPD deficientes	40
5	Claridad en las facturas	11
6	Cobro reconexiones	3
7	Cobros no autorizados por el usuario	25
8	Constantes interrupciones en el servicio de energía eléctrica	84
9	Constantes suspensiones en el servicio de acueducto	52
10	Encuesta clara	898
11	Facturación por promedio	101
12	Falencia en la atención al ciudadano de las empresas prestadoras	92
13	Inconformidad con el servicio de acueducto	72
14	Inconformidad con el servicio de alcantarillado	54
15	Inconformidad con el servicio de aseo	123
16	Inconformidad con el servicio de energía	159
17	Inconformidad con el servicio de gas	50
18	Inconformidad con los servicios en general	84
19	Incremento facturación – Acueducto	81
20	Incremento facturación – Alcantarillado	4
21	Incremento facturación – Aseo	264
22	Incremento facturación - Energía eléctrica	219
23	Incremento facturación – Gas	92
24	Incremento facturación – General	472
25	Incumplimiento de las medidas del Gobierno Nacional Frente a la emergencia sanitaria	139
26	Mas vigilancia y control a las empresas prestadoras	89
27	Mayores facilidades de pago de facturas	3
28	No aplicación de subsidios	4
29	No cuentan con servicio de acueducto	4
30	No cuentan con servicio de alcantarillado	2
31	No cuentan con servicios públicos domiciliarios	16
32	PRI	9

No.	Queja o reclamación	Cantidad
33	Queja frente a la gestión de la Entidad	78
34	Quejas frente a decisiones de la SSPD	53
35	Sin problemas	32
36	Tiempos de respuesta de la SSPD ante reclamaciones de los usuarios	259
37	Buen servicio por parte de la Entidad	80
38	El agua no es apta para el consumo humano o no potable	48
TOTAL		3.925

A continuación se presentan las observaciones (en palabras de los usuarios encuestados) frente a la tipificación de las quejas, observaciones, solicitudes y felicitaciones:

No.	Queja o comentario	Explicación
1	Agradece la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comentarios de los usuarios agradeciendo la iniciativa de la Entidad manifestando que se preocupan por la comunidad • La realización de la encuesta fomenta la participación de la comunidad • Agradecen la información brindada
2	Buen servicio por parte de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y atención de los agentes • Preocupación de la Entidad frente a la prestación de los servicios públicos • Colaboración a los usuarios • Resolución de quejas • Efectividad de la Entidad • Excelente servicio • Buena orientación • Respuestas oportunas
3	Buena prestación de los servicios, a pesar del incremento en la facturación	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar del incremento en la facturación los usuarios encuestados informan que la prestación de los servicios públicos es buena • No se han presentado problemas, inconvenientes o fallas con la prestación de los servicios públicos
4	Campañas de aprovechamiento y reciclaje	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas a la comunidad para el aprovechamiento de residuos • Habilitación de puntos para reciclaje • Empresas prestadoras del servicio de aseo fomenten esta labor
5	Canales de atención de la SSPD deficientes	<ul style="list-style-type: none"> • Atención deficiente por parte de los agentes del call center • Página web más fácil de manejar para los usuarios • Más personal disponible en el chat • Mayor claridad en la información brindada por parte de los agentes • Demoras en la atención • Dificultad en la radicación de las quejas • Mayor socialización de los canales de atención de la Entidad • Mejor atención en los PAS • Complejidad en el proceso de interponer las quejas • Mayor capacitación de los agentes



No.	Queja o comentario	Explicación
6	Claridad en las facturas	<ul style="list-style-type: none">• Desglose de los conceptos que se incluyen en las facturas los usuarios encuetados informan que a veces no entienden que están cobrando• Mayor claridad en el concepto de subsidios• Mejor diseño de las facturas especialmente, por los adultos mayores
7	Cobro reconexiones	Inconformidad por el cobro de este concepto, inconsistencias con el cobro
8	Cobros no autorizados por el usuario	<ul style="list-style-type: none">• Cobro de reconexión por servicios no suspendidos• Facturación de intereses• Alumbrado público• Cobros por diferir facturas sin autorización del usuario• Duplicación de conceptos• Cobro de seguros sin la autorización del usuario• Cobros de conceptos que no son claros para el usuario pero la empresa prestadora no informa de que se trata• Cobro de arreglos
9	Constantes interrupciones en el servicio de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none">• Las interrupciones del servicio afectan la calidad de vida de los usuarios• Las interrupciones ocasionan daños en los electrodomésticos• Poca estabilidad del servicio• Por las interrupciones del servicio a veces los usuarios cuentan con el servicio por días• Las interrupciones del servicio no son anunciadas por la empresa prestadora
10	Constantes suspensiones en el servicio de acueducto	<ul style="list-style-type: none">• Las suspensiones del servicio ocasionan baja presión del agua• Por las suspensiones del servicio a veces los usuarios cuentan con el servicio por días• Las suspensiones del servicio no son anunciadas por la empresa prestadora• El servicio de acueducto se presta por horas
11	El agua no es apta para el consumo humano o no potable	<ul style="list-style-type: none">• Agua turbia• Agua con hongos• Agua con coloración y olor• Agua sin tratamiento• Agua con suciedad y "bichos"
12	Encuesta clara	• Los usuarios informan que la encuesta realizada por los agentes fue clara fue clara para ellos
13	Facturación por promedio	<ul style="list-style-type: none">• Irregularidades en la facturación• Por la pandemia las empresas prestadoras no hicieron medición del consumo de los servicios, lo que reflejó un incremento significativo en las facturas• Inconsistencias en la facturación• A pesar que los predios estén desocupados, la facturación por promedio les parece injusto• Mayor supervisión a las empresas prestadoras que facturen por promedio

No.	Queja o comentario	Explicación
14	Falencia en la atención al ciudadano de las empresas prestadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios de las empresas prestadoras son groseros • Mayor eficiencia en las respuestas frente a las quejas • Atención en las líneas del servicio al cliente son deficientes • Tiempos de respuesta prolongados, no atienden las solicitudes • Mejores canales de atención • Algunas empresas prestadoras no cuentan con canales para la atención al ciudadano • Algunas empresas prestadoras no reciben la correspondencia ni las reclamaciones de los usuarios • El personal que atiende a los usuarios no es el idóneo
15	Inconformidad con el servicio de acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Contadores en mal estado • Inconformidad con la empresa prestadora por el tipo de uso del predio • El agua se suministra con poca presión • Algunos usuarios manifiestan que les facturan sin tener el servicio • Inconvenientes en la facturación en propiedad horizontal • Algunos usuarios no cuentan con el servicio • Solicitud de contador • Información por parte de la empresa prestadora para la suspensión del servicio • Cambios de contador sin autorización por parte del usuario
16	Inconformidad con el servicio de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad por obsolescencia de las alcantarillas • Rebosamiento de las alcantarillas • Inconformidad por falta de mantenimiento en las alcantarillas • Las alcantarillas generan malos olores • El sistema de alcantarillado ocasionan daños en el pavimento
17	Inconformidad con el servicio de aseo	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa prestadora no realiza la actividad de corte, poda, barrido y limpieza de vías y áreas públicas • Puntos críticos de acumulación de basura • Inconformidad con la facturación debido a que algunos usuarios manifiestan que no cuentan con el servicio • Incumplimiento en las frecuencias y en los horarios para la recolección • Los funcionarios de la empresa prestadora no realizan el barrido adecuadamente • Los usuarios solicitan cestas de basura • Inconformidad con la empresa prestadora por el tipo de uso del predio • Mas eficiencia en el reciclaje y aprovechamiento • Mayores frecuencias en la recolección de basura • Acumulación de residuos de construcción
18	Inconformidad con el servicio de energía	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad con la empresa prestadora por el tipo de uso del predio • Contador en mal estado • Inconformidad por el estrato aplicado • Algunos usuarios manifiestan que les facturan sin tener el servicio • Cobro de contribuciones a pesar de ser estrato 3 o 4 • Información por parte de la empresa prestadora para la interrupción del servicio • La empresa prestadora no atiende la reclamación del usuario para revisar un transformador • Cambios de contador sin autorización por parte del usuario

No.	Queja o comentario	Explicación
19	Inconformidad con el servicio de gas	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha instalado el servicio de gas por redes, a pesar que el usuario ya pagó • La instalación de gas por redes ocasionan daños en las vías • Inconformidad con los cobros de la revisión quinquenal • Inconformidad por el estrato aplicado • Malos procedimientos de la empresa prestadora • Interrupción del servicio sin explicación por parte de la empresa prestadora • Inconformidad con la empresa prestadora por el tipo de uso del predio • Contador en mal estado
20	Inconformidad con los servicios en general	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas de los usuarios por la mala prestación de los servicios públicos • Contadores en mal estado • Inconformidad por el estrato aplicado • Robos de alcantarillas y contadores, mas controles • Inconformidad con la empresa prestadora por el tipo de uso del predio • Inconformidad por los pagos diferidos sin la autorización del usuario
21	Incremento facturación - Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio costoso • Incrementos constantes en la factura • Cobros exagerados • Incrementos desde el inicio de la pandemia • Inconsistencias en la facturación
22	Incremento facturación - Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio costoso • Incrementos injustificados
23	Incremento facturación - Aseo	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio costoso • Incrementos injustificados • Cobros exagerados • Facturas duplicadas (energía y acueducto/alcantarillado) • Incrementos constantes en la factura
24	Incremento facturación - Energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio costoso • Inconformidad por la facturación del alumbrado público • Incrementos injustificados • Cobros exagerados • Facturas duplicadas (energía y acueducto/alcantarillado) • Incrementos constantes en la factura • La empresa prestadora no aplica los subsidios • Irregularidad en los pagos diferidos • Facturación elevada en zona rural • Incrementos desde el inicio de la pandemia
25	Incremento facturación - Gas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio costoso • Cobros exagerados • Incrementos desde el inicio de la pandemia
26	Incremento facturación - General	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementos general de todos los servicios públicos • Los usuarios informan de abusos en los cobros por parte de las empresas prestadoras • Incrementos desde el inicio de la pandemia • Cobros exagerados

No.	Queja o comentario	Explicación
27	Incumplimiento de las medidas del Gobierno Nacional Frente a la emergencia sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos usuarios manifiestan que no se aplicaron los subsidios informados por el Gobierno Nacional • Incumplimiento de las medidas informadas por el Gobierno Nacional por parte de las empresas prestadoras • Suspensiones de los servicios en pandemia • Algunas empresas prestadoras no permitieron el pago diferido de los servicios • Cobro de intereses por parte de las empresas prestadoras
28	Mas vigilancia y control a las empresas prestadoras	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor seguimiento a las empresas prestadoras por el incremento en la facturación de los servicios públicos • Abusos por parte de las empresas prestadoras • Controles a los cambios de los contadores • Vigilancia a las empresas prestadoras respecto al personal que realiza las revisiones • Control a las empresas prestadoras por la calidad en los servicios • Frente a fallos de la Superintendencia, las empresas prestadoras no atienden los fallos
29	Mayores facilidades de pago de facturas	<ul style="list-style-type: none"> • Mas facilidades de pago de las facturas de servicios públicos (flexibilidad)
30	No aplicación de subsidios	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de subsidios en los acueductos veredales • La empresa de GLP no aplica los subsidios
31	No cuentan con servicio de acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa prestadora se niega a prestar el servicio
32	No cuentan con servicio de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> • Alcantarillado artesanal, las aguas residuales van al rio (Samacá - Boyacá)
33	No cuentan con servicios públicos domiciliarios	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos usuarios manifiestan que no cuentan con servicios públicos, la mayoría, en Putumayo
34	PRI	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones de riesgo inminente, para hacer el seguimiento con las Delegadas respectivas: las PRI corresponden a falta de mantenimiento en postes o en mal estado, postes sobre cables, ramas sobre cables, cableado de alta tensión sobre viviendas
35	Queja frente a la gestión de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor información a los usuarios para ejercer derechos • Mas sucursales de la Entidades • Mas agilidad de la Entidad en la supervisión a las empresas prestadoras • Manejo de lenguaje claro y acorde a las personas • Algunos usuarios solicitan mayor respaldo por parte de la Entidad • Mas seguimiento a las reclamaciones de los usuarios • Mas soluciones a los usuarios • Mayor claridad con el instructivo de PQR en Te Resuelvo
36	Quejas frente a decisiones de la SSPD	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos usuarios manifiestan que la Entidad solo favorece a las empresas prestadoras • Mas revisión de las quejas interpuestas por los usuarios • La Entidad no brinda soluciones a los usuarios • Mayor claridad en las respuestas
37	Sin problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios informan que no tienen inconvenientes con la prestación de los servicios públicos • Usuarios satisfechos con los servicios

No.	Queja o comentario	Explicación
		• Servicios públicos de calidad
38	Tiempos de respuesta de la SSPD ante reclamaciones de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • La Entidad se toma mucho tiempo en dar respuesta a los usuarios (solicitan respuestas oportunas) • La Entidad no atiende las quejas de los usuarios • Algunos usuarios informan que llevan muchos años esperando la respuesta a sus quejas por parte de la Entidad

Así mismo, se han recibido comentarios positivos, de felicitación y agradecimiento hacia la Entidad, en donde los usuarios encuestados manifestaron que la encuesta fue clara y oportuna, agradeciendo a la Entidad por la iniciativa. Se recibieron 898 observaciones de este tipo.