

INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN:

Te Resuelvo y Puntos de Atención Superservicios (PAS)

VIGENCIA 2025

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL
USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO



Contenido

1. Mapa Direcciones Territoriales	4
2. Canal Virtual: Te Resuelvo.....	5
2.1. Trámites recibidos	5
2.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario	7
2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales	8
2.4. Trámites recibidos por Departamento	10
2.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares	13
2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos.....	14
2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites	15
2.8. Conclusiones: Canal <i>Te Resuelvo</i>	16
3. Canal presencial: Puntos de Atención Superservicios (PAS)	18
3.1. Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU).....	22
3.2. Conclusiones: Puntos de Atención Superservicios (PAS).....	27

En marzo de 2014 fue expedida la Ley Estatutaria de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 que definió el derecho de acceso a la información pública que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran o controlen, en cualquier formato y en el desarrollo de sus funciones. En cumplimiento de esta Ley, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios, elabora y publica los informes de los Canales de Atención, los cuales se encuentran dispuestos para la interacción con el usuario.

El informe presenta las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el canal virtual (*Te Resuelvo*) y en los canales presenciales (*Puntos de Atención Superservicios - PAS*).

Mapa Direcciones Territoriales



Figura 1. Mapa de Direcciones Territoriales.

Canal Virtual: Te Resuelvo¹

A través de la plataforma *Te Resuelvo*, los usuarios pueden realizar sus trámites con relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. A continuación, se presentan las principales estadísticas de interacción, recepción de trámites e indicadores asociados a dicha plataforma, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

1.1. Trámites recibidos

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 en la plataforma *Te Resuelvo* se recibieron en total 48.809 trámites, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, según cada tipo de trámite:

Tipo de trámites	Trámites
PQR (Petición, queja o reclamo)	29.799
SAP (Silencio administrativo positivo)	10.559
REQ (Recurso de queja)	8.388
QRSF (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	43
Rep-Sap	20
Rep/Rap	-
Total	48.809

Tabla 1. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma *Te Resuelvo* 2026.

¹ Te Resuelvo es una plataforma digital de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia (Superservicios) diseñada para que usuarios radiquen fácil y gratuitamente peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionados con servicios públicos (agua, energía, gas, aseo). Las quejas se envían automáticamente a la empresa prestadora correspondiente. Accesibilidad: Disponible 24/7 desde cualquier dispositivo con internet en la dirección teresuelvo.superservicios.gov.co

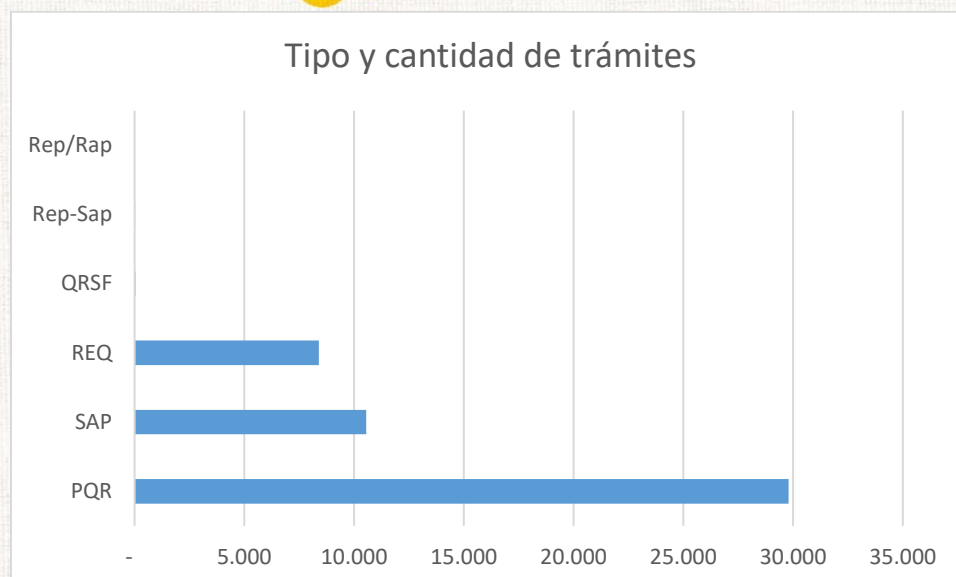


Figura 2. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el periodo analizado se registraron 48.809 trámites, concentrándose el 99,86% en tres tipos de trámites principales: PQR, SAP y REQ. El mayor volumen corresponde a PQR (61,05%), seguido por SAP (21,63%) y REQ (17,18%).

La gestión de trámites muestra una fuerte concentración en PQR y un nivel relevante de SAP que requiere intervención estratégica. La adopción de medidas preventivas y de control permitirá reducir riesgos jurídicos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la percepción del servicio por parte de los ciudadanos.

El nivel de Silencio Administrativo Positivo (SAP) representa un foco de atención institucional, ya que puede implicar riesgos jurídicos y fallas en el cumplimiento de tiempos de respuesta.

Por su parte, el porcentaje de QRSF es marginal, se observan valores muy bajos lo que se podría explicar por desconocimiento de este tipo de trámite. La baja participación de sugerencias/felicitaciones puede indicar baja cultura de retroalimentación positiva o poca visibilidad del canal.

1.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario

De los 48.809 trámites la mayor cantidad corresponde a trámites concernientes al servicio público de energía eléctrica con un total de 32.137, seguido por Acueducto con 8.216 y Gas con 6.071. Durante el período analizado la mayor concentración se presenta en el servicio de Energía, que representa cerca de dos tercios del total de solicitudes.

Servicio Público Domiciliario	Cantidad de trámites
Energía	32.137
Acueducto	8.216
Gas	6.071
Aseo	1.887
Alcantarillado	455
No indica Servicio Público	43
Total	48.809

Tabla 2. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

De lo anterior se observa una preeminencia de los trámites con relación al servicio público de energía eléctrica radicados por parte de los usuarios en la plataforma Te Resuelvo, cuadruplicando los trámites correspondientes a Acueducto y gas. Mientras que los servicios públicos de Aseo y Alcantarillado fueron los servicios públicos de los que menos se recibieron trámites en la plataforma.

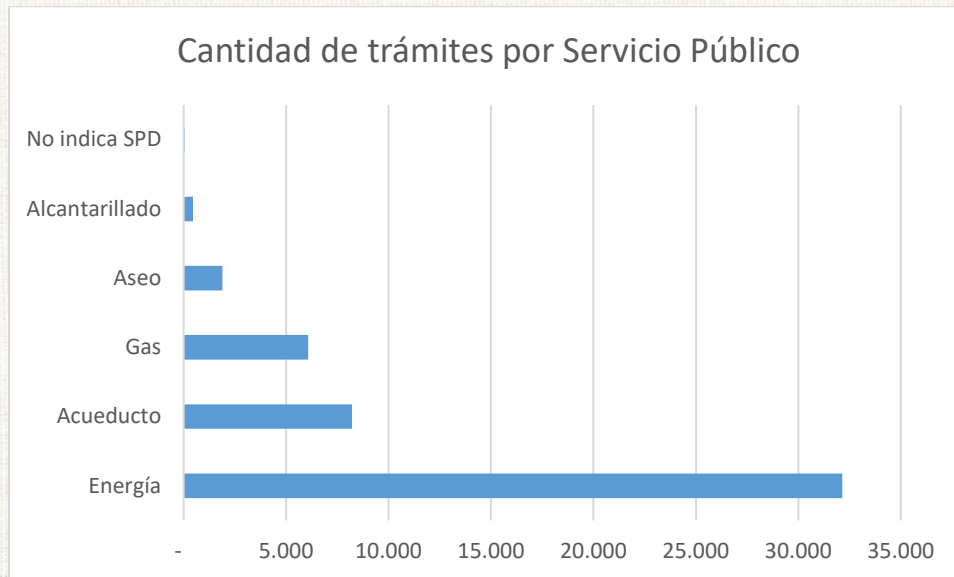


Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

En términos de porcentajes, el servicio público de energía representó un 66%, acueducto 17%, gas 12%, aseo 3,9% y alcantarillado 0,93%, del total de trámites recibidos.

Dentro de los hallazgos clave se deben resaltar, la alta concentración en energía ya que 2 de cada 3 trámites corresponden a este servicio. Acueducto y Gas representan en conjunto el 29,2% del total. Mientras que Aseo y Alcantarillado presentan una participación marginal (menos del 5% combinado).

Dentro de las posibles causas de la prevalencia del servicio público de energía frente a los demás servicios podemos encontrar una mayor cobertura del servicio, facturación mensual obligatoria y/o una mayor sensibilidad del usuario ante fallas o cobros.

1.3. Comparación entre Direcciones Territoriales

En el año 2025 el número total de trámites recibidos a través de la plataforma Te Resuelvo fue de 48.809 los cuales se encuentran distribuidos por cada dirección territorial así:

Dirección Territorial	Cantidad de trámites
Nororiente	11.921
Centro	10.814
Noroccidente	10.581
Suroccidente	4.658
Suroriente	4.722
Occidente	3.187
Oriente	2.819
Sin información de DT	107

Tabla 3. Cantidad de trámites por Dirección Territorial. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Las tres primeras Direcciones Territoriales: Nororiente, Centro y Noroccidente, concentran 68,3% del total de los trámites (más de dos tercios), como se puede evidenciar en la figura 4.

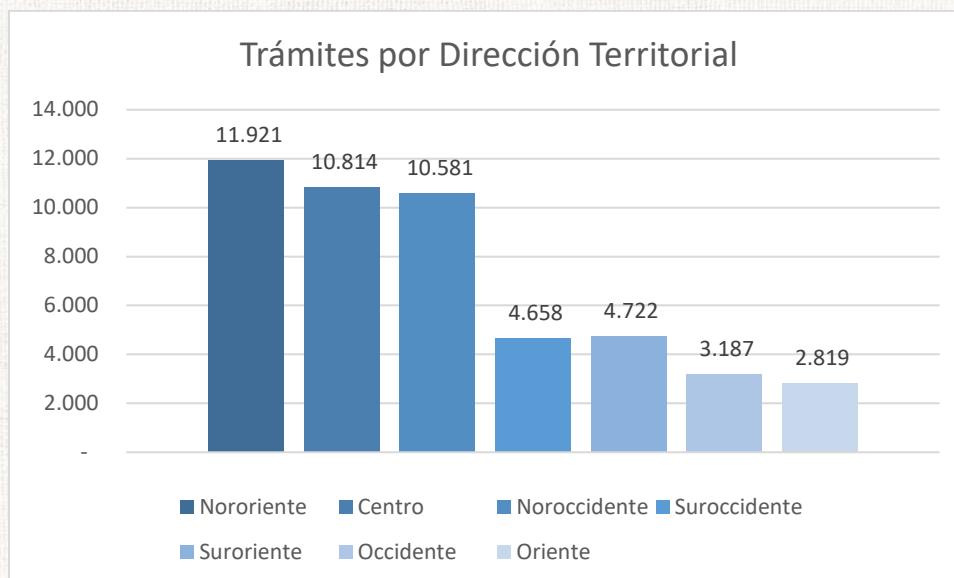


Figura 4. Cantidad de trámites por Dirección Territorial.
Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Esto indica una alta concentración geográfica de la demanda en la zona norte de Colombia con departamentos como Bolívar, Córdoba, Cesar, Atlántico, Magdalena y La Guajira, algunos de los cuales presentan serias dificultades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Con respecto a la Dirección Territorial Centro se explica por la presencia del Distrito Capital, el cual por concentración demográfica y población influye en esta variable. Esto nos indicaría una necesidad de mayor capacidad operativa en Nororiente, Centro y Noroccidente.

Entre las Direcciones con menor cantidad de trámites se puede analizar que entre las posibles causas de baja concentración de trámites están: la población, el acceso digital, una menor cobertura o menor demanda, etc.

1.4. Trámites recibidos por Departamento

Los trámites recibidos según ubicación geográfica, encontramos que Bogotá y Atlántico lideran tanto en cantidad total de trámites como en el trámite correspondiente a PQR, adicionalmente, se observa que PQR es la categoría dominante en todos los departamentos. Por su parte, los trámites de QRSF son marginales, valores muy bajos o cero en casi todos. La concentración está fuertemente marcada en pocos departamentos como se puede observar en las cifras (ver figura 5 y tabla 4).

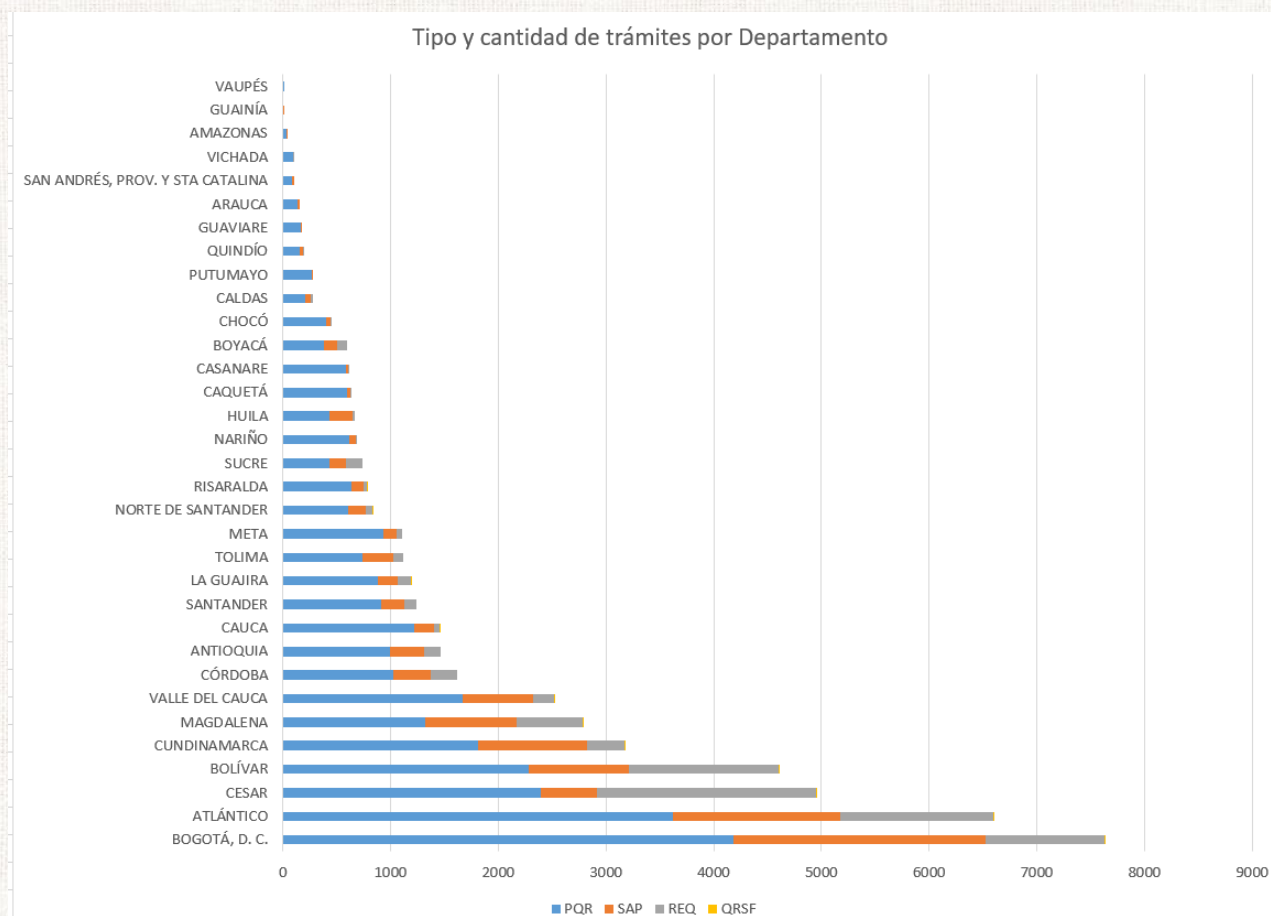


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento.

Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

DEPARTAMENTO	PQR	SAP	REQ	QRSF	TOTAL
BOGOTÁ, D. C.	4.187	2.332	1.108	15	7.642
ATLÁNTICO	3.616	1.563	1.412	8	6.599
CESAR	2.391	522	2.036	4	4.953
BOLÍVAR	2.280	928	1.396	1	4.605
CUNDINAMARCA	1.812	1.011	345	3	3.171
MAGDALENA	1.317	851	613	3	2.784
VALLE DEL CAUCA	1.668	654	198	3	2.523
CÓRDOBA	1.029	343	247	-	1.619
ANTIOQUIA	989	319	160	-	1.468
CAUCA	1.219	181	49	1	1.450
SANTANDER	911	218	106	-	1.235
LA GUAJIRA	878	188	121	1	1.188
TOLIMA	742	286	87	-	1.115
META	934	120	56	-	1.110
NORTE DE SANTANDER	609	155	66	3	833
RISARALDA	633	118	33	1	785
SUCRE	430	157	151	-	738
NARIÑO	613	60	12	-	685
HUILA	431	211	28	-	670
CAQUETÁ	600	24	5	-	629
CASANARE	581	24	7	-	612
BOYACÁ	378	120	96	-	594
CHOCÓ	404	37	10	-	451
CALDAS	209	49	24	-	282
PUTUMAYO	266	12	-	-	278
QUINDÍO	154	30	16	-	200
GUAVIARE	164	3	-	-	167
ARAUCA	140	12	-	-	152
SAN ANDRÉS, PROV. Y STA CATALINA	79	26	-	-	105
VICHADA	92	1	1	-	94
AMAZONAS	36	1	-	-	37
GUAINÍA	5	3	-	-	8
VAUPÉS	2	-	-	-	2

Tabla 4. Cantidad de trámites por Departamento. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Los primeros 5 departamentos (Bogotá, D.C., Atlántico, Cesar, Bolívar, Cundinamarca) concentran aproximadamente más del 60% del total nacional, lo que evidencia una alta concentración territorial, la concentración geográfica se traduce en que pocos departamentos generan la mayor carga. Bogotá y Atlántico lideran el volumen en el caso de Bogotá se explica por una mayor densidad demográfica.

Los de menor volumen total corresponden a los departamentos de Vaupés, Guainía, Amazonas, Vichada, San Andrés. Estos departamentos tienen como característica común una baja densidad poblacional, lo que evidencia una correlación entre volumen y tamaño poblacional, nivel de urbanización.

1.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares

Con respecto a las ciudades/municipios con mayor cantidad de trámites, a continuación, se enlista el top 10 con mayor cantidad de trámites, cifra que se contrasta con el número de hogares particulares (DANE, Censo Nacional de Población y Vivienda, 2018), para así discriminar cuáles presentan mayor cantidad de trámites comparado con número de hogares.

Ciudad/Municipio	Hogares particulares DANE	Cantidad de trámites	%
Valledupar	127.587	3.698	2,90%
Santa Marta	133.127	2.018	1,52%
Barranquilla	304.411	4.576	1,50%
Cartagena de Indias	260.346	3.250	1,25%
Soledad	143.217	936	0,65%
Montería	129.900	779	0,60%
Ibagué	174.421	559	0,32%
Bogotá, D.C.	2.514.482	7.643	0,30%
Soacha	210.423	581	0,28%
Cali	611.876	1.020	0,17%

Tabla 5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares.

Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda – 2018 (DANE); Plataforma Te Resuelvo 2026.

Como se puede observar en las anteriores cifras, Bogotá lidera en volumen absoluto de cantidad de trámites, sin embargo, comparando la cantidad de hogares versus trámites, la Capital presenta una baja radicación de trámites (0,30%) comparada con otras ciudades de menor población. En este sentido, se presentan ciudades como Valledupar, Santa Marta, Barranquilla y Cartagena, las cuales, a pesar de tener una cantidad de hogares muy inferior a ciudades como Bogotá o Cali presentan una cantidad importante de trámites, por lo que, es información relevante para acciones de focalización en términos de Inspección, Vigilancia y Control, estas cifras permiten orientar e identificar ciudades en las que se presenten casos críticos que requieren tanto medidas correctivas como preventivas.

1.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos

Para la vigencia 2025 se recibieron trámites relacionando más de 450 diferentes Empresas de Servicios Públicos a nivel nacional, a continuación, encontramos las 20 Empresas de Servicios Públicos con mayor cantidad de trámites.

Empresa de Servicios Públicos	Número de trámites
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	9.715
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	7.149
ENEL - CODENSA S.A. ESP	4.538
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	2.620
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	2.093
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	1.934
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	1.119
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	867
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	1.019
COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	966
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	791
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	598
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	628

Empresa de Servicios Públicos	Número de trámites
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	702
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	551
CEDENAR - CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	596
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	526
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	563
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	487
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. ESP	609

Tabla 6. Cantidad de trámites por Empresa de Servicio Público.

Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026

Se observa una alta concentración en pocas empresas, especialmente en las dos primeras. Entre las Empresas con Mayor Número de Trámites encontramos AFINIA con un 25,3%, AIR-E con 18,6% y ENEL – CODENSA con el 11,8%, estas empresas concentran el 55,7% del total de trámites. Esto indica una fuerte concentración de trámites en operadores del Caribe y en Bogotá, es decir, que son un punto focal para actividades de Inspección, Vigilancia y Control.

1.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites

La calificación al proceso de trámite por parte de los usuarios es totalmente opcional y es realizada luego de finalizar la atención de cada trámite. Se diligenciaron en total 8.946 encuestas, con una calificación mayoritariamente positiva.

Calificación	Encuestas diligenciadas
Excelente	4752
Buena	3346
Regular	594
Muy mala	168
Mala	86
Total	8.946

Tabla 7. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Los resultados obtenidos en las encuestas diligenciadas indican un 53% como Excelente, Buena: 37,4%, Regular: 6,6%, Muy mala: 1,9% y con una calificación como Mala: 1,0%. Más de la mitad de los encuestados (53%) califican como Excelente, la diferencia entre opiniones positivas (excelente y buena) y negativas (muy mala, mala) es amplia. Los resultados muestran un nivel de satisfacción sobresaliente, es decir, una percepción muy favorable entre los usuarios. Respecto al 6,6% que respondió “Regular” puede representar un grupo estratégico para identificar oportunidades de mejora. Respecto al porcentaje negativo, aunque es bajo, estos 254 casos podrían ayudar a perfeccionar procesos.

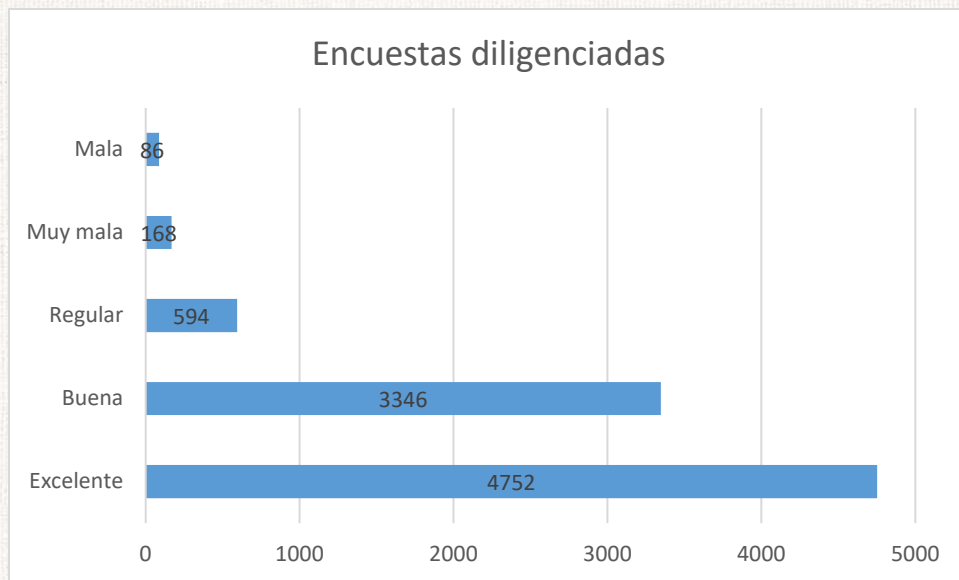


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

1.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo

Es preciso señalar que las 8.946 encuestas representan aproximadamente el 18,33% del total de 48.809 trámites recibidos en la plataforma, por lo que, la muestra resulta muy inferior a un porcentaje representativo que permita tener conclusiones generales respecto a los trámites recibidos por la entidad. Este porcentaje también indica un bajo nivel del diligenciamiento de las mismas, por lo



que, es preciso fortalecer la cultura de calificación del nivel de satisfacción de los trámites en los usuarios, y así tener un mejor panorama respecto a la calidad de la gestión de la entidad.

Con respecto a las cifras en general obtenidas del canal Te Resuelvo, se pueden realizar las siguientes sugerencias:

- Implementar sistema de alertas de recepción de trámites en ciudades por comportamientos inusuales, atípicos, masivos, desviaciones.
- Revisar tiempos promedio de respuesta por tipo de trámite.
- Analizar causas recurrentes en PQR.
- Fortalecer protocolos de respuesta para disminuir REQ.
- Promover la cultura de uso de canales de sugerencias y felicitaciones.
- Promover la cultura de uso de la encuesta de satisfacción del canal Te Resuelvo.
- La institución enfrenta presión operativa principalmente en la gestión de PQR.
- El indicador SAP requiere atención prioritaria por su impacto legal.

Finalmente, se observa que existe oportunidad de mejorar la calidad de la primera respuesta para reducir recursos.

Por otro lado, se observa una concentración importante en departamentos y ciudades en las que se tiene un fácil acceso a herramientas tecnológicas, por lo que, el canal Te Resuelvo podría no estar siendo efectivo en cuanto a los trámites que se requieren en zonas periféricas o de difícil acceso al internet en Colombia.

Canal presencial: Puntos de Atención Superservicios (PAS)

La Superservicios cuenta con siete direcciones territoriales a nivel nacional, cada una cuenta con puntos de atención personalizada y presencial².

A continuación, se presentan las cifras de la atención personalizada y presencial realizada en la vigencia 2025, contando con un total de 27.044 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales a través de los diferentes PAS.

Dirección Territorial	Número de atenciones personalizadas por Dirección Territorial
Centro	10.701
Noroccidente	5.703
Suroccidente	5.064
Suroriente	1.319
Oriente	1.075
Nororiente	2.543
Occidente	639
Total atenciones personalizadas	27.044

Tabla 8. Información de atención personalizada en Puntos de Atención Superservicios (PAS).

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

² Puede consultar el directorios de Puntos de Atención en nuestra página web: <https://www.superservicios.gov.co/> Dirigirse a la pestaña “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, seleccionar “Canales de Atención”. También puede ingresar en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>

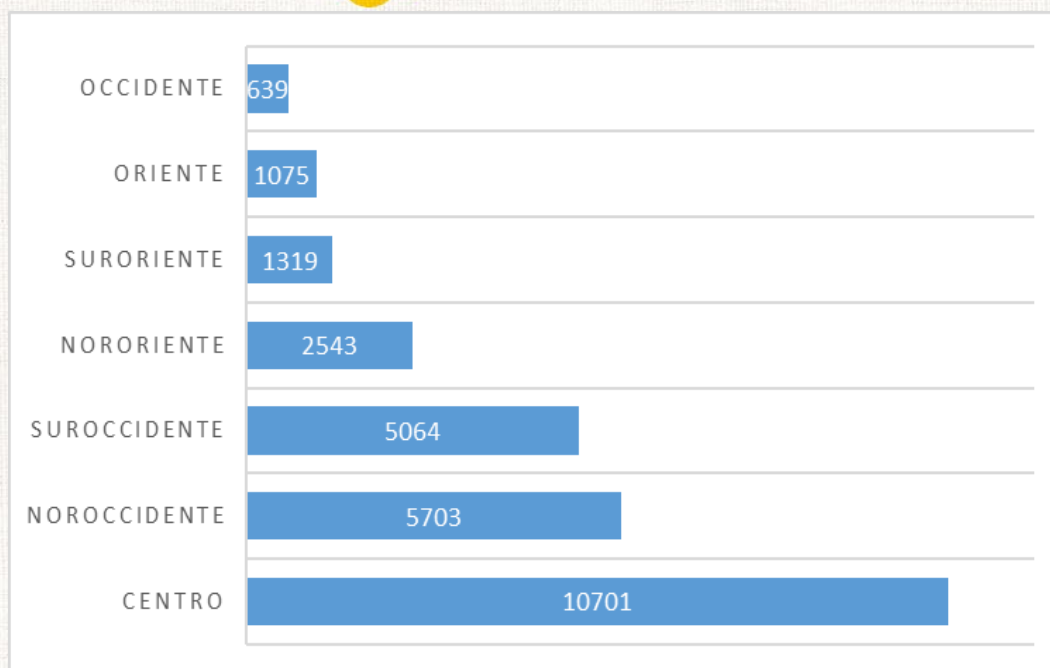


Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Alta concentración en tres direcciones territoriales: Centro, Noroccidente y Suroccidente, las cuales concentran el 79.4% de todas las atenciones. Esto podría entenderse por diferentes factores como la mayor demanda en esas zonas por razones de mayor población, mayor accesibilidad, ubicación geográfica del PAS. La dirección territorial Centro domina claramente, tiene 10.701 atenciones, representa casi el 40% del total, cerca del doble que Noroccidente y Suroccidente sumadas. Por su parte, las direcciones con los niveles más bajos son: Occidente, Oriente y Suroriente, los tres juntos representan solamente el 11.3% del total.

Se presenta Mayor población o demanda en Centro, Noroccidente y Suroccidente. Menor acceso o menor cobertura en Occidente y Oriente.

A continuación (ver tabla 9), se pueden evidenciar la cantidad de atenciones llevadas a cabo en los PAS de cada Dirección Territorial, en este sentido, se cabe destacar de cada dirección territorial lo siguiente:

Centro: Alta concentración en un solo punto (Bogotá Calle 84).

- Noroccidente: Alto número de atenciones en Barranquilla.
- Nororiente: Demanda más distribuida, pero Montería domina.
- Occidente: Bajo volumen general en todos los puntos.
- Suroccidente: Alta demanda en Cali (Porvenir), Popayán y Buenaventura.
- Suroriente: Demanda concentrada en Villavicencio y Neiva.



Dirección Territorial	Puntos de Atención Superservicios (PAS)	
Centro	Bogotá - Calle 84	10.701
Noroccidente	Barranquilla principal	5.703
Nororiente	Montería	1.632
	Valledupar	306
	Montería 2-Marly	166
	Sincelejo	126
	Sahagún	124
	Cartagena	102
	Lorica	45
	Magangué	42
Occidente	Medellín	268
	Pereira	202
	Apartado	43
	Armenia	30
	Quibdó	26
	Armenia (Casa del Consumidor)	24
	Manizales	22
	Itsmína	13
	Rionegro	7
	Caucasia	4
Oriente	Bucaramanga	1.075
Suroccidente	Cali Porvenir	2.850
	Popayán	1.306
	Buenaventura	705
	Pasto	69
	Cali-CAM	55
	Palmira	38
	Tumaco	14
	Cartago	13
	Tuluá	11
	Ipiales	3
Suroriente	Villavicencio	797
	Neiva	522
	Total	27.044

Tabla 9. Información de atención personalizada en Puntos de Atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.



Los 3 puntos principales concentran aproximadamente el 71 % de todas las atenciones: Bogotá - Calle 84 (Centro), Barranquilla (Noroccidente) y Cali - Porvenir (Suroccidente). Esto indica alta concentración de la demanda para estos PAS puntuales.

Por otra parte, se identificó la necesidad de realizar una mayor difusión de algunos puntos de atención, por ejemplo, los ubicados en los municipios de Ipiales, Cauca, Rionegro, Tuluá, Istmina, Cartago, Tumaco, ya que fueron los puntos con menor actividad, que significa una baja afluencia de usuarios a estos puntos de atención.

Se evidencia una alta demanda de solicitudes a través del canal presencial, prestado mediante los Puntos de Atención Superservicios (PAS). En algunos puntos y ciudades se concentra un mayor volumen de atenciones, es el caso de Bogotá - Calle 84 y Barranquilla, como respuesta a esta situación, se han realizado acciones de articulación con personerías municipales, casas del consumidor operadas por la Superintendencia de Industria y Comercio y la atención de algunos municipios por parte de gestores territoriales de la Superservicios.

1.9. Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU)

Como parte del acercamiento de la Superservicios con la ciudadanía, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU), cuyos resultados fueron positivos frente a la labor de la entidad durante el periodo de enero a diciembre de 2025. Se precisa que la implementación de las encuestas se realizó en los Puntos de Atención Superservicios (PAS). No obstante, se identificó que en algunos registros también se relacionaron los kioscos digitales, los cuales funcionaron de manera temporal.

Así mismo, es importante señalar que los resultados obtenidos no corresponden a la totalidad de las atenciones realizadas en los PAS, sino únicamente a los usuarios que, de manera voluntaria, aceptaron diligenciar la encuesta de satisfacción. Por lo que los datos que se analizan, corresponden a resultados

indicativos más no concluyentes respecto a las atenciones personalizadas realizadas en los PAS. Para la vigencia 2025 se diligenciaron 2.695 encuestas donde se evaluó la atención prestada en el PAS desde las siguientes variables:

Calidad de la atención

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción ciudadana frente a la calidad de la atención brindada por la Superservicios. En este sentido, el 82 % de los usuarios manifestó estar “muy satisfecho” y el 8 % indicó estar “satisfecho”, lo que refleja una valoración ampliamente positiva del servicio prestado.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son bajos: el 2 % de los usuarios se identificó como “muy insatisfecho” y el 1 % como “insatisfecho”, lo cual representa una proporción mínima frente al total de encuestas implementadas.

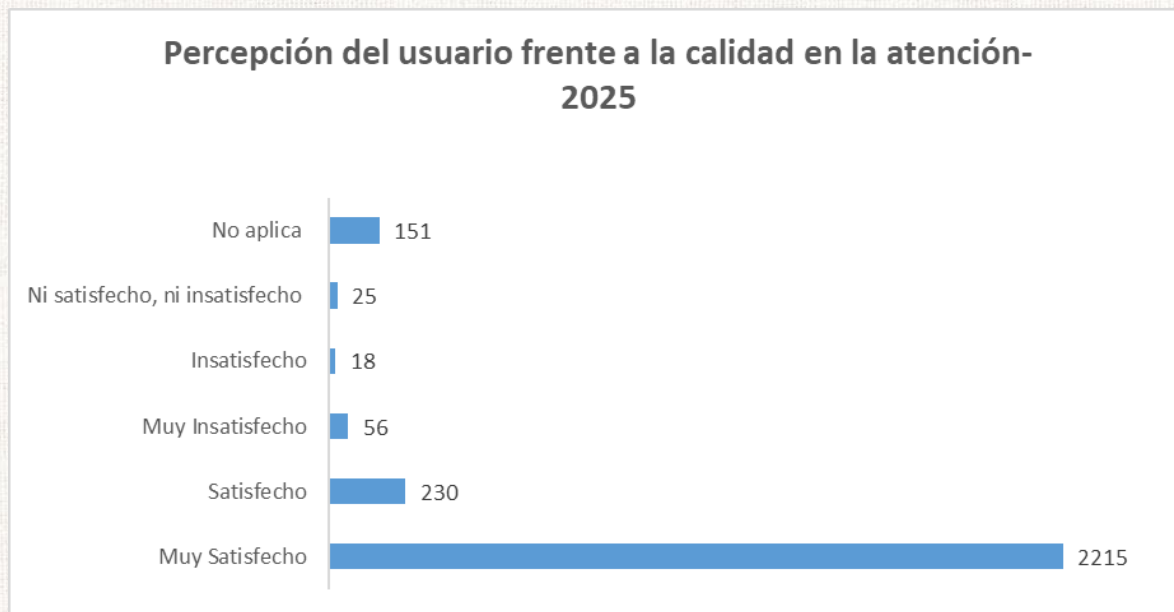


Figura 8. Cantidad de trámites por Departamento.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Tiempo de espera

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente al tiempo dedicado durante la atención. En este sentido, 2.205 personas (82 %) se identificaron como “muy satisfechas” y 233 (8 %) como “satisfechas”, lo que refleja una percepción positiva respecto a la oportunidad y dedicación del servicio prestado.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos: el 2 % de los usuarios se clasificó como “muy insatisfecho” y el 1 % como “insatisfecho”, lo cual evidencia que los casos de inconformidad representan una proporción mínima.

Así mismo, un grupo limitado de usuarios se ubicó en una valoración neutral (1 %, correspondiente a 29 respuestas), mientras que el 6 % seleccionó la opción “no aplica”.

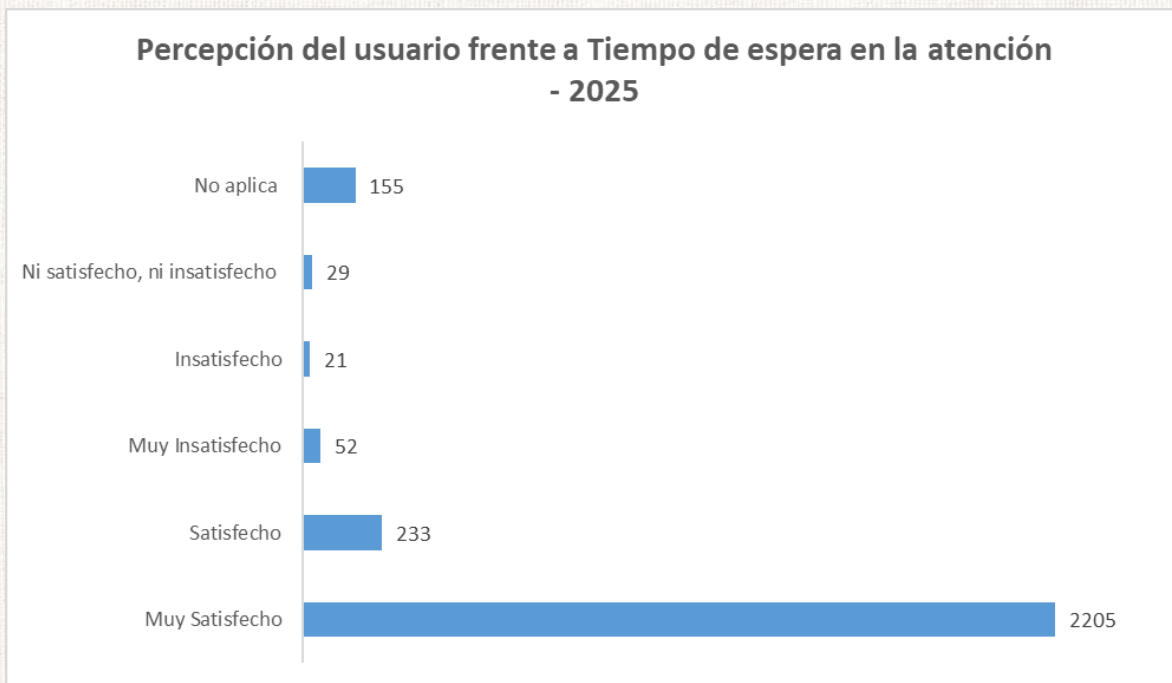


Figura 9. Cantidad de trámites por Departamento.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Accesibilidad

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva respecto a la accesibilidad de los puntos de atención de la Superservicios. En este sentido, 1.874 usuarios (70 %) se identificaron como “muy satisfechos” y 349 (13 %) como “satisfechos”, lo que indica que, en términos generales, la ciudadanía logra acceder de manera adecuada a este canal de atención.

No obstante, se observa un nivel de percepción negativa ligeramente superior en comparación con otros aspectos evaluados. En particular, 71 usuarios (3 %) se clasificaron como “insatisfechos” y 54 (2 %) como “muy insatisfechos”. Así mismo, 203 personas (7 %) se ubicaron en una valoración neutral, lo cual permite identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la cobertura, la facilidad de acceso y la accesibilidad, especialmente en determinados territorios.

Finalmente, el 5 % de los encuestados seleccionó la opción “no aplica”.

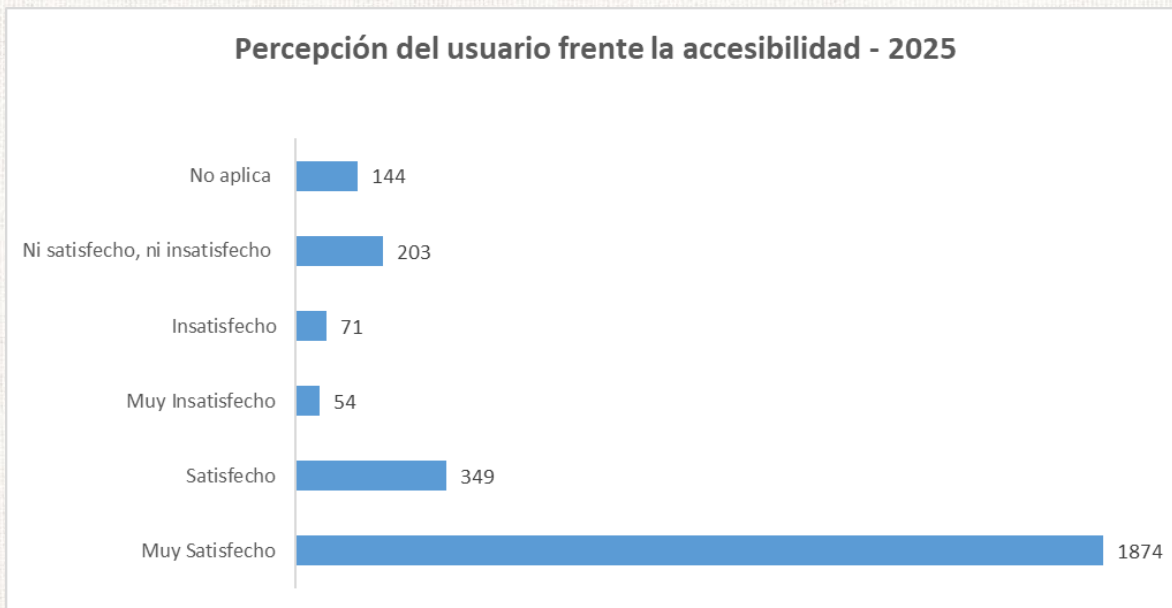


Figura 10. Cantidad de trámites por Departamento.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Claridad de la información

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a la claridad de la información recibida. En este sentido, 2.217 personas (82 %) se identificaron como “muy satisfechas” y 223 (8 %) como “satisfechas”, lo que refleja una comunicación clara y efectiva por parte de la Superservicios.

Por su parte, 59 usuarios (2 %) manifestaron estar “muy insatisfechos” y 22 (1 %) “insatisfechos”, mientras que 25 respuestas se ubicaron en una valoración neutral.

Así mismo, 149 personas (6 %) seleccionaron la opción “no aplica” dentro de la encuesta.

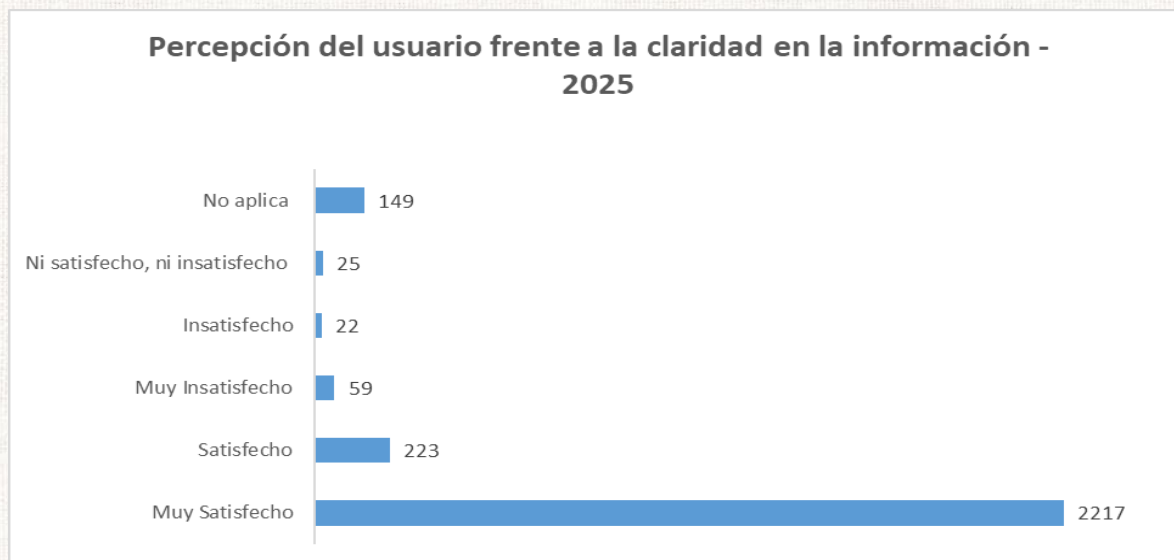


Figura 11. Cantidad de trámites por Departamento.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

En términos generales, los resultados de la encuesta de Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) evidencian una percepción ampliamente positiva frente a la atención brindada por la Superservicios en los PAS durante la vigencia 2025.

De igual manera, aunque la accesibilidad a los puntos de atención presenta una valoración mayoritariamente positiva, los resultados también permiten identificar

oportunidades de fortalecimiento orientadas a continuar mejorando las condiciones de acceso y cobertura. En este sentido, la información obtenida constituye un insumo relevante para la identificación de acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de la atención brindada a los usuarios.

1.10. Conclusiones: Puntos de Atención Superservicios (PAS)

Al efectuar el análisis de las cifras con respecto a los canales de atención presenciales (PAS), dispuestos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la atención de los trámites de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios durante el año 2025, se evidencia que:

- En relación con la atención en los PAS, las direcciones territoriales que realizaron el mayor número de atenciones personalizadas fueron: Centro, Noroccidente y Suroccidente.
- Los resultados de la NSU evidencian un alto nivel de satisfacción ciudadana frente a la calidad de la atención brindada por la Superservicios. El 82 % de los usuarios manifestó estar “muy satisfecho” y el 8 % indicó estar “satisfecho”, lo que refleja una valoración ampliamente positiva del servicio prestado. Sin embargo, la cantidad de encuestas aplicadas es baja en comparación con la cantidad de atenciones realizadas, por lo que, los resultados pueden ser indicativos, pero no concluyentes respecto a la atención a los usuarios.
- Se evidencia una alta demanda de solicitudes a través del canal presencial, prestado mediante los Puntos de Atención Superservicios (PAS). En algunos puntos y ciudades se concentra un mayor volumen de atenciones, lo que sugiere la necesidad de evaluar estrategias orientadas a ampliar la cobertura del servicio presencial, mediante la habilitación de nuevos puntos de atención o la implementación de mecanismos que permitan descongestionar los PAS con mayor demanda y fortalecer la atención a la ciudadanía.