

Encuesta NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario



Segundo semestre 2025

Superintendencia delegada para la protección
al usuario y gestión en territorio

Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Presentación.....	5
Objetivos	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Ficha técnica.....	8
Aplicación de la encuesta	10
Trámites recibidos en la Superservicios.....	16
Conclusiones.....	24
Sobre los trámites y servicios.....	26
Enfoque diferencial y accesibilidad	26
Recomendaciones y oportunidades de mejora	26

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 - Mapa de Direcciones Territoriales	9
Ilustración 2. Número de encuestas ejecutadas por territorial.....	11
Ilustración 3. Número de encuestas por canales de atención.....	12
Ilustración 4. Total, personas grupos étnicos	13
Ilustración 5. Total, personas con discapacidad.....	14
Ilustración 6. Total, de trámites recibidos por servicio público	15
Ilustración 7 - Total de trámites realizados ante la entidad	17
Ilustración 8 - Percepción del usuario frente calidad en la atención.....	19
Ilustración 9 -Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención	20
Ilustración 10 - Percepción del usuario frente la accesibilidad.....	22
Ilustración 11 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información.....	23

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro del marco del programa de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado por el Decreto 1499 de 2017, dispuso a la ciudadanía la encuesta de nivel de satisfacción al usuario (NSU) donde su objetivo es:

- Medir la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios recibidos en la entidad
- Aportar insumos para la formulación del Plan de Mejoramiento Institucional.

Durante el segundo semestre de 2025 la entidad ha atravesado varios cambios en la manera de acceder a nuestra oferta institucional por medio de los diferentes canales de atención, lo que exige estar en constante medición y mejoras, entablando una cercanía entre Estado y ciudadanía.

En virtud de lo anterior, la Superservicios puso de disposición durante el segundo semestre los siguientes canales de atención:

- PBX (Línea gratuita nacional: 01-8000 910305 o Línea de atención en Bogotá: (+57) 601 - 745 - 6011
- Plataforma TeResuelvo
- Portal web Superservicios (www.superservicios.gov.co)
- Presencial en Direcciones Territoriales, Sede Principal Administrativa –PAS

Se recibieron 1982 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 julio a diciembre de 2025.

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:

Aplicación de encuesta:

- a.** Por Dirección territorial
- b.** Por enfoque diferencial
- c.** Por servicio público

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

Trámites recibidos en la Superservicios

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

- 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.

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 tramites más relevantes radicados ante la Superservicios.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de los canales de atención dispuestos por la Superservicios en las diferentes sedes de la Entidad a nivel nacional.

Objetivos Específicos

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

Ficha técnica

Las encuestas fueron aplicadas a través de diferentes medios, bien sea 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 - Superservicios

Población encuestada

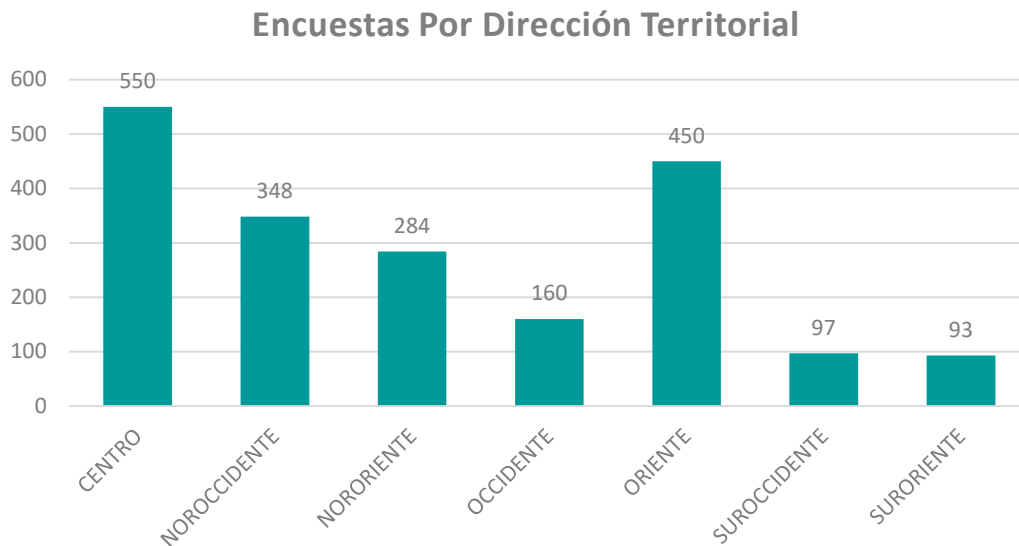
Considerando que la misión de la Superservicios en el año 2025 es: “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.” Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/quienes-somos>. Para este año se pretende fortalecer y unificar algunos canales de atención para ofrecer una experiencia más eficiente y satisfactoria al usuario.

Aplicación de la encuesta

La encuesta del segundo semestre de 2025, se desarrolló en los diferentes canales de atención que dispone la entidad, desde los criterios de número de encuestas por territoriales, por enfoque diferencial y por servicio público.

A continuación, se describe por medio de la ilustración Numero 2. el número de encuestados por cada dirección territorial.

Ilustración 2. Número de encuestas ejecutadas por territorial



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

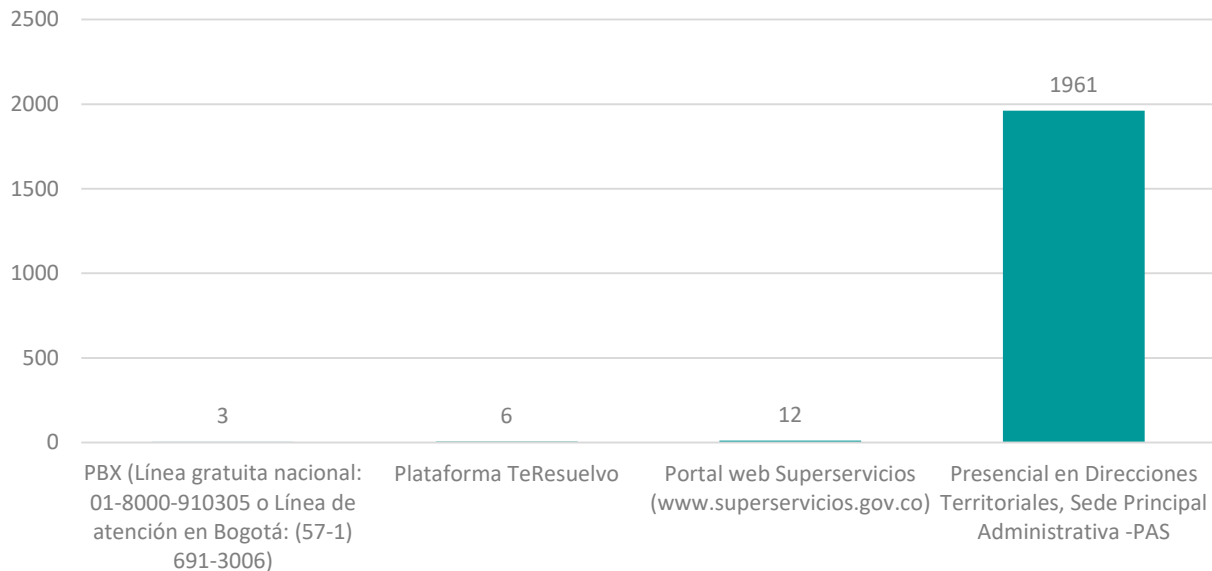
Se aplicaron un total de 1.982 encuestas a nivel nacional. La Dirección Territorial Centro registró la mayor participación, con 550 encuestas (27,75 %), seguida por Oriente, con 450 encuestas (22,71 %), y Noroccidente, con 348 encuestas (17,56 %), lo cual evidencia una mayor capacidad de cobertura y gestión en estas territoriales.

Por su parte, Nororienté, con 284 encuestas (14,33%), y occidente, con 160 encuestas (8,07 %), presentaron niveles de participación intermedia. En contraste, las Direcciones Territoriales Suroccidente, con 97 encuestas (4,89 %), y surorienté, con 93 encuestas (4,69 %), registraron los porcentajes más bajos de participación.

Los canales de atención con los que cuenta la entidad constituyen los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía presentan peticiones, solicitudes y requerimientos, y permiten

caracterizar la interacción entre la entidad y los ciudadanos. A continuación, se relacionan de la siguiente manera:

Ilustración 3. Número de encuestas por canales de atención



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

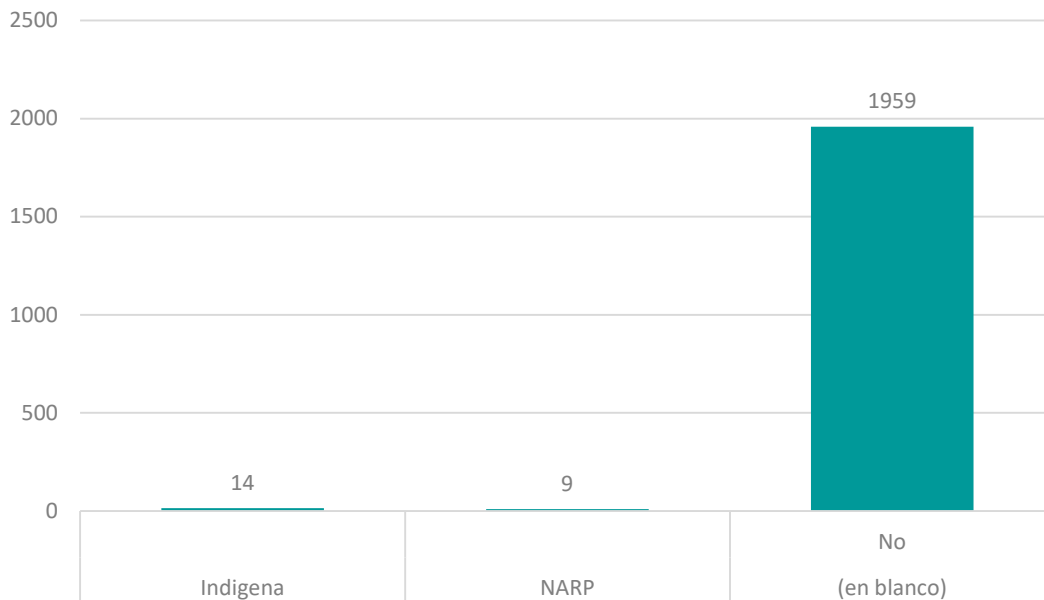
La atención de solicitudes se concentró principalmente en el canal presencial, con un total de 1.961 registros, lo que representa la mayor proporción de las atenciones realizadas. Este comportamiento evidencia que los usuarios continúan privilegiando la interacción directa en las Direcciones Territoriales y en la Sede Principal Administrativa (PAS).

Adicionalmente, durante el año 2025 se realizó la apertura de nuevos PAS en los departamentos de Antioquia y Córdoba, lo cual amplió la capacidad de atención presencial de la entidad en estas regiones.

En contraste, los canales digitales y telefónicos registraron una participación significativamente menor: el portal web de Superservicios tuvo 12 atenciones, la Plataforma TeResuelvo 6, y el PBX apenas 3, lo que refleja un bajo nivel de uso de los canales no presenciales. En conjunto, los resultados indican la necesidad de fortalecer la divulgación, accesibilidad y confianza en los canales virtuales y telefónicos, con el fin de descongestionar la atención presencial y avanzar hacia un modelo de atención más tecnológico, accesible y eficiente.

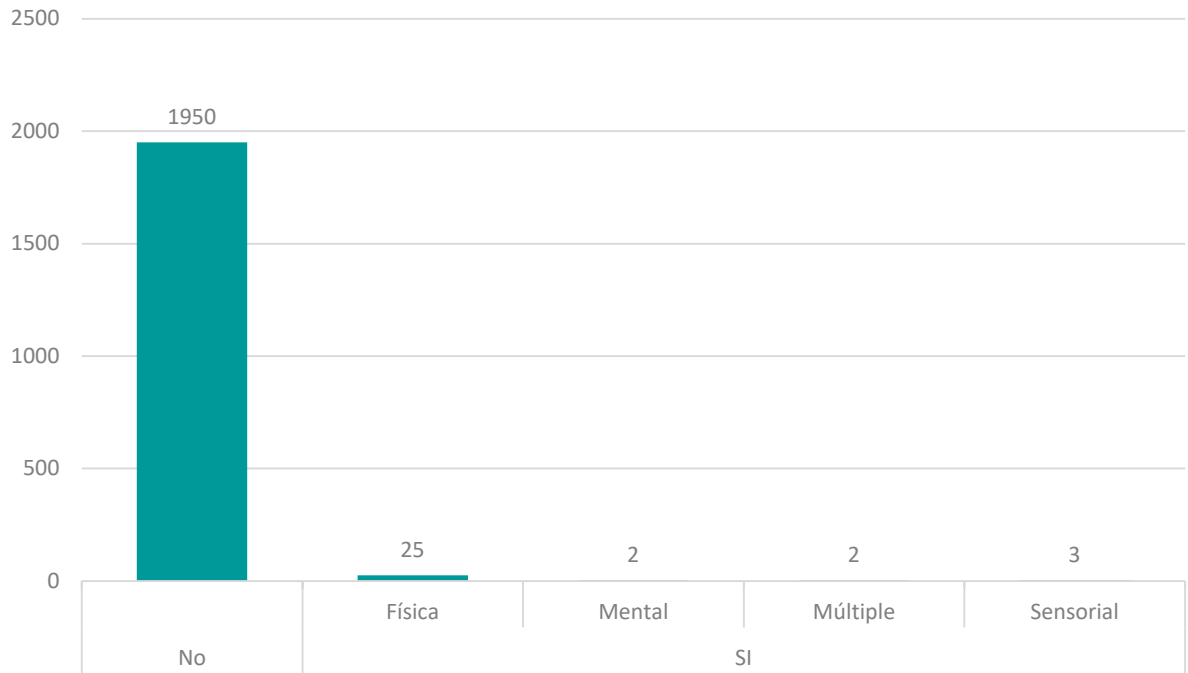
Enfoque diferencial, condición de discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios

Ilustración 4. Total, personas grupos étnicos



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Ilustración 5. Total, personas con discapacidad



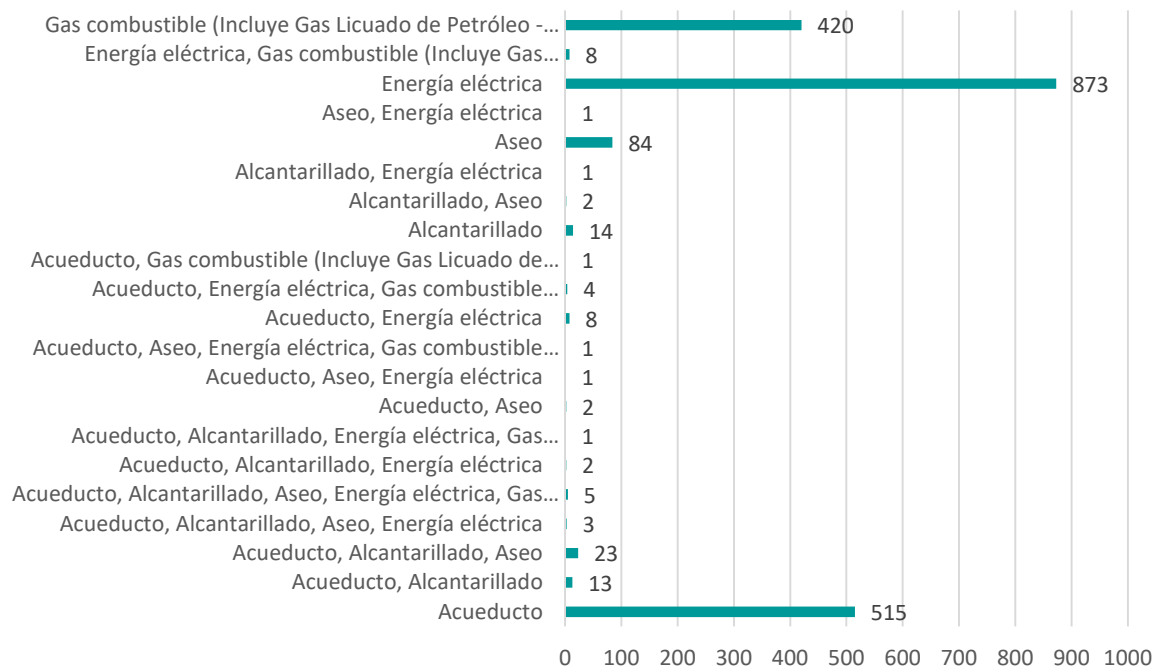
Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Los resultados evidencian que la mayoría de las personas encuestadas no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico ni como personas en situación de discapacidad, registrándose 1.959 respuestas negativas en relación con pertenencia étnica y 1.950 frente a la existencia de algún tipo de discapacidad. No obstante, se identificaron 23 personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico y 32 personas que indicaron encontrarse en situación de discapacidad, lo cual, aunque corresponde a una proporción minoritaria del total, pone de manifiesto la necesidad de mantener y fortalecer un enfoque diferencial e inclusivo en la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

En cuanto a los grupos de valor que interactúan con la entidad, se evidencia la presencia de personas pertenecientes a grupos étnicos, principalmente comunidades NARP e indígenas, así como de personas con algún tipo de discapacidad, predominando la discapacidad física. Este comportamiento resalta la importancia de considerar las diversas condiciones físicas, sensoriales y psicosociales al momento de facilitar el acceso a los canales de atención, teniendo en cuenta la creciente visibilización de distintas condiciones de salud que requieren ajustes razonables y medidas de accesibilidad por parte de la entidad.

Los servicios públicos domiciliarios por los cuales los usuarios acuden con mayor frecuencia a la entidad se evidencian en la siguiente gráfica.

Ilustración 6. Total de trámites recibidos por servicio público



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Los resultados muestran que las solicitudes se concentran principalmente en los servicios de Energía eléctrica (873 casos), Acueducto (515) y Gas combustible (420), los cuales, en conjunto, representan la mayor parte de la demanda ciudadana, evidenciando que estos servicios generan las principales inquietudes, reclamos o necesidades de orientación por parte de los usuarios. En menor proporción se registran solicitudes relacionadas con Aseo (84) y Alcantarillado (14), así como combinaciones de dos o más servicios, reflejan casos puntuales de problemáticas integrales. En general, el comportamiento de los datos indica la necesidad de priorizar acciones de vigilancia, orientación y pedagogía en los sectores de energía eléctrica, acueducto y gas, donde se concentra la mayor interacción de la ciudadanía con la Superservicios.

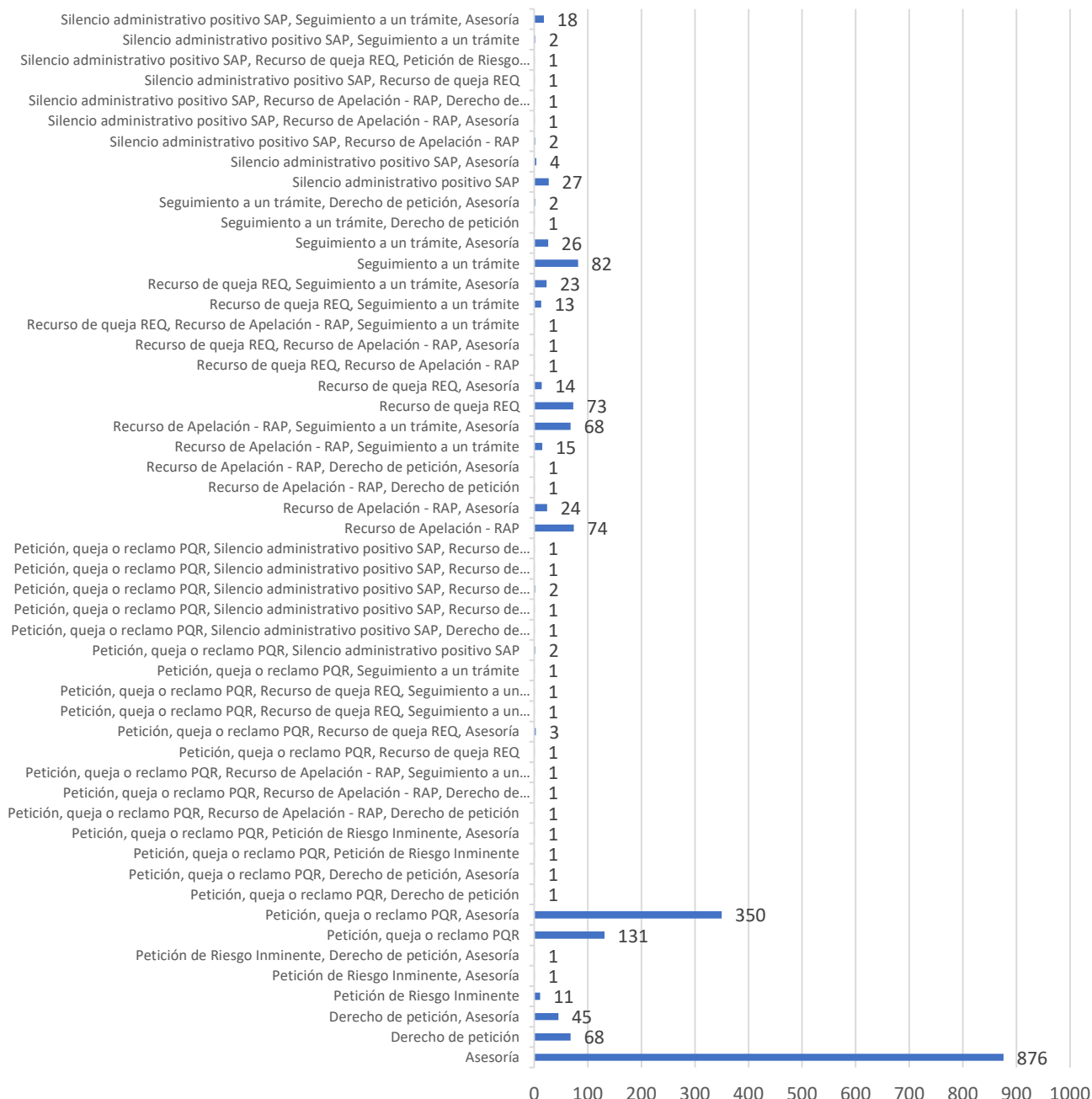
Trámites recibidos en la Superservicios

La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio ha realizado grandes esfuerzos para reducir 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 tramitado sus peticiones. A continuación, se relacionan los tramites recibidos:



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Ilustración 7 - Total de trámites realizados ante la entidad



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Los resultados evidencian que la asesoría constituye el trámite con mayor demanda por parte de los usuarios, con 876 registros, lo que evidencia un uso predominante de este servicio dentro de los mecanismos de atención dispuestos por la entidad.

De igual forma, las peticiones, quejas o reclamos (PQR) presentan una participación relevante, tanto en su modalidad individual, con 131 registros, como combinadas con asesoría, con 350 registros, lo cual refleja la recurrencia de solicitudes asociadas a inconformidades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

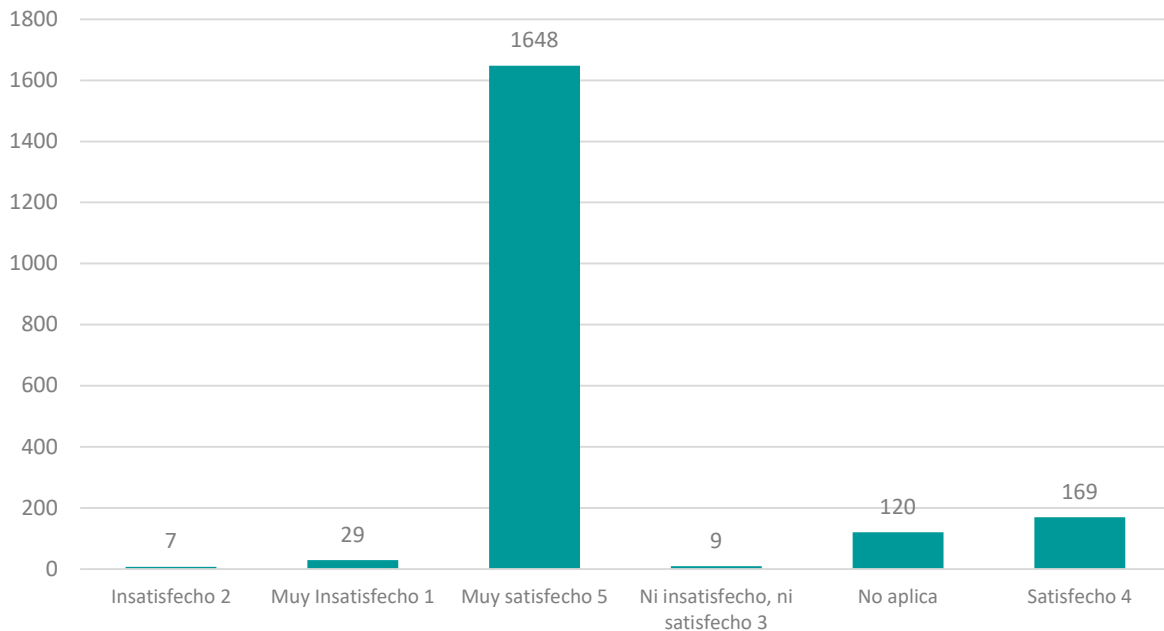
En conjunto, el análisis evidencia una alta demanda de servicios de orientación y acompañamiento, así como la importancia de fortalecer la gestión integral de las PQR y los recursos administrativos, en coherencia con las necesidades identificadas a partir de la interacción con la ciudadanía.

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 la atención recibida

Ilustración 8 - Percepción del usuario frente calidad en la atención



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción ciudadana frente a la calidad de la atención brindada por la Superservicios. En este sentido, 1.648 usuarios manifestaron estar “muy satisfechos” y 169 identificaron estar “satisfechos”, lo que evidencia una valoración mayoritariamente positiva del servicio prestado.

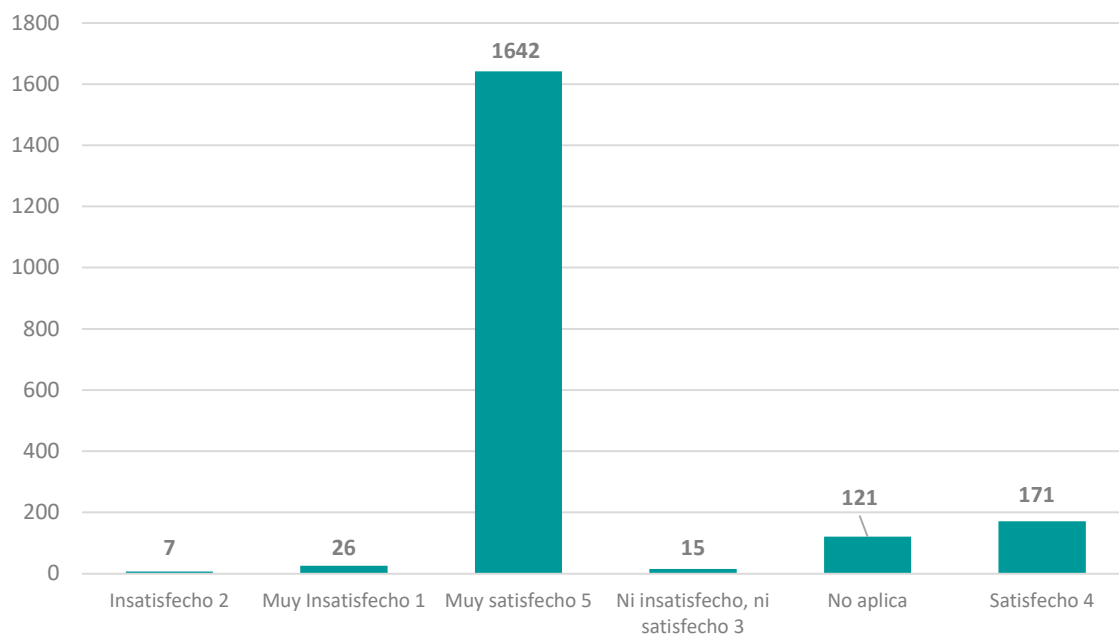
Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 29 usuarios que se identificaron como “muy insatisfechos” y 7 como “insatisfechos”, lo cual representa una proporción mínima en relación con el total de atenciones registradas. Así mismo,

un número limitado de encuestados se ubicó en una posición neutral (9 respuestas) y 120 indicaron la opción “no aplica”.

En términos generales, el análisis refleja una gestión consistente en la prestación del servicio de atención, así como la necesidad de continuar implementando acciones de mejora continua que permitan fortalecer la calidad del servicio y atender de manera efectiva las expectativas de todos los usuarios.

- Tiempo dedicado en la atención

Ilustración 9 - Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

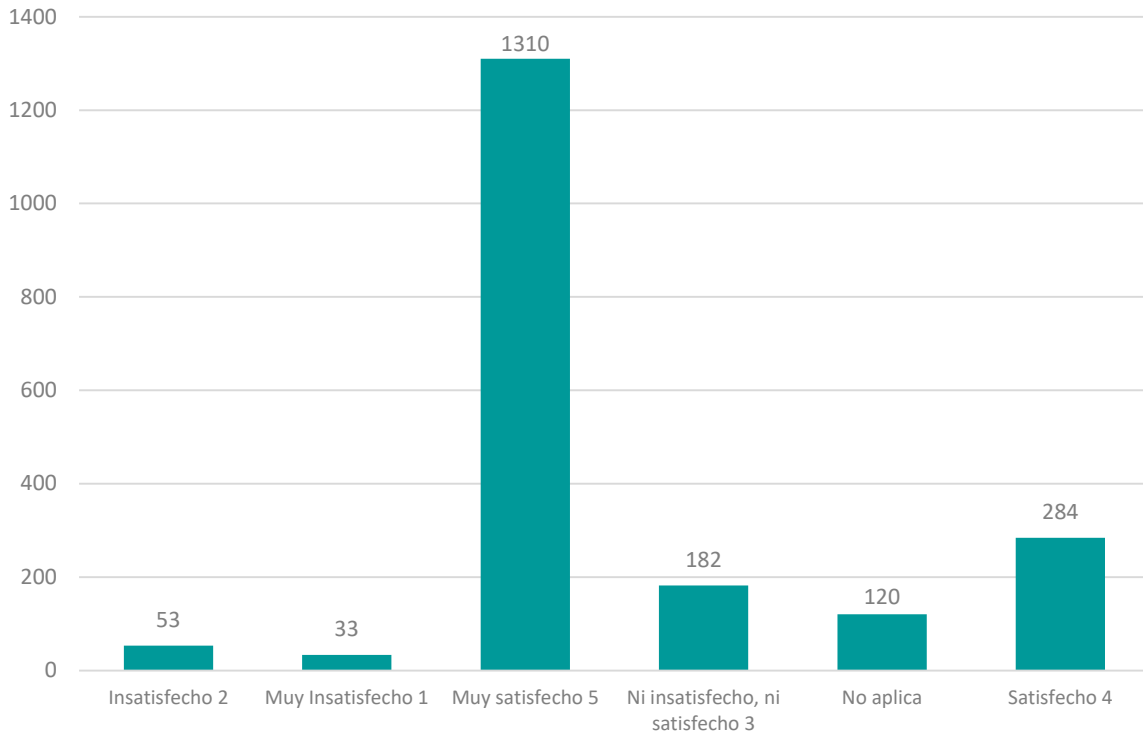
Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente al tiempo dedicado durante la atención, dado que 1.642 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 171 como “satisfechas”, lo que refleja una percepción positiva sobre la oportunidad y dedicación del servicio prestado.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 26 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 7 como “insatisfechos”, lo cual evidencia que los casos de inconformidad son mínimos. Así mismo, un grupo limitado se ubicó en una valoración neutral (15 respuestas) y 121 seleccionaron la opción “no aplica”.

En términos generales, los resultados reflejan una gestión adecuada del tiempo de atención, que contribuye a una experiencia favorable para la mayoría de los usuarios; no obstante, estos insumos permiten identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer el servicio y atender de manera más efectiva las expectativas de quienes manifestaron algún nivel de insatisfacción.

- [Accesibilidad a los puntos de atención](#)

Ilustración 10 - Percepción del usuario frente la accesibilidad



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva respecto a la accesibilidad de los puntos de atención de la Superservicios, dado que 1.310 usuarios se identificaron como “muy satisfechos” y 284 como “satisfechos”, lo que evidencia que, en términos generales, la ciudadanía logra acceder de manera adecuada a los canales de atención disponibles.

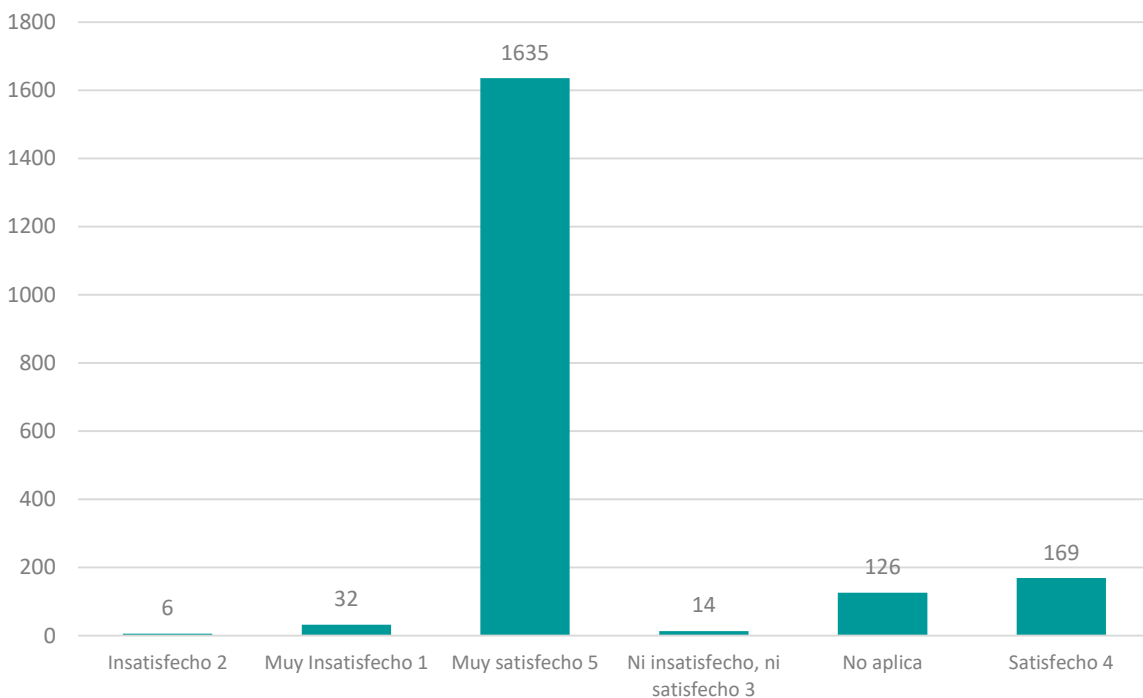
No obstante, se observa un nivel de percepción negativa superior en comparación con otros aspectos evaluados, con 53 usuarios clasificados como “insatisfechos” y 33 como “muy insatisfechos”, así como un número relevante de respuestas neutrales

(182), lo cual permite identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la cobertura, facilidad de acceso y accesibilidad, especialmente en determinados territorios. Así mismo, 120 personas seleccionaron la opción “no aplica”.

En términos generales, los resultados reflejan que la accesibilidad de los puntos de atención es bien valorada por la mayoría de los usuarios y, a su vez, proporcionan insumos para optimizar y promover de manera progresiva los canales de atención, con el fin de mejorar la experiencia de todos los usuarios.

- Claridad en la información recibida

Ilustración 11 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a la claridad de la información recibida, dado que 1.635 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 169 como “satisfechas”, lo que evidencia una comunicación clara y efectiva por parte de la Superservicios.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 32 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 6 como “insatisfechos”, mientras que 14 respuestas se ubicaron en una valoración neutral. Así mismo, 126 personas seleccionaron la opción “no aplica”.

Los resultados confirman que la claridad de la información es un atributo sólido del servicio prestado por la entidad, el cual favorece la comprensión por parte de los usuarios y fortalece la confianza ciudadana. De manera complementaria, estos resultados permiten consolidar y ajustar las prácticas de comunicación, con el propósito de seguir garantizando mensajes claros, oportunos y comprensibles para todos los públicos.

Conclusiones

Durante el segundo semestre de 2025 se aplicaron un total de 1.982 encuestas a nivel nacional, principalmente a través de los puntos de atención presencial (PAS), los cuales constituyeron el canal con mayor uso. No obstante, también se emplearon canales digitales como TeResuelvo, la página web institucional y el correo electrónico.

En este sentido, se evidencia un incremento del 178% en la aplicación de encuestas en comparación con el primer semestre de 2025, periodo en el cual se registraron 713 encuestas, lo que refleja una mayor cobertura y fortalecimiento de los mecanismos de recolección de información gracias a la apertura de puntos de atención en el territorio nacional.

Tabla 1 - Puntos destacados por variable evaluada

Variable evaluada	Porcentaje de satisfacción	Observaciones
Calidad de atención	83,15% Muy satisfecho	Se evidencia buena atención y efectividad del canal
Tiempo de atención	82,85% Muy satisfecho y el 8,63% Satisfecho	La gestión es eficiente teniendo en cuenta que solo el 0,35% está insatisfecho
Accesibilidad	66,09% Muy satisfecho	Es importante seguir mejorando la accesibilidad a los puntos de atención.
Claridad en la Información	82,49% Muy satisfecho	Refleja un manejo adecuado de la información brindada a la ciudadanía.

Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Sobre los trámites y servicios

- El trámite más reclamado fue el de energía eléctrica con (873 casos), seguida por el servicio de acueducto con (515 casos) y gas (420 casos.)
- El trámite más frecuente fue el de asesoría con un total de 876 casos durante el segundo semestre del año 2025, lo que evidencia una alta demanda de orientación ciudadana, seguido de las PQR y asesoría con un total de 350 casos.

Enfoque diferencial y accesibilidad

- La participación de grupos étnicos o personas con discapacidad fue baja, pero la Superservicios ha reconocido la importancia de adaptar sus canales para una atención más inclusiva.
- Se plantea revisar constantemente la infraestructura y las herramientas digitales accesibles.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

- Incrementar la promoción y apropiación de los canales digitales (TeResuelvo, página web y correo electrónico).
- Optimizar la accesibilidad y uso de las plataformas digitales, especialmente para usuarios en territorios con menor cobertura presencial.
- Estandarizar buenas prácticas de atención en todas las Direcciones Territoriales.
- Reforzar procesos de seguimiento y retroalimentación a partir de la experiencia del usuario.

Encuesta NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario



Segundo semestre 2025

Superintendencia delegada para la protección
al usuario y gestión en territorio