

Encuesta NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario



Primer trimestre 2025

Superintendencia delegada para la protección
al usuario y gestión en territorio

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Presentación	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Ficha técnica	7
Población encuestada.....	8
Aplicación de la encuesta.....	8
Trámites recibidos en la Superservicios	12
Servicios recibidos en los canales de atención	14
Conclusiones Generales	20
Sobre los trámites y servicios.....	20
Enfoque diferencial y accesibilidad.....	21
Recomendaciones y oportunidades de mejora.....	21

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Mapa de Direcciones Territoriales	7
Ilustración 2 - Numero de encuestas ejecutadas por territorial.....	8
Ilustración. 3- Total encuestados por canal de atención.....	9
Ilustración 4 - Total personas con enfoque diferencial (Grupos Étnicos)	10
Ilustración 5- Total personas con enfoque diferencial (condición de discapacidad)	11
Ilustración 6 - Total de trámites recibidos por servicio público	12
Ilustración 7 - Total de trámites recibidos por tipo de solicitud	13
Ilustración 8 - Percepción del usuario frente calidad en la atención	15
Ilustración 9 - Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención	16
Ilustración 10 - Percepción del usuario frente la accesibilidad	17
Ilustración 11 - Percepción del usuario frente a la claridad en la información	18

Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) 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 primer trimestre 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 durante el primer trimestre del año, puso a disposición los siguientes canales de atención: Puntos Presenciales a nivel nacional (PAS), Oficinas virtuales de atención, Línea telefónica gratuita a nivel nacional, plataforma Teresuelvo, página web de la entidad y correo electrónico.

Se recibieron 392 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 enero a marzo 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 la 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:

Tramites 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 trámites más relevantes radicados ante la Superservicios.

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.

Ilustración 1 – Mapa de Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

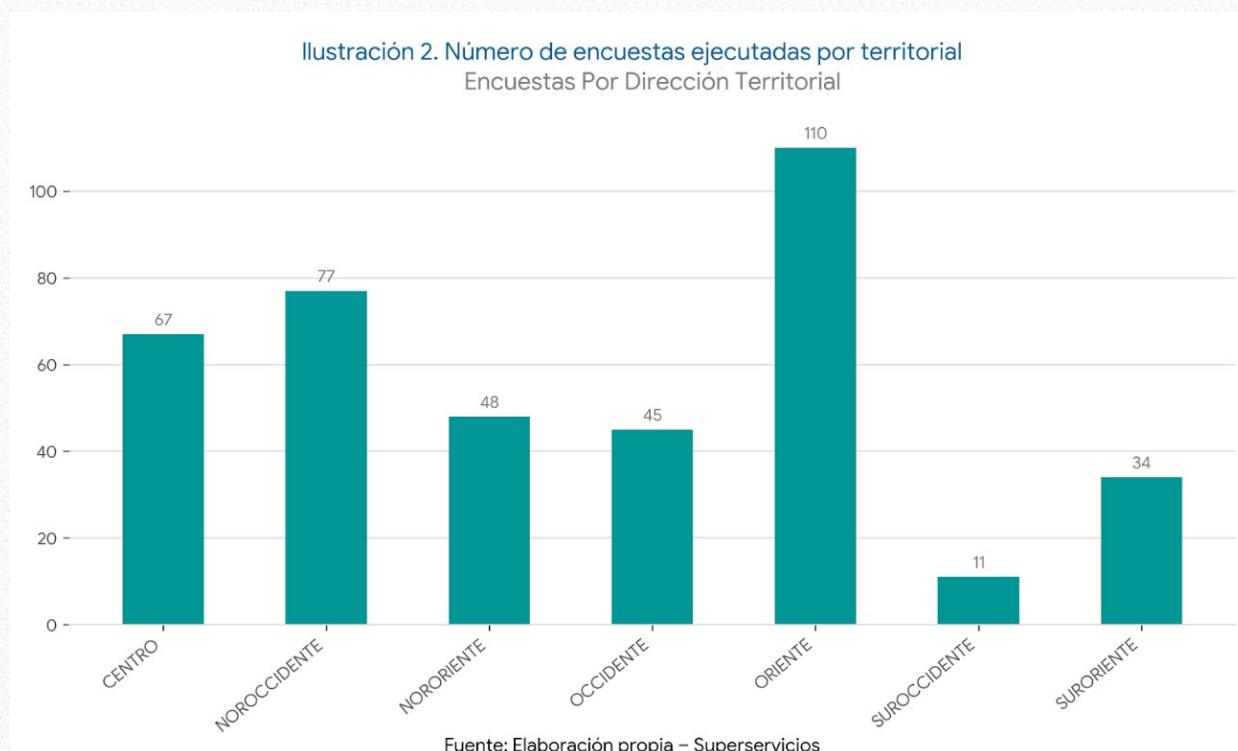
Población encuestada

Considerando que la misión de la Superservicios 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 primer trimestre de 2025, se desarrolló en los diferentes canales de atención que dispone la entidad. A continuación, se describe por medio de la ilustración 2 el número de encuestados por cada dirección territorial.

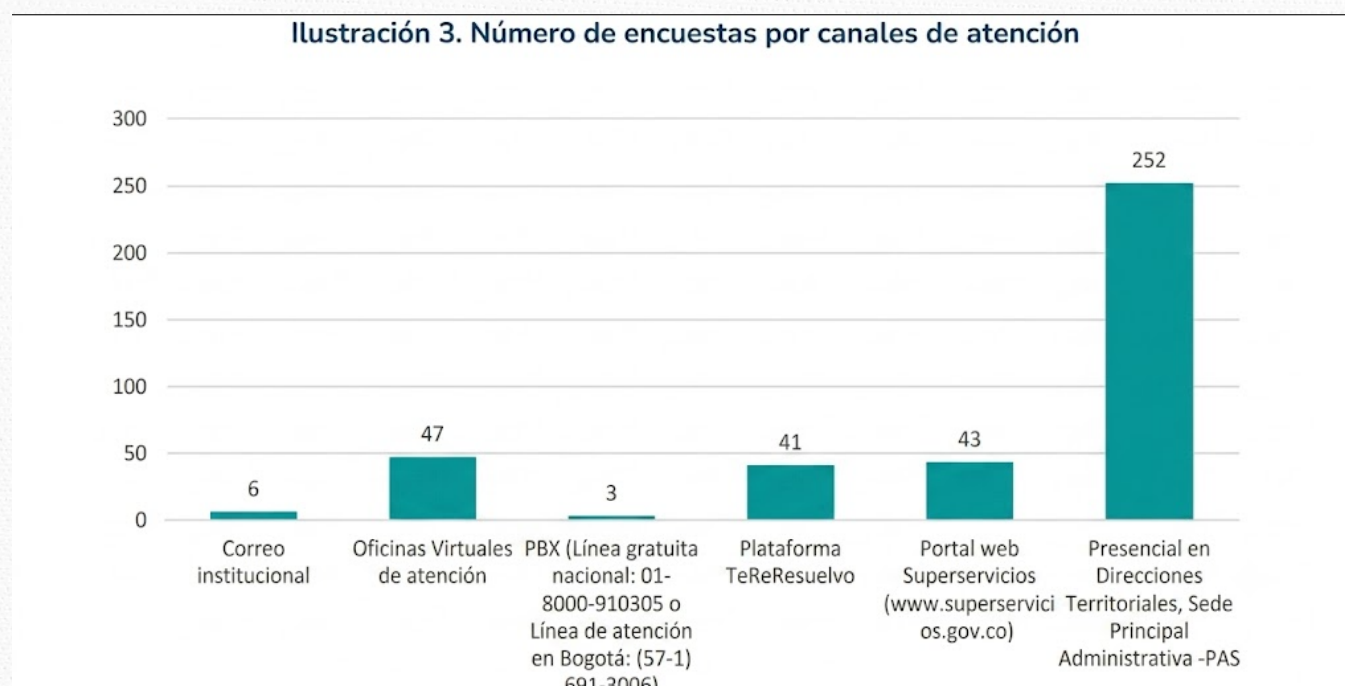


Se aplicaron un total de 392 encuestas a nivel nacional. La Dirección Territorial Oriente registró la mayor participación, con 110 encuestas (28,06%), seguida por Noroccidente, con 77 encuestas (19,64%), y Centro, con 67 encuestas (17,09%), lo cual evidencia una

mayor capacidad de cobertura y gestión en estas territoriales. Por su parte, Nororiente, con 48 encuestas (12,24%), y occidente, con 45 encuestas (11,48%), presentaron niveles de participación intermedia. En contraste, las Direcciones Territoriales Suroriente, con 34 encuestas (8,67%), y Suroccidente, con 11 encuestas (2,81%), 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:

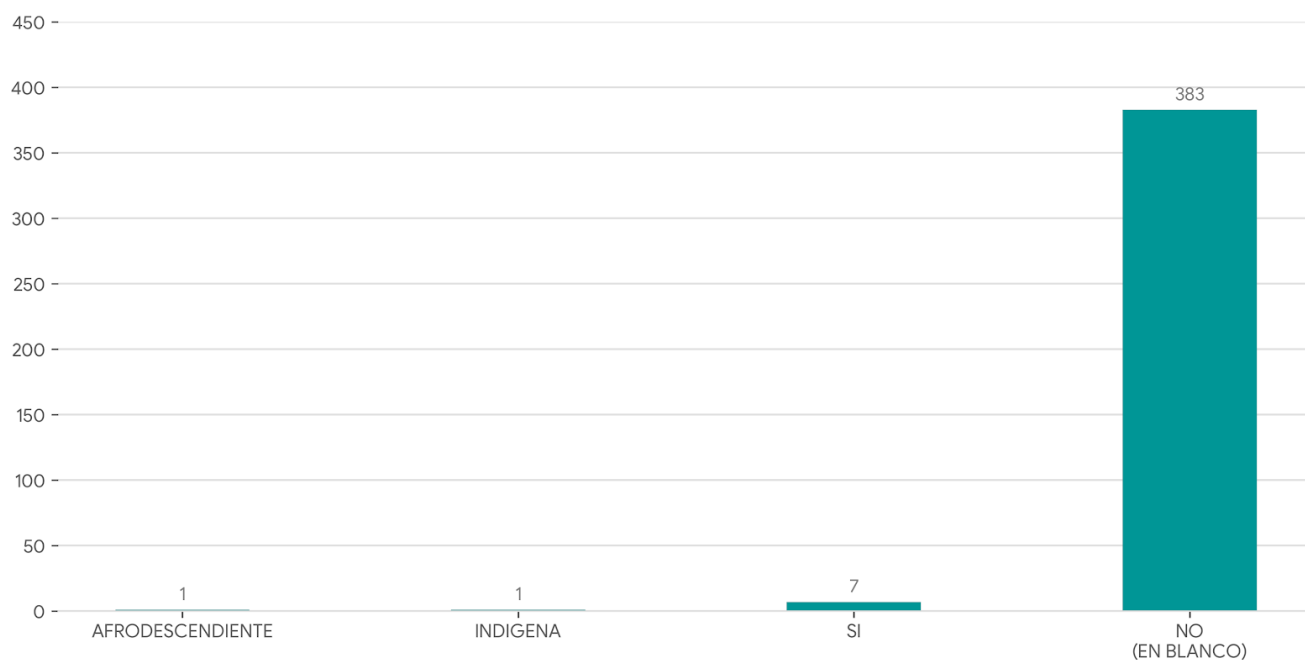


La atención de solicitudes se concentró principalmente en el canal presencial, con un total de 252 registros, lo que representa la mayor proporción de las atenciones realizadas. Este comportamiento evidencia que los usuarios continúan privilegiando la interacción directa en las Direcciones Territoriales y en la Sede Principal Administrativa (PAS).

En contraste, los canales digitales y telefónicos registraron una participación significativamente menor: el portal web de Superservicios tuvo 43 atenciones, la Plataforma TeLoResuelvo conto con 41 registros, 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.

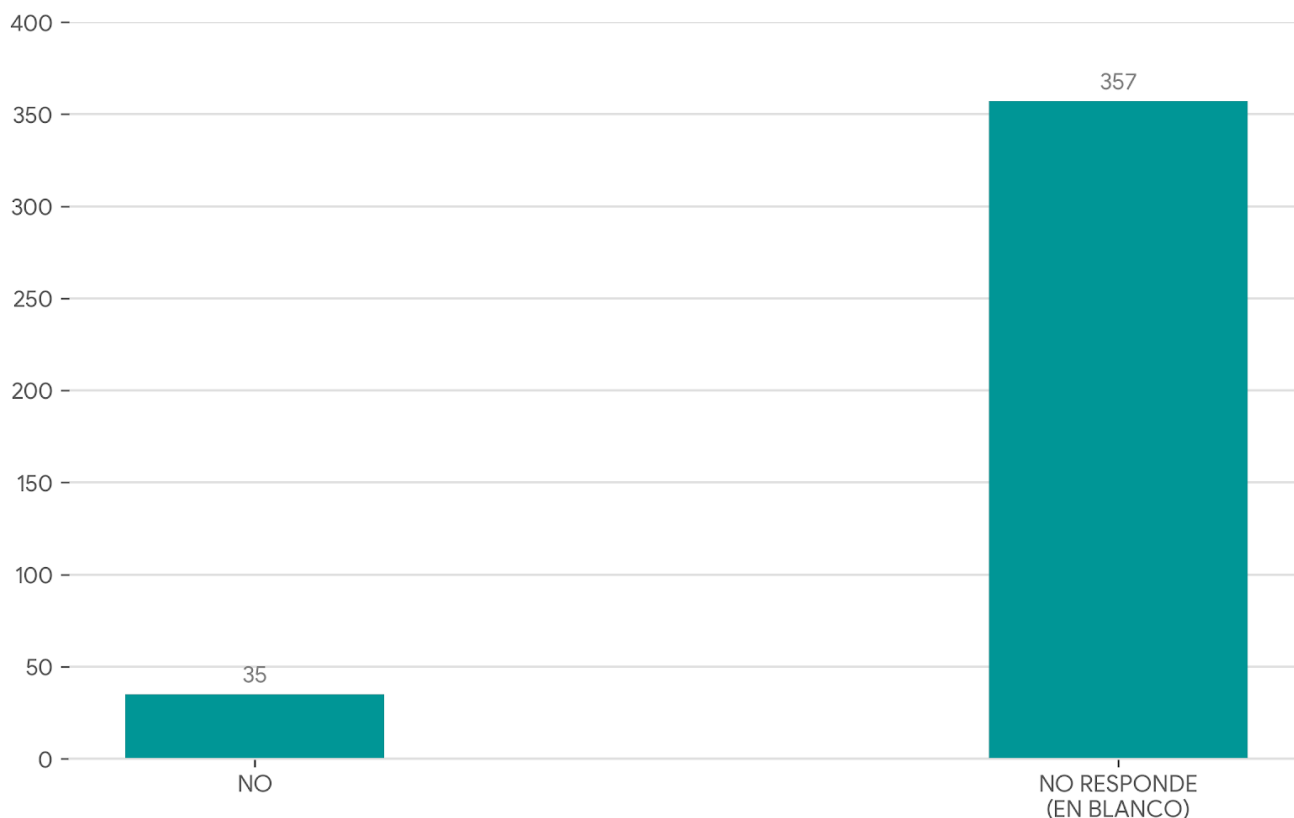
Enfoque diferencial, condición de discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios.

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 383 respuestas negativas en relación con pertenencia étnica y 35 frente a la existencia de algún tipo de discapacidad. No obstante, se identificaron 9 personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico, pero no hubo registros de personas que indicaran 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.

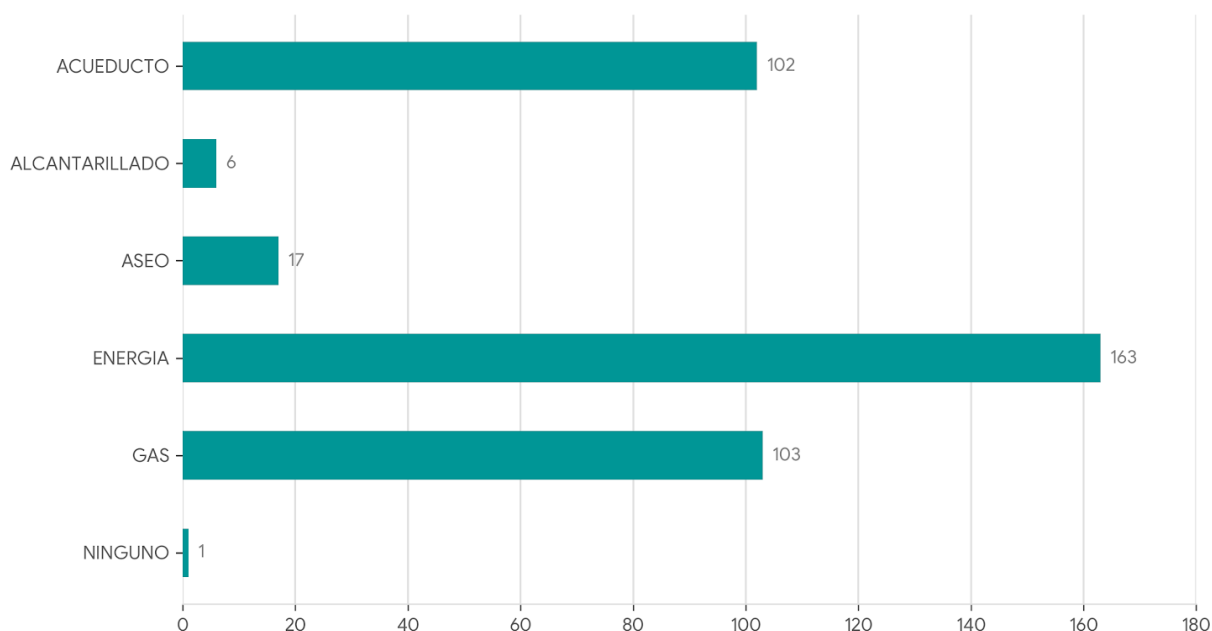
En cuanto a los grupos de valor que interactúan con la entidad, se evidencia la presencia de personas pertenecientes a grupos étnicos, principalmente comunidades afrodescendientes e indígenas, se denota como una tendencia relevante las personas que se abstienen de indicar la existencia de algún tipo de discapacidad con 357 registros.

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

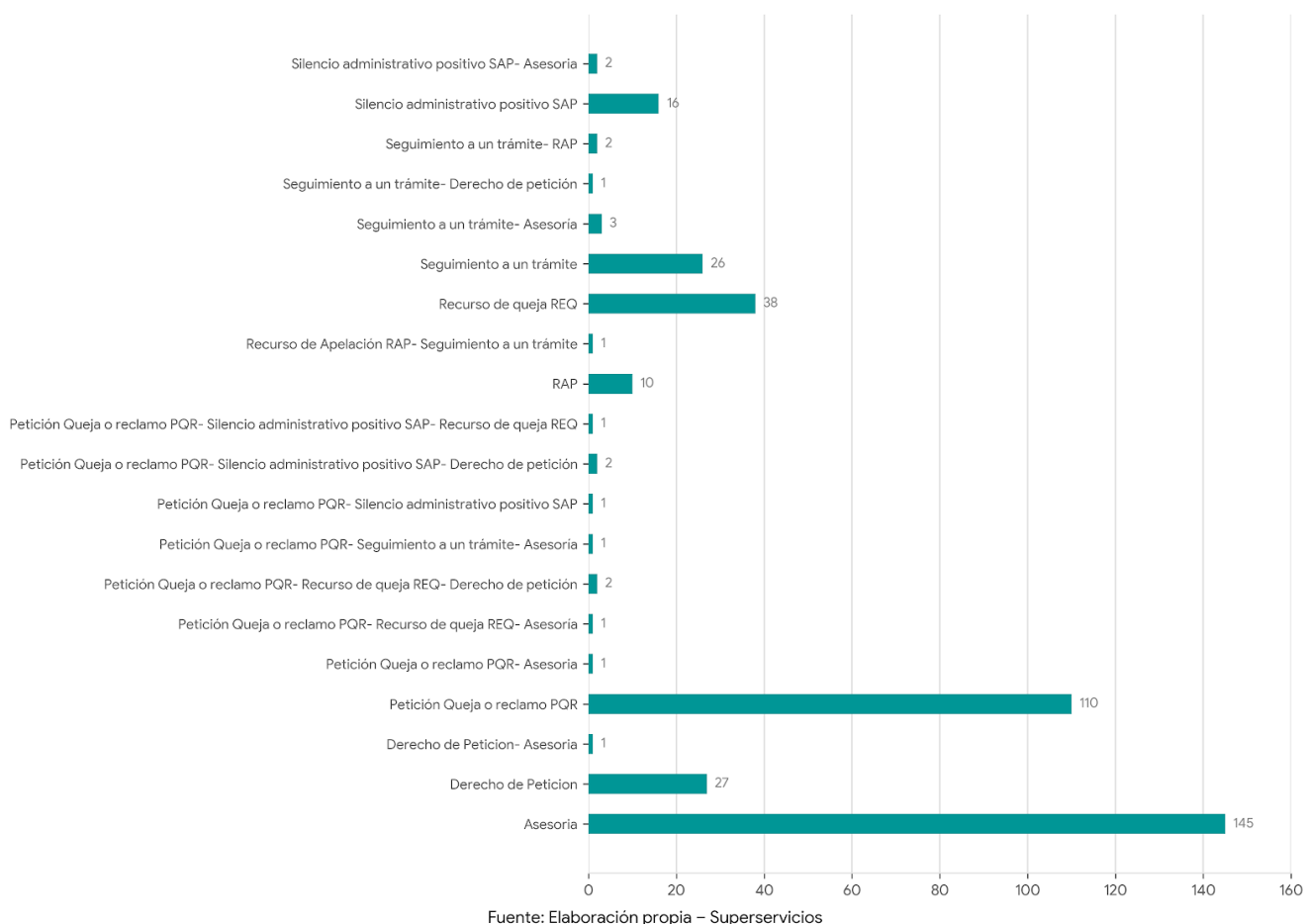
Los resultados muestran que las solicitudes se concentran principalmente en los servicios de Energía eléctrica (163 casos), Acueducto (102 casos) y Gas combustible (103 casos), los cuales, en conjunto, representan la mayor parte de la demanda ciudadana, evidenciando que estos servicios generan las principales inquietudes, reclamos o necesidades de orientación por parte de los usuarios. En menor proporción se registran solicitudes relacionadas con Aseo (17 casos) y Alcantarillado (6 casos).

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, encontramos:

Ilustración 7. Total de trámites recibidos por tipo de solicitud



Los resultados evidencian que la asesoría constituye el trámite con mayor demanda por parte de los usuarios, con 145 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 110 registros, como combinadas otros motivos adyacentes de la consulta que totalizan con 129 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.

Como trámites menos frecuentes, pero con una afluencia significativa:

- Recurso de apelación (10) y silencio administrativo positivo (16) son los menos comunes, lo cual puede deberse a desconocimiento o a que se trata de etapas avanzadas dentro de un procedimiento.
- Seguimiento a un trámite (26) y recurso de queja (38), reflejan una porción significativa de usuarios que buscan darle continuidad a sus solicitudes o elevar su inconformidad frente a respuestas previas.

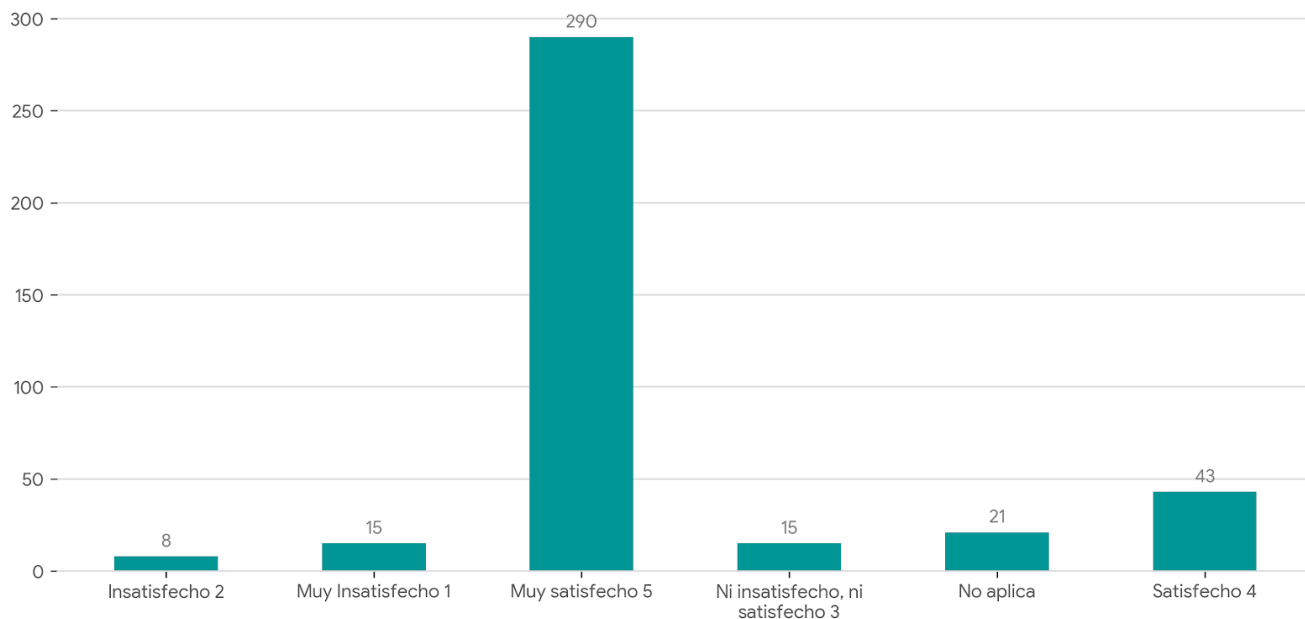
Es importante señalar que en algunos casos los usuarios, realizaron diferentes tramites en una sola atención, situación que se tuvo en cuenta para el registro de la información.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

Durante el primer trimestre del año 2025 se tuvo en cuenta diferentes ítems que permita conocer la apreciación de los usuarios frente a la atención recibida en nuestros diferentes canales de atención como se describen a continuación:

- **Calidad de la atención recibida**

Ilustración 8 - Percepción del usuario frente calidad en la atención



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

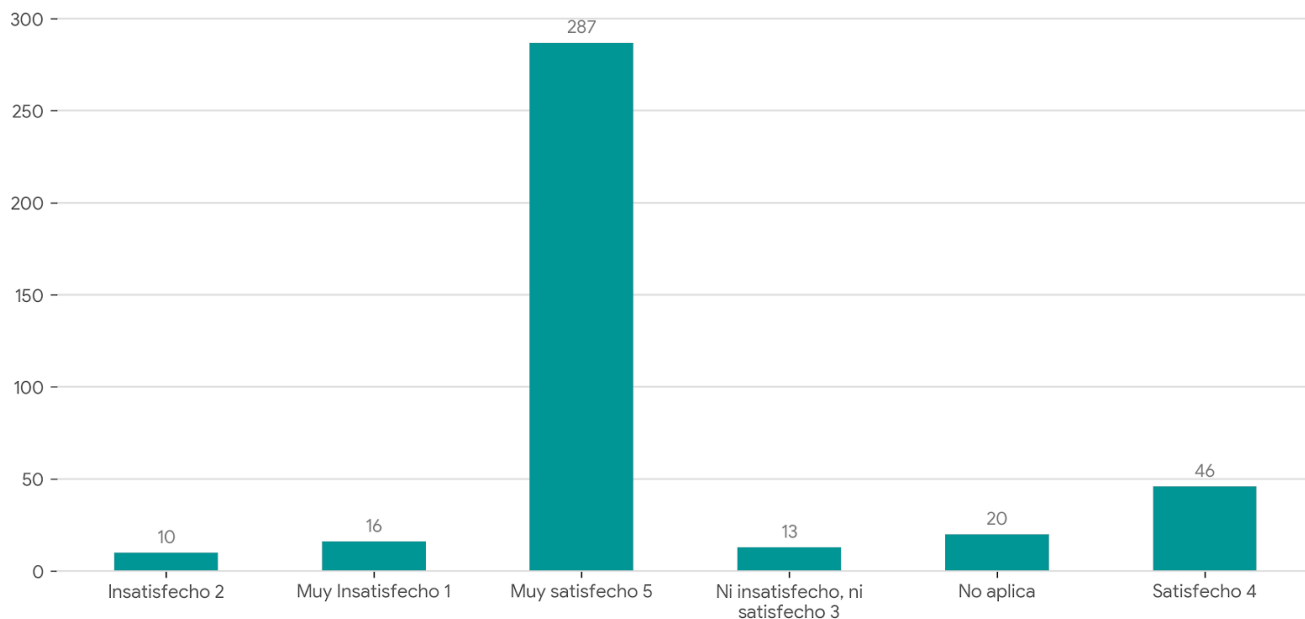
Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción ciudadana frente a la calidad de la atención brindada por la Superservicios. En este sentido, 290 usuarios manifestaron estar “muy satisfechos” y 43 identificaron estar “satisfechos”, lo que evidencia una valoración mayoritariamente positiva del servicio prestado.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 15 usuarios que se identificaron como “muy insatisfechos” y 8 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 (15 respuestas) y 21 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

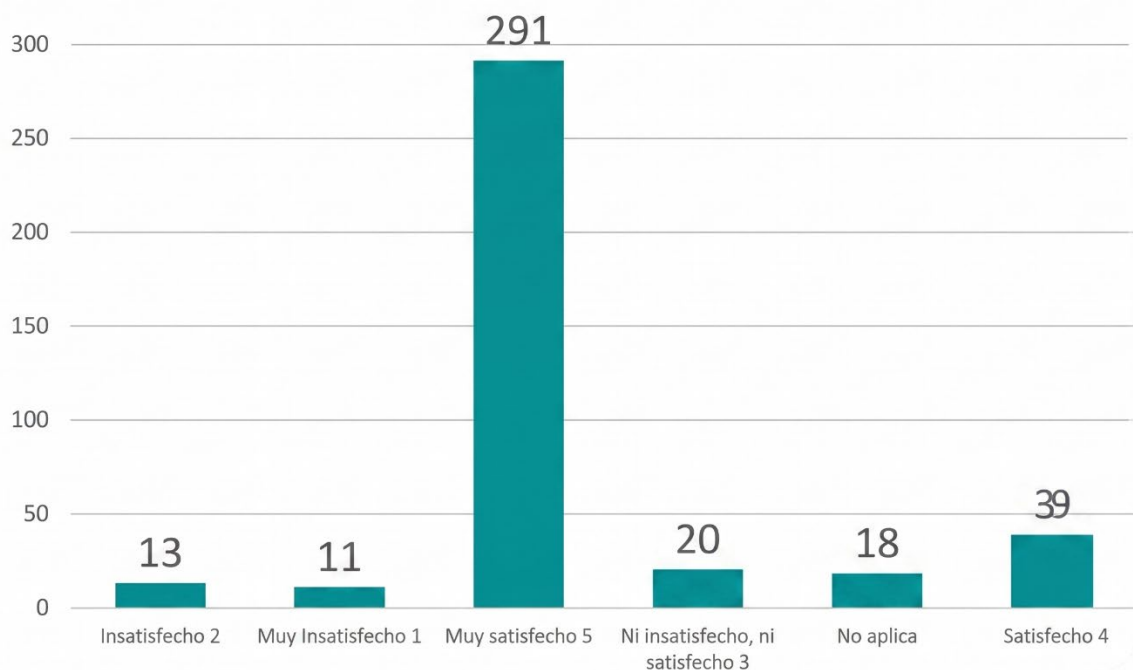
Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente al tiempo dedicado durante la atención, dado que 287 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 46 como “satisfechas”, lo que refleja una percepción positiva sobre la oportunidad y dedicación del servicio prestado.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 16 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 10 como “insatisfechos”, lo cual evidencia que los casos de inconformidad son mínimos. Así mismo, un grupo limitado se ubicó en una valoración neutral (13 respuestas) y 20 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 291 usuarios se identificaron como “muy satisfechos” y 39 como “satisfechos”, lo que evidencia que, en términos generales, la ciudadanía logra acceder de manera adecuada a los canales de atención disponibles.

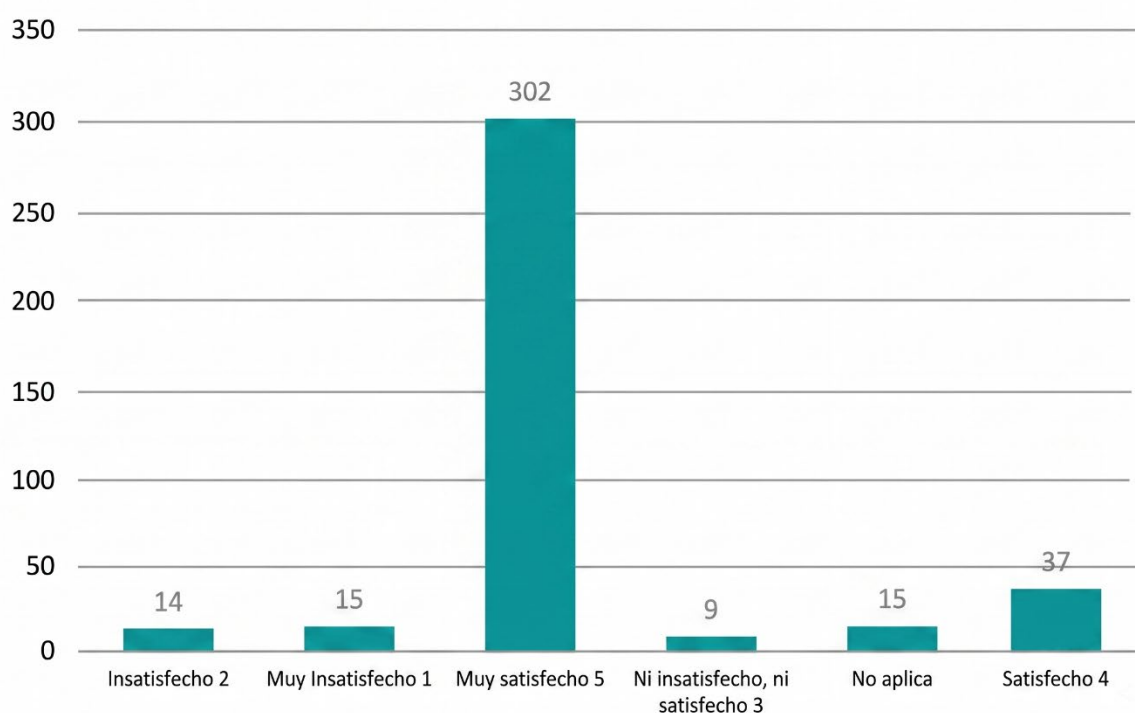
No obstante, se observa un nivel de percepción negativa constante en comparación con otros aspectos evaluados, con 13 usuarios clasificados como “insatisfechos” y 11 como “muy insatisfechos”, así como un número correspondiente de respuestas neutrales (20), lo cual permite identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la cobertura, facilidad de acceso y accesibilidad, especialmente en determinados territorios. Así mismo, 39 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 302 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 37 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 15 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 14 como “insatisfechos”, mientras que 9 respuestas se ubicaron en una valoración neutral. Así mismo, 15 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 Generales:

Durante el primer trimestre de 2025 se aplicaron un total de 392 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.

Tabla 1 - Puntos destacados por variable evaluada

Variable Evaluada	Porcentaje de Satisfacción	Observaciones
Calidad de atención	73.98% muy satisfechos	Refleja buena preparación del personal y efectividad del canal.
Tiempo de atención	84.94% satisfechos o muy satisfechos	Solo 2.55% insatisfechos, gestión eficiente
Accesibilidad	84.18% satisfechos o muy satisfechos	Buen desempeño en accesibilidad física y digital
Claridad en la información	84.18% satisfechos o muy satisfechos	Refleja buena gestión comunicativa

Fuente: Elaboración propia - Superservicios

Sobre los trámites y servicios

- El servicio más reclamado fue el de energía eléctrica (41.58%), seguido por gas (26.28%) y acueducto (26.02%).
- El trámite más común fue asesoría (145 casos), lo que sugiere una alta demanda de orientación ciudadana.
- Las PQR (peticiones, quejas y reclamos) fueron el segundo tipo de trámite más frecuente (110 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

- Fortalecer canales digitales para reducir tiempos y costos, sin descuidar el canal presencial.
- Capacitar continuamente al personal en lenguaje claro y atención diferencial.
- Propiciar alianzas interinstitucionales para mejorar la experiencia del usuario.
- Analizar causas de las respuestas neutras o no respondidas para optimizar el diseño de la encuesta y eliminar barreras de participación.

Encuesta NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario



Primer trimestre 2025

Superintendencia delegada para la protección
al usuario y gestión en territorio