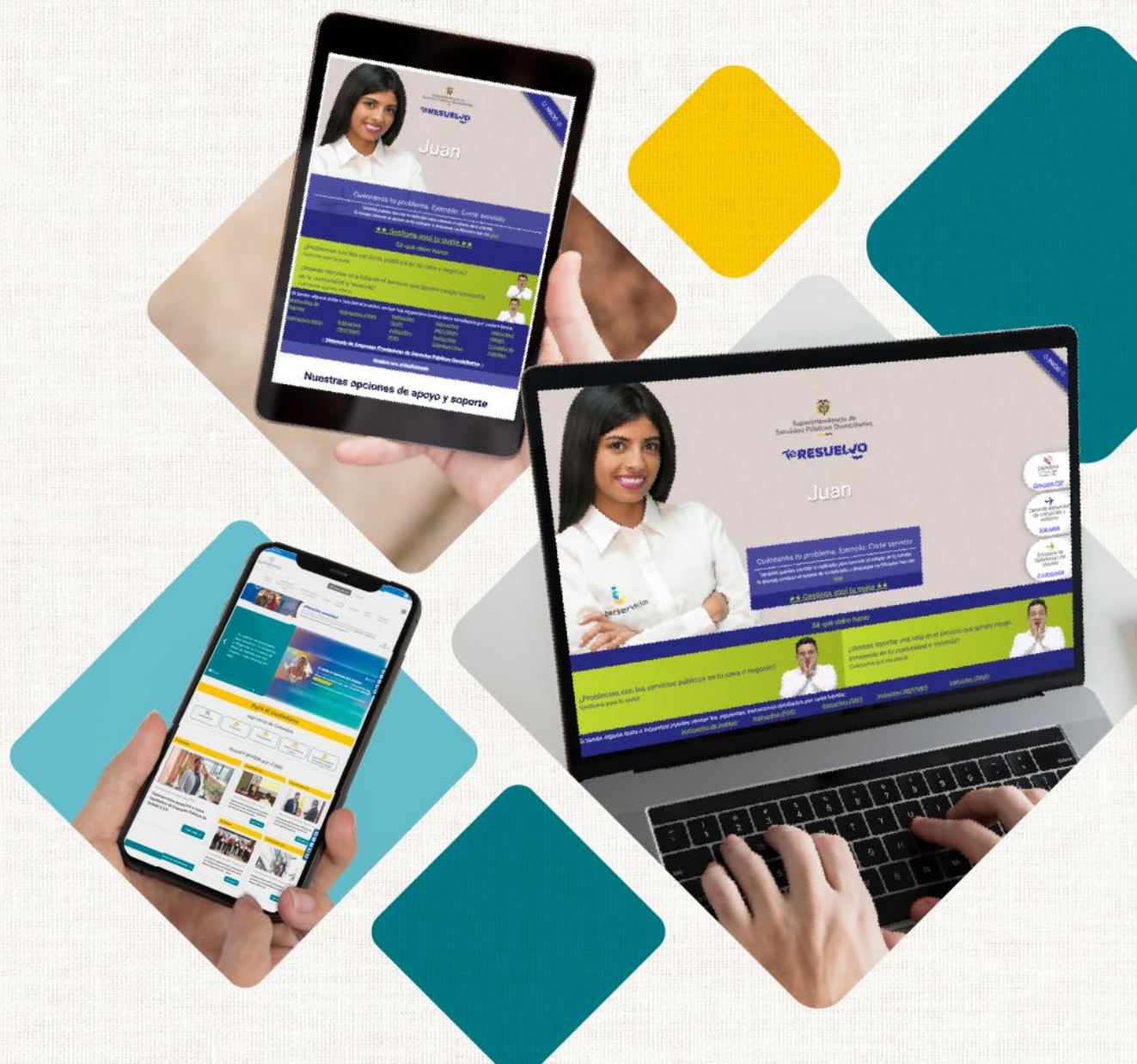


INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN: Te Resuelvo y Puntos de Atención Superservicios (PAS)

PRIMER TRIMESTRE – 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	10
2.4. Trámites recibidos por Departamento	12
2.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares.....	16
2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos.....	18
2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites	21
2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo	22
3. Canal presencial: Puntos de Atención Superservicios (PAS)	24
3.1. Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU).....	27
3.2. Conclusiones: Canal presencial	36

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*).

1. Mapa Direcciones Territoriales



Figura 1. Mapa de Direcciones Territoriales.

2. 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 marzo del 2025.

2.1. Trámites recibidos

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, el canal virtual en la plataforma *Te Resuelvo* registró un total de doce mil cuatrocientos nueve (12.409) trámites, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, según el tipo de trámite:

Tipo de trámites	Trámites
PQR (Petición, queja o reclamo)	7.578
SAP (Silencio administrativo positivo)	2.607
REQ (Recurso de queja)	2.211
QRSF (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	9
Rep-Sap	4
Rep/Rap	0
Total	12.409

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

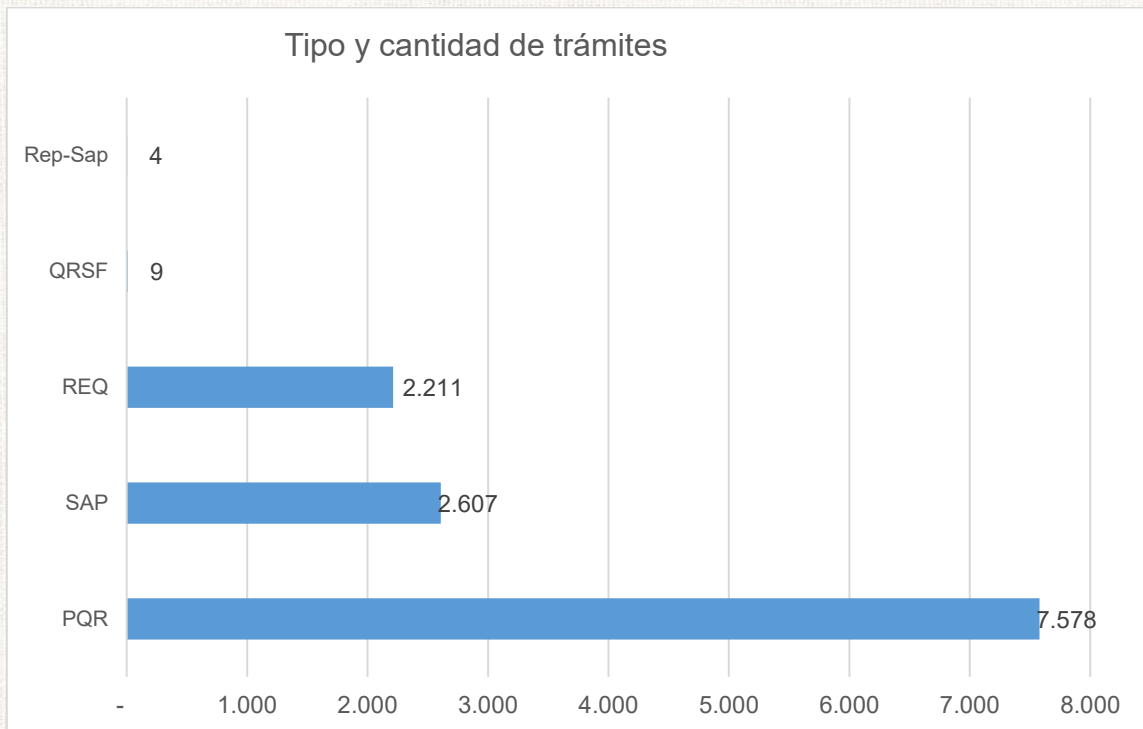


Figura 2. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

De conformidad con los datos registrados, se observa que los trámites de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR) son predominantes, los cuales alcanzaron 7.578 registros, equivalentes al 61,05 % del total, consolidándose como el principal instrumento de interacción de los usuarios con la Entidad, seguidamente, los trámites por Silencio Administrativo Positivo (SAP) sumaron 2.607, con una participación del 21,01 %, evidenciando la materialización de efectos jurídicos vinculantes en favor de los usuarios, por su parte, los Recursos de Queja (REQ) registraron 2.211 trámites, que representan el 17,81 %, reflejando el ejercicio del derecho de contradicción y defensa frente a decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos. En contraste, las QRSF apenas alcanzaron 9 registros, equivalentes al 0,07 %, aportando un insumo cualitativo sobre la percepción ciudadana respecto de la gestión institucional, mientras que

los trámites de Rep-SAP sumaron 4, con una participación del 0,03 %, asociados a la revisión de actuaciones derivadas del silencio positivo, y en la categoría Rep/Rap no se reportaron registros.

De la gestión realizada se evidencia una fuerte concentración en los trámites de PQR, que constituyen el principal mecanismo de interacción de los usuarios con la Entidad, a su vez, los SAP reflejan la configuración de efectos jurídicos por la falta de respuesta en los términos legales, mientras que los REQ muestran la utilización de instancias de revisión en garantía del debido proceso, los trámites de QRSF y Rep-SAP, aunque de baja representación porcentual, complementan el panorama de atención institucional, y el Rep/Rap no presentó registros en el período analizado.

Finalmente, los resultados obtenidos permiten establecer que la mayor carga institucional durante el trimestre se concentró en la atención de PQR y en la gestión de los efectos derivados del silencio administrativo positivo, lo que se traduce en un volumen significativo de actuaciones orientadas a la protección de los derechos de los usuarios y al fortalecimiento de la función de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario.

2.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario

En el trimestre objeto de estudio, se registraron 12.409 trámites relacionados con los diferentes servicios públicos domiciliarios, de los resultados obtenidos se observa que el servicio de energía, concentra su mayor representación.

Servicio Público Domiciliario	Cantidad de trámites
Energía	8.487
Acueducto	1.935
Gas	1.493
Aseo	393
Alcantarillado	92
No indica Servicio Público	9
Total	12.409

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

En este contexto, se observa que el servicio de Energía Eléctrica concentra la mayor proporción, con 8.487 registros equivalentes al 68,39 % del total, lo que evidencia su predominio en la demanda ciudadana, en segundo lugar, el servicio de Acueducto alcanzó 1.935 trámites, que representan el 15,59 %, seguido por el servicio de Gas con 1.493 registros, correspondientes al 12,02 %, en contraste, el servicio de Aseo reportó 393 trámites, con una participación del 3,17 %, mientras que el servicio de Alcantarillado registró 92 tramites, equivalentes al 0,74 %. Finalmente, en la categoría No indica servicio público se contabilizaron 9 trámites, reflejando una participación considerablemente menor del 0,07 % del total.

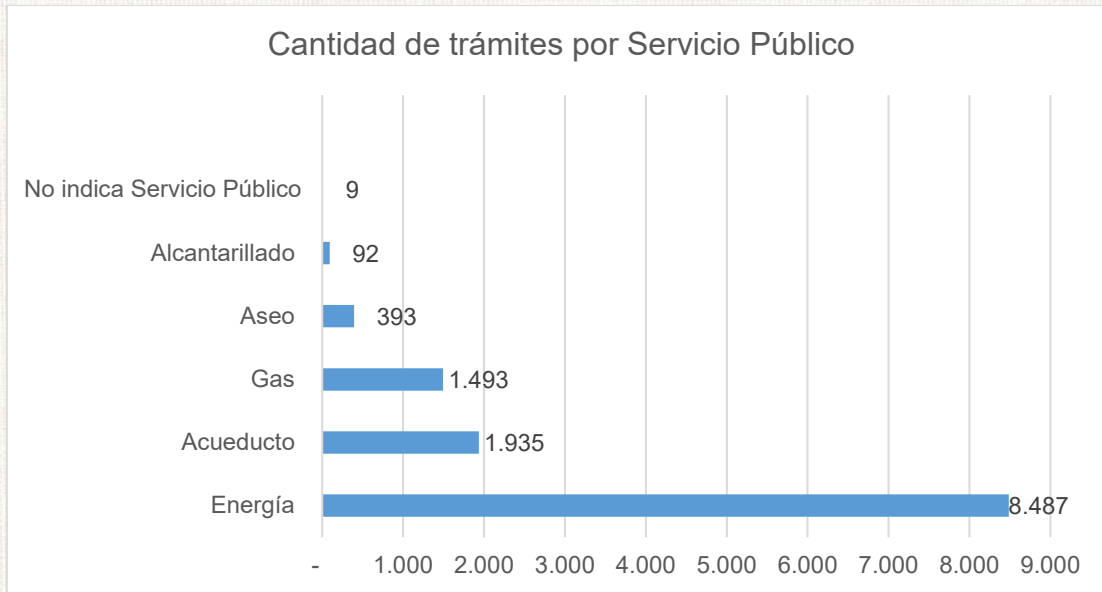


Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

El comportamiento de los datos evidencia una marcada concentración en el servicio de Energía, que representa el 68,39 % del total, lo cual refleja que la mayor interacción de los usuarios con la Entidad se orientó hacia este sector, consolidándolo como el de mayor impacto en la gestión institucional, en segundo lugar, el servicio de Acueducto alcanzó una participación del 15,59 %, seguido por el servicio de Gas con el 12,02 %, estos dos servicios, aunque con menor participación que energía, constituyen un componente relevante de la dinámica de atención ciudadana y complementan el panorama de gestión institucional.

La distribución observada puede explicarse por factores estructurales como la amplia cobertura del servicio de energía, la obligatoriedad de la facturación periódica y la alta sensibilidad de los usuarios frente a fallas o cobros, lo que lo convierte en el sector de mayor impacto en la gestión adelantada, en consecuencia, los resultados del trimestre reflejan que la dinámica institucional estuvo marcada por la atención prioritaria de estos tres servicios, cuya relevancia

en la prestación pública se traduce en una mayor presión operativa y en un nivel más elevado de interacción ciudadana.

2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales

Con fundamento en los registros consolidados en el canal virtual “Te Resuelvo”, durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se gestionaron doce mil cuatrocientos nueve (12.409) trámites, distribuidos por cada Dirección Territorial así:

Dirección Territorial	Cantidad de trámites
Nororiente	3.217
Centro	2.848
Noroccidente	2.604
Suroccidente	1.173
Suroriente	1.065
Occidente	839
Oriente	626
Sin información de DT	37
Total	12.409

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

La Dirección Territorial Nororiente concentró 3.217 trámites gestiones que representan el 25,92 % del total, consolidándose como la de mayor incidencia en la interacción ciudadana, en segundo lugar, la Dirección Territorial Centro reportó 2.848 trámites, equivalentes al 22,94 %, seguida por la Dirección Noroccidente

con 2.604 registros, que corresponden al 20,98 %, conformando en conjunto un bloque territorial de alta relevancia institucional.

En un nivel intermedio se ubican la Dirección Territorial Suroccidente con 1.173 trámites (9,45 %) y la Dirección Suroriente con 1.065 (8,58 %), cuya participación, aunque menor, constituye un volumen significativo de gestiones que complementan la dinámica administrativa.

Por su parte, la Dirección Territorial Occidente registró 839 trámites (6,76 %) y la Dirección Territorial Oriente 626 (5,04 %), aportando una proporción reducida pero igualmente relevante en la caracterización de la cobertura territorial.

Finalmente, en la categoría Sin información de DT se contabilizaron 37 trámites, que representan el 0,30 % del total, constituyendo un insumo marginal pero útil para la comprensión integral de la gestión adelantada.



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

El comportamiento de los registros evidencia que la gestión institucional adelantada durante el trimestre se concentró principalmente en las Direcciones Territoriales de Nororiente, Centro y Noroccidente, como las de mayor incidencia en la dinámica administrativa.

Las Direcciones Territoriales de Suroccidente y Suroriente, aunque con menor participación, constituyen un volumen relevante de gestiones que complementan la dinámica institucional, por su parte, las Direcciones de Occidente y Oriente presentan una participación reducida, mientras que los trámites sin información de territorialidad resultan marginales, pero aportan un insumo adicional para la caracterización de la gestión.

En conjunto, los resultados evidencian que la actividad institucional estuvo marcada por una alta demanda en regiones específicas, lo que reafirma el papel del canal virtual como instrumento de articulación entre los usuarios y la administración en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control.

2.4. Trámites recibidos por Departamento

En atención a los resultados consolidados del canal virtual *Te Resuelvo*, se advierte que la distribución de trámites por categorías PQR, SAP, REQ y QRSF presenta una concentración significativa en departamentos como Bogotá, D.C., Atlántico y Cundinamarca, que reportan los mayores volúmenes de gestiones en todas las tipologías, en un nivel intermedio se ubican departamentos como Valle del Cauca, Santander y Antioquia, con cifras relevantes en PQR y SAP, por su parte, departamentos como Meta, Tolima y Cauca presentan una participación menor pero significativa en la caracterización territorial, finalmente, departamentos como Guainía, Vaupés y Amazonas registran cifras marginales, lo que refleja una baja interacción ciudadana en el período analizado. A continuación, se detallan las cifras consolidadas:



Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total trámites por Depto
Bogotá, D. C.	1.068	647	261	4	1.980
Atlántico	1.085	385	280	1	1.751
Cesar	749	142	713	2	1.606
Bolívar	480	206	363	0	1.049
Cundinamarca	495	270	103	0	868
Valle Del Cauca	452	168	41	0	661
Magdalena	290	198	140	1	629
Córdoba	217	81	82	0	380
Antioquia	270	71	28	0	369
Cauca	287	45	7	0	339
Santander	222	52	26	0	300
Tolima	180	59	21	0	260
Meta	172	29	23	0	224
La Guajira	158	35	29	0	222
Sucre	110	39	33	0	182
Caquetá	168	6	1	0	175
Nariño	161	11	1	0	173
Chocó	149	11	7	0	167
Risaralda	138	19	10	0	167

Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total trámites por Depto
Boyacá	119	38	7	0	164
Huila	106	23	9	0	138
Norte De Santander	90	35	12	1	138
Casanare	123	8	2	0	133
Caldas	59	13	7	0	79
Putumayo	62	1	0	0	63
Quindío	45	7	4	0	56
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y	33	4	0	0	37
Guaviare	31	1	0	0	32
Vichada	28	0	0	0	28
Arauca	20	2	1	0	23
Amazonas	9	0	0	0	9
Vaupés	2	0	0	0	2
Guainía	0	1	0	0	1
Total por tipo de trámites	7.578	2.607	2.211	9	12.405

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

Trámites recibidos por Departamento

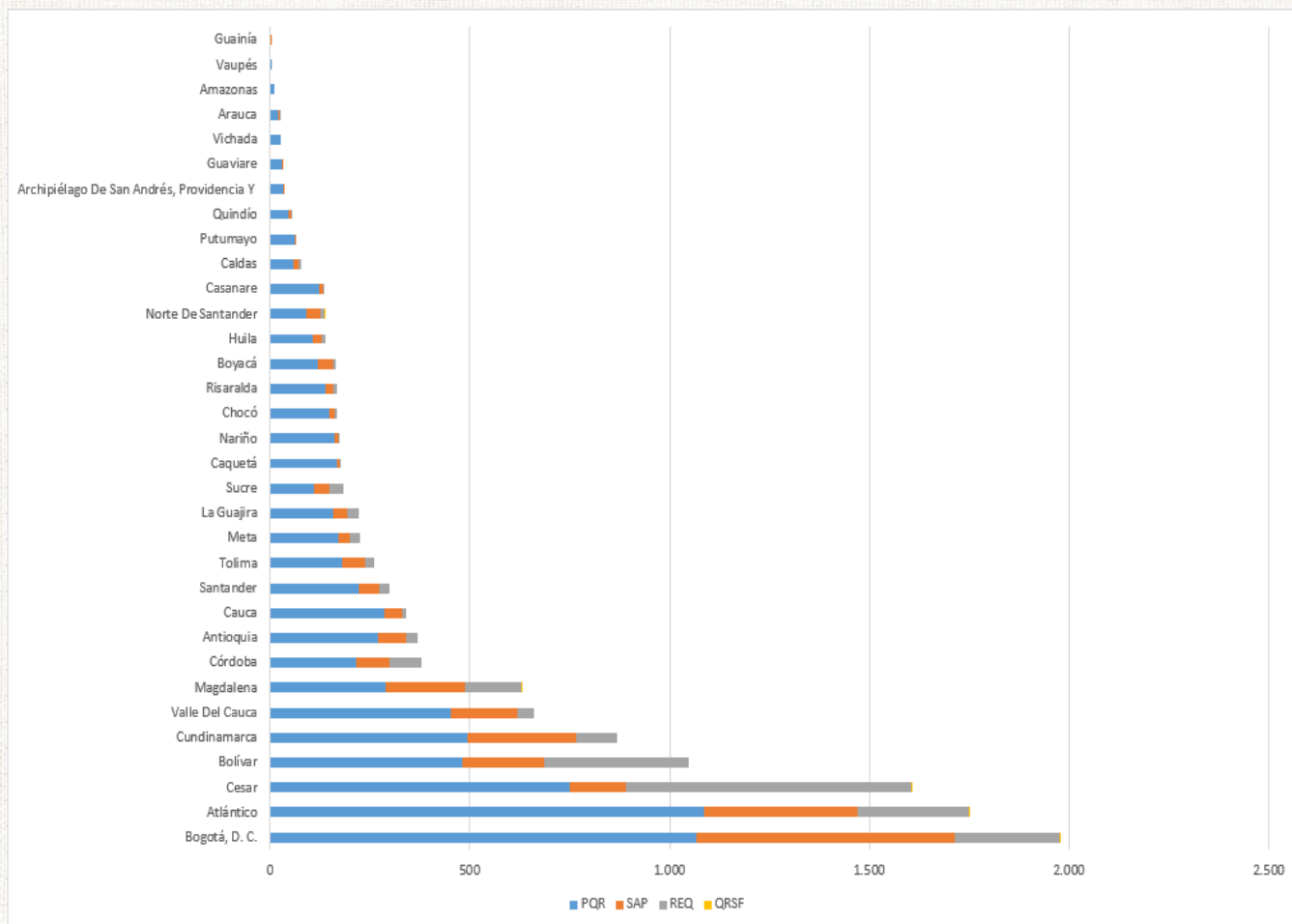


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Del análisis realizado, se evidencia que los departamentos con mayor densidad poblacional y cobertura de servicios públicos, como Bogotá, D.C., Atlántico y Cundinamarca, concentran los resultados más significativos en todas las tipologías de trámites, destacándose Bogotá con una participación cercana al 30 % del total nacional, lo que la consolida como el principal escenario de interacción ciudadana.

En un nivel intermedio se ubican departamentos como Valle del Cauca, Santander y Antioquia, cuyos registros aportan un volumen relevante que complementa la dinámica nacional, por otra parte, departamentos como Meta, Tolima y Cauca

reflejan una participación menor pero significativa, contribuyendo a la caracterización territorial de la gestión, en contraste, departamentos como Guainía, Vaupés y Amazonas, sus registros son bajos y evidencian una interacción ciudadana limitada durante el período analizado.

Cabe precisar que, si bien el total de trámites asciende a 12.409, en la gráfica se registran 12.405, toda vez que los trámites de Rep-SAP no se encuentran asociados a ningún departamento.

La distribución por categorías confirma que las PQR constituyen el principal mecanismo de relación entre los usuarios y la Entidad, seguidas por los SAP y los REQ, mientras que las QRSF, aunque con participación reducida, aportan insumos cualitativos que enriquecen la comprensión de la percepción ciudadana frente a la gestión institucional.

2.5. 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	1218	0,95%
Barranquilla	304.411	1199	0,39%
Santa Marta	133.127	465	0,35%
Cartagena De Indias	260.346	761	0,29%
Soledad	143.217	239	0,17%
Montería	129.900	206	0,16%
Ibagué	174.421	143	0,08%
Bogotá, D.C.	2.514.482	1980	0,08%
Cali	611.876	279	0,05%
Medellín	815.493	146	0,02%

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.

Con fundamento en las cifras analizadas, se observa que en Valledupar se gestionaron 1.218 trámites, equivalentes al 0,95 % de los hogares particulares reportados por el DANE, constituyéndose en la ciudad con mayor proporción relativa de gestiones, en segundo lugar, Barranquilla registró 1.199 trámites (0,39 %), seguida por Santa Marta con 465 (0,35 %) y Cartagena de Indias con 761 (0,29 %), en un nivel intermedio se ubican Soledad con 239 trámites (0,17 %) y Montería con 206 (0,16 %), por su parte, Ibagué reportó 143 trámites (0,08 %) y

Bogotá, D.C. 1.980 (0,08 %), mientras que Cali registró 279 trámites (0,05 %) y Medellín 146 (0,02 %).

El comportamiento de los registros evidencia que la mayor proporción relativa de trámites se concentró en Valledupar, lo que refleja una interacción ciudadana más intensa en comparación con el tamaño de su población de hogares. Barranquilla, Santa Marta y Cartagena de Indias conforman un bloque de ciudades con participación significativa, que en conjunto aportan un volumen relevante de gestiones en la región Caribe, en contraste, Soledad y Montería presentan una participación intermedia, mientras que Ibagué y Bogotá, pese a su tamaño poblacional, registran proporciones reducidas, lo que sugiere una menor incidencia relativa en la dinámica institucional del período analizado. Finalmente, Cali y Medellín muestran una participación marginal, lo que completa el panorama de distribución territorial de los trámites.

En conjunto, los resultados evidencian que la actividad institucional estuvo marcada por una demanda diferenciada según el territorio, reafirmando el papel de la Superintendencia en la articulación con los usuarios y en el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

2.6. 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.	2.712
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1.855
CODENSA S.A. ESP	1.227
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	599
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	509
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	396
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	307
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	299
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	272
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	232
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	230
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	168
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	159
CEDENAR - CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	143
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	137
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	136

Empresa de Servicios Públicos	Número de trámites
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	123
EMPRESA DISTRIBUIDORA DEL PACIFICO S.A. E.S.P	112
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	106
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	106

Tabla 6. Cantidad de trámites por Empresa de Servicio Público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Se observa que la mayor concentración de trámites corresponde a AFINIA – Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P., con 2.712 gestiones que representan el 21,85 % del total, consolidándose como la empresa con mayor número de trámites, en segundo lugar, AIR-E Caribesol de la Costa S.A.S. E.S.P. reportó 1.855 trámites (14,95 %), seguida por CODENSA S.A. E.S.P. con 1.227 (9,90 %).

En un nivel intermedio se ubican VANTI – Gas Natural S.A. E.S.P. con 599 trámites (4,83 %), la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P. con 509 (4,11 %), y la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (Triple A) con 396 (3,20 %). Otras empresas como Empresas Públicas de Medellín (307 trámites, 2,48 %), Alcanos de Colombia (299, 2,41 %) y Celsia Colombia – Empresa de Energía del Pacífico (272, 2,19 %) presentan cifras relevantes, pero de menor proporción. El resto de empresas, entre ellas Empresas Municipales de Cali, Compañía Energética de Occidente, Electrificadora del Caquetá y Electrificadora de Santander, registran porcentajes inferiores al 2 %, completando el panorama de distribución.

2.7. 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 2.343 encuestas, con una calificación mayoritariamente positiva.

Calificación	Encuestas diligenciadas
Excelente	1.273
Buena	856
Regular	152
Muy mala	39
Mala	23
Total	2.343

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas diligenciadas indican que la mayor proporción corresponde a la calificación Excelente, con 1.273 registros que representan el 54,34 % del total, consolidándose como la percepción predominante de los usuarios frente al servicio, en segundo lugar, la calificación Buena alcanzó 856 encuestas (36,53 %), seguida por la opción Regular con 152 (6,48 %, en menor proporción se encuentran las calificaciones negativas: Muy mala con 39 encuestas (1,66 %) y Mala con 23 (0,98 %), que en conjunto representan menos del 3 % del total.

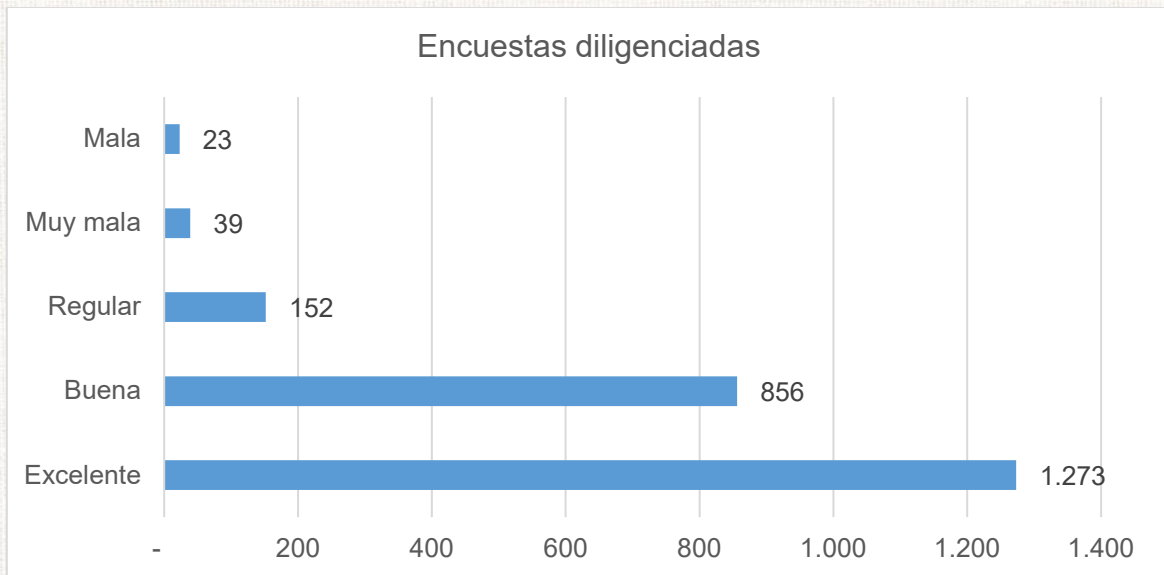


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo

Es preciso señalar que las 2.343 encuestas diligenciadas representan aproximadamente el 19 % del total de 12.409 trámites recibidos en la plataforma. En consecuencia, la muestra resulta insuficiente para derivar conclusiones generales respecto de la totalidad de trámites gestionados por la entidad, este porcentaje también refleja un bajo nivel de participación en el diligenciamiento de encuestas, lo que pone de presente la necesidad de fortalecer la cultura de calificación del nivel de satisfacción de los usuarios, con el fin de contar con un panorama más completo sobre la calidad de la gestión institucional.

Con respecto a las cifras obtenidas del canal *Te Resuelvo*, se derivan los siguientes resultados:

- **Alertas de recepción:** se requiere implementar sistemas que permitan identificar comportamientos inusuales, atípicos o masivos en la radicación de trámites por ciudad.



- **Tiempos de respuesta:** es necesario revisar los tiempos promedio de atención por tipología de trámite para garantizar eficacia y celeridad.
- **Causas recurrentes en PQR:** el análisis evidencia que las PQR constituyen el principal mecanismo de interacción, lo que exige identificar patrones y causas frecuentes.
- **Cultura de participación:** se observa la necesidad de promover el uso de canales de sugerencias y felicitaciones, así como la encuesta de satisfacción, para enriquecer la percepción ciudadana.
- **Indicador SAP:** el SAP requiere atención prioritaria por sus efectos jurídicos vinculantes en favor de los usuarios.

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.

3. 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 el primer trimestre del 2025, contando con un total de 7.071 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales a través de los diferentes PAS.

Dirección Territorial	Puntos de Atención Superservicios (PAS)	Número de atenciones personalizadas por Dirección Territorial	Total trimestral por Dirección Territorial
Centro	<i>Bogotá</i>	2.467	2.467
Noroccidente	<i>Barranquilla</i>	1.727	1.727
Suroccidente	<i>Buenaventura</i>	220	1.368
	<i>Cali - Porvenir</i>	815	
	<i>Popayán</i>	329	
	<i>Tulúa</i>	4	
Nororiente	<i>Montería</i>	586	586
Suoriente	<i>Neiva</i>	224	492
	<i>Villavicencio</i>	268	
Oriente	<i>Bucaramanga</i>	304	304
Occidente	<i>Armenia</i>	24	127
	<i>Medellín</i>	103	
Total trimestral de atenciones			7.071

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>

A partir de la información recolectada, se puede analizar lo siguiente:

- Centro concentra la mayor cantidad de registros con 2,467, equivalente al 34.9% del total.
- Noroccidente ocupa el segundo lugar con 1,727 registros (24.4%).
- Suroccidente es el tercer centro con mayor participación, aportando 1,368 registros (19.4%).

Los tres primeros centros (Centro, Noroccidente y Suroccidente) reúnen 5,562 registros, lo que representa aproximadamente el 78.7% del total.

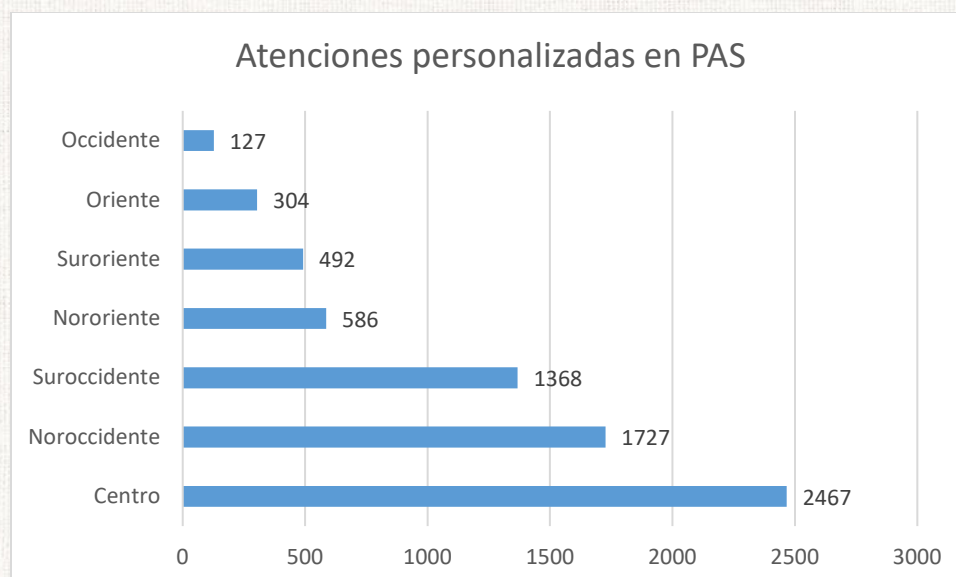


Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Los cuatro centros restantes (Nororiente, Suroriente, Oriente y Occidente) suman únicamente el 21.3% de los registros.

Occidente presenta la menor participación con solo 127 registros (1.8%), muy por debajo del promedio. Lo que puede relacionarse con una mejor prestación de los servicios públicos en este territorio por parte de las empresas prestadoras de servicios.



La distribución de los registros está altamente concentrada en tres centros: Centro, Noroccidente y Suroccidente, que acumulan casi 8 de cada 10 registros. En contraste, Occidente, Oriente y Suoriente presentan una participación considerablemente menor, especialmente Occidente, cuya contribución es inferior al 2% del total.

En un análisis enfocado directamente en las ciudades donde se ubican los PAS, encontramos que, la distribución de los registros evidencia una alta concentración en pocas sedes, ya que Bogotá, Barranquilla, Cali - Porvenir y Montería reúnen cerca del 80% del total. Bogotá lidera ampliamente la participación, seguida por Barranquilla. En contraste, sedes como Medellín, Armenia y especialmente Tulúa presentan un volumen muy reducido de registros, lo que se puede relacionar en algunos casos con cobertura, capacidad operativa, tamaño de la población atendida o al nivel de actividad de cada sede. También puede indicar un desconocimiento de la oferta y/o presencia institucional en esas sedes por parte de la ciudadanía.

3.1. 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 el primer trimestre del 2025 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.

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 figura 8 el número de encuestados por cada dirección territorial.

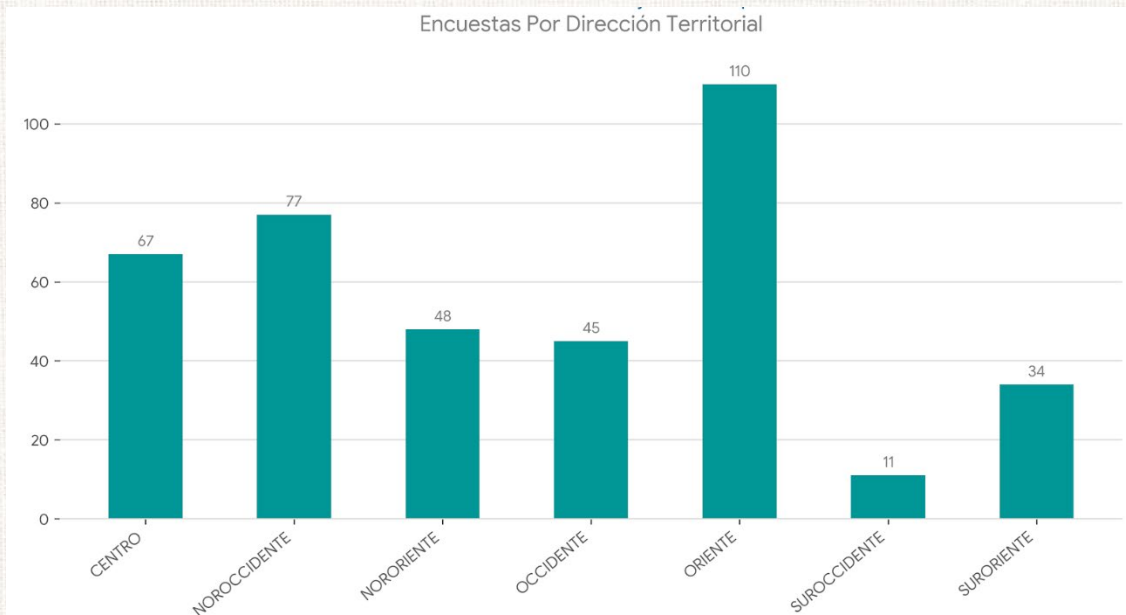


Figura 8. Número de encuestas aplicadas por Dirección Territorial. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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:

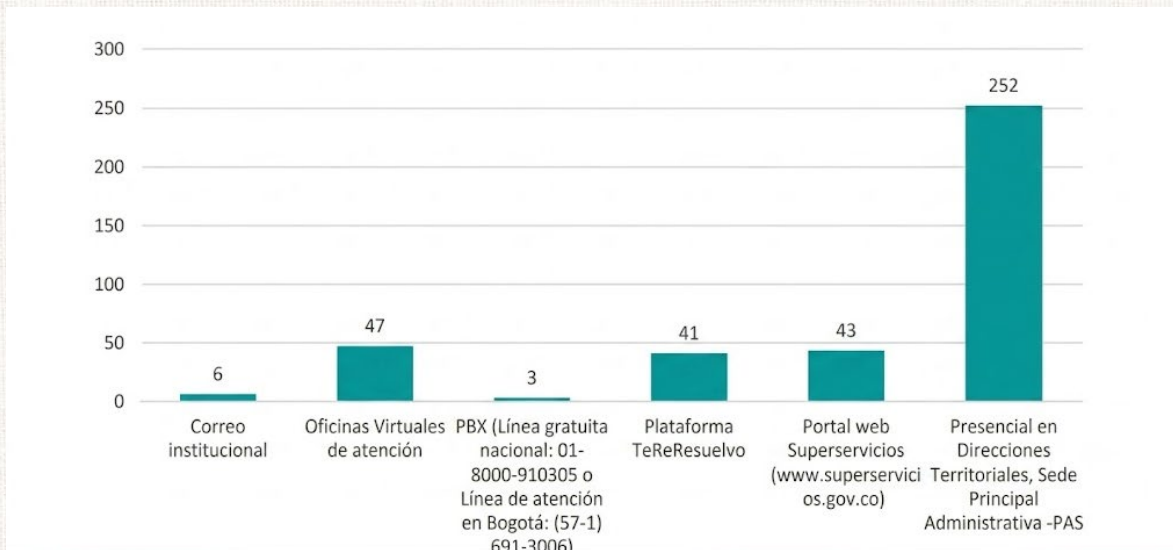


Figura 9. Número de encuestas por canal de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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 contó 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

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.

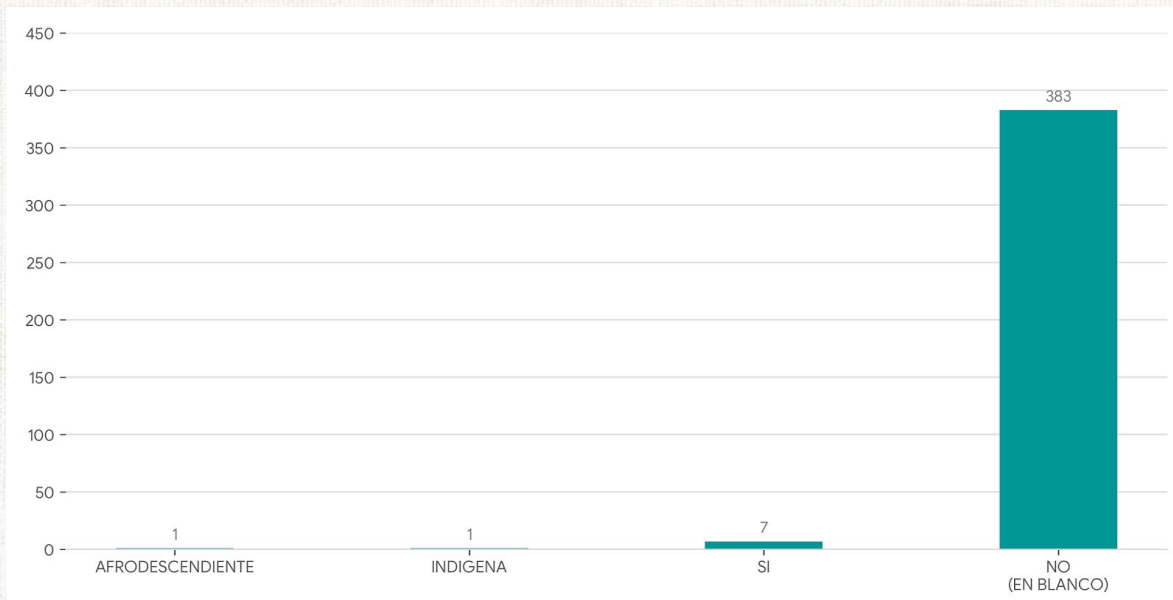


Figura 10. Número de encuestas por grupo étnico. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

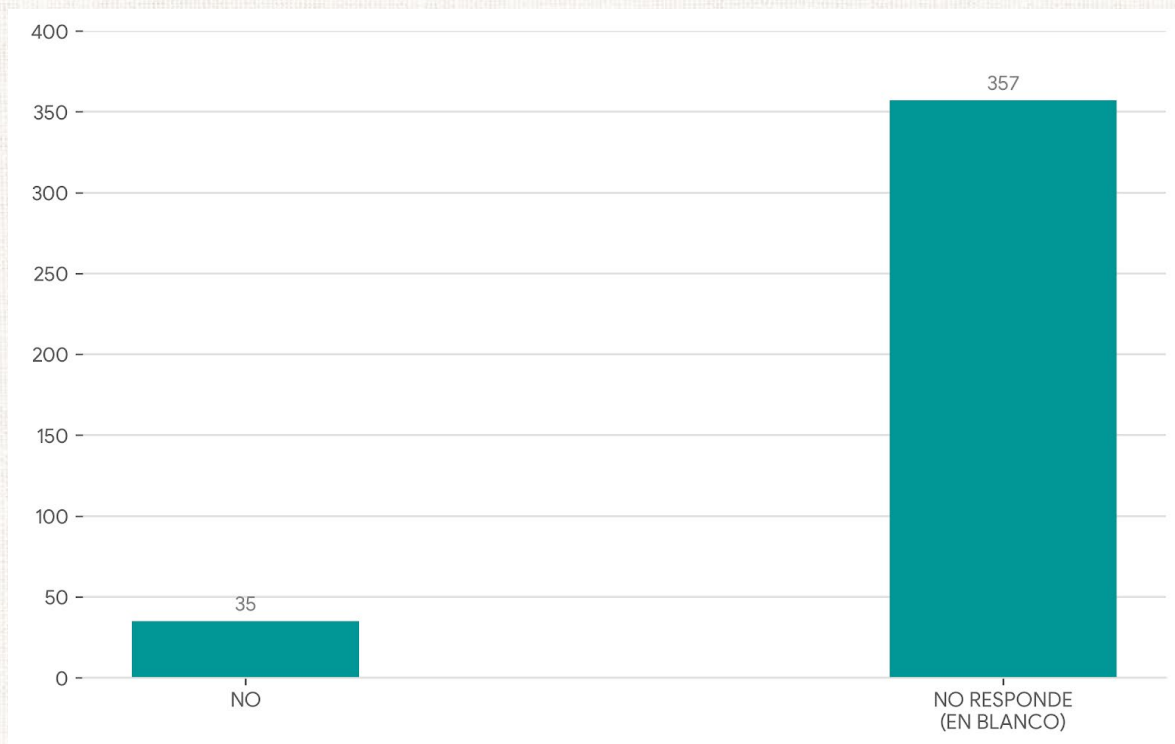


Figura 11. Número de encuestas por personas con discapacidad. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

Durante el primer trimestre del año 2025 se tuvo en cuenta diferentes ítems que permiten 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

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.

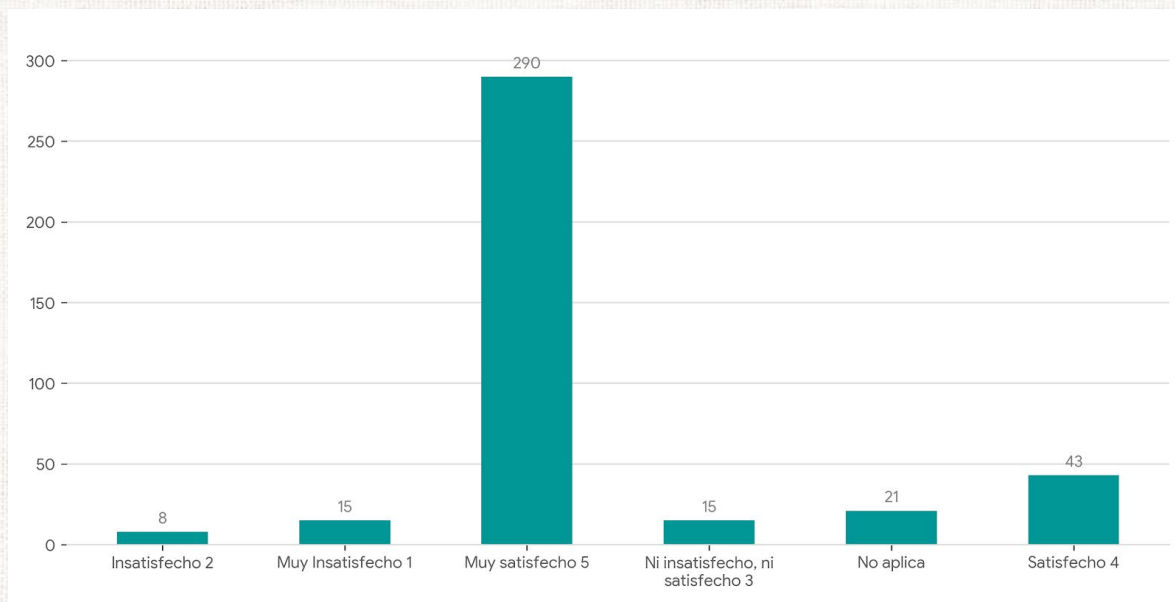


Figura 12. Percepción del usuario según calidad en la atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

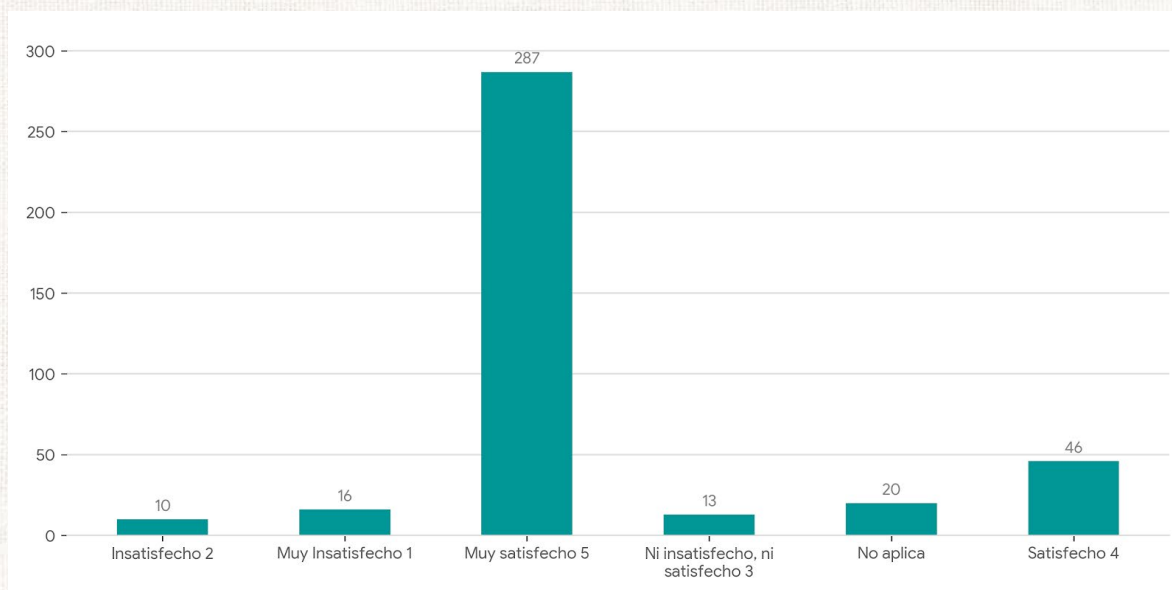


Figura 13. Percepción del usuario según tiempo de espera en la atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

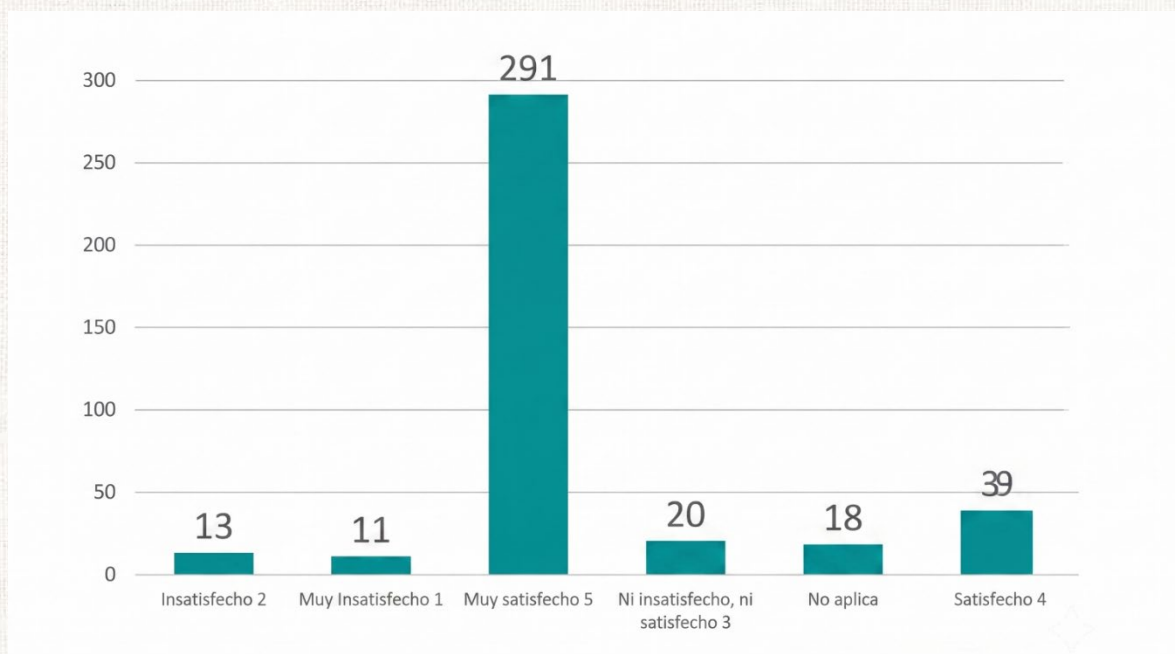


Figura 14. Percepción del usuario según accesibilidad en los puntos de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

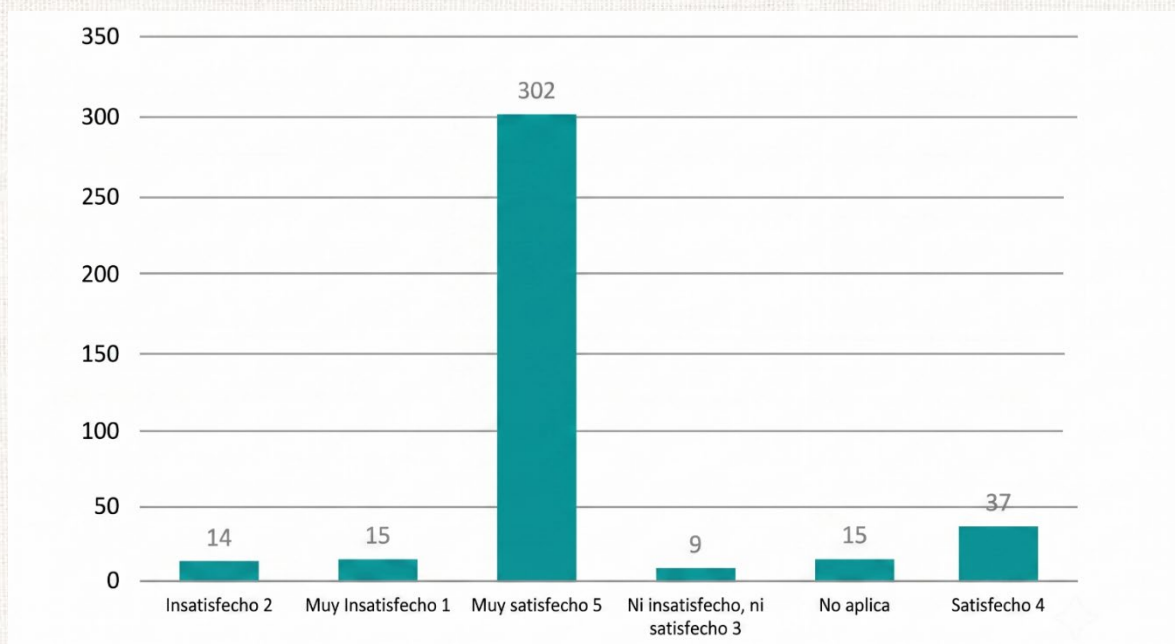


Figura 15. Percepción del usuario según claridad en la información recibida.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

3.2. Conclusiones: Canal presencial

A manera de conclusión, cabe resaltar que, la operación del canal presencial de la entidad presenta una alta concentración geográfica, liderada por Bogotá y Barranquilla. Cali - Porvenir y Montería también tienen un peso importante y fortalecen la concentración observada.

Las sedes con menor volumen (Medellín, Armenia y Tulúa), su bajo número de registros puede responder a factores como el tamaño de la población atendida, la cobertura del servicio, el tiempo de operación de los PAS, incluso posibles oportunidades de mejora como mayor difusión del portafolio de servicios institucional en estos territorios.

Con respecto a las 392 encuestas aplicadas durante el primer trimestre de 2025, podemos observar, que se aplicaron 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.

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

Tabla 9. Análisis resumen de encuestas NSU aplicadas. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Es relevante, tener en cuenta que la entidad ha venido capacitando continuamente al personal en lenguaje claro y atención diferencial. Igualmente, se han analizado las causas del bajo diligenciamiento de las encuestas por parte de los usuarios, esto en pro de optimizar el diseño de la encuesta y eliminar barreras de participación.

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

