

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

SEGUNDO 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	9
2.4. Trámites recibidos por Departamento.....	11
2.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares.....	16
2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos.....	17
2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites	19
2.8. Conclusiones: Canal virtual Te Resuelvo.....	21
3. Canal presencial: Puntos de Atención Superservicios (PAS)	23
3.1. Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU).....	26
3.2. Conclusiones: Canal presencial	35



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 abril y el 30 de junio del 2025.

2.1. Trámites recibidos

Entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2025 en la plataforma *Te Resuelvo* se recibieron en total 12.388 trámites, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, según cada tipo de trámite:

Tipo de trámites	Trámites
PQR (Petición, queja o reclamo)	7.462
SAP (Silencio administrativo positivo)	2.772
REQ (Recurso de queja)	2.141
QRSF (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	8
Rep/Sap	5
Rep/Rap	
Total	12.388

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

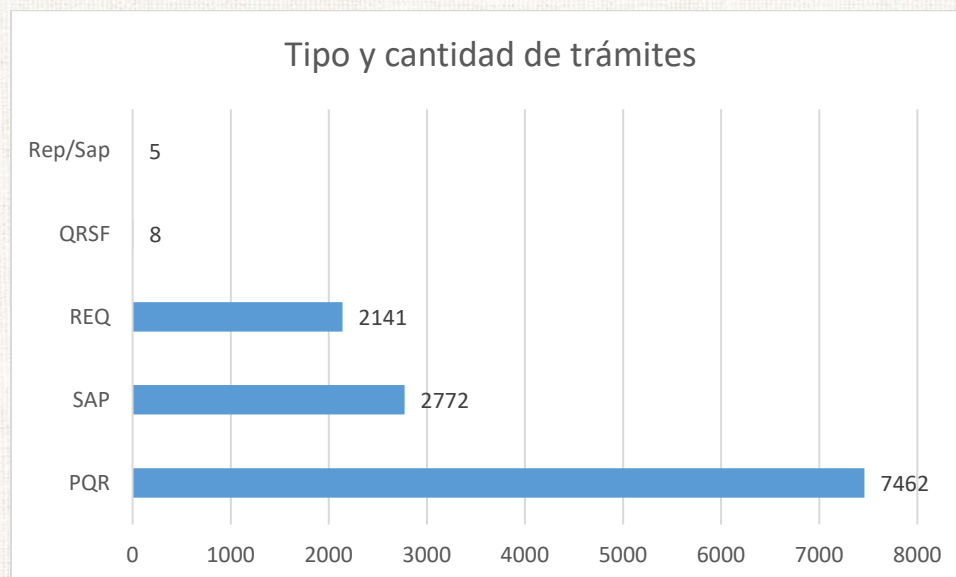


Figura 2. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el período analizado se registraron 12.388 trámites, de los cuales la mayor proporción corresponde a las PQR (Peticiones, Quejas o Reclamos), con 7.462 casos, equivalentes al 60,2 % del total. Esto indica que aproximadamente seis de cada diez trámites corresponden a peticiones, quejas o reclamos presentados por los ciudadanos, consolidándose como el principal canal de interacción con la entidad.

En segundo lugar, se encuentran los SAP (Silencio Administrativo Positivo) con 2.772 trámites (22,4 %). Esta participación representa cerca de una cuarta parte del total de registros, por lo que constituye un indicador relevante, dado que puede estar relacionado con el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Los REQ (Recursos de Queja) suman 2.141 casos (17,3 %), reflejando que una parte importante de los usuarios acude a este mecanismo. Por ello, trabajamos por fortalecer la calidad de las respuestas iniciales y mejorar la resolución de los casos desde la primera atención.



Por su parte, los QRSF registran únicamente 8 casos (0,06 %) y los Rep/SAP 5 casos (0,04 %), por lo que su incidencia dentro del total de trámites es mínima. Lo que podría indicar una baja cultura de retroalimentación acerca de nuestros procesos y trámites por parte de la ciudadanía.

2.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario

Durante el período analizado se registraron 12.388 trámites relacionados con los diferentes servicios públicos domiciliarios. La distribución evidencia una marcada concentración en el servicio de energía, seguido por acueducto y gas.

Servicio Público Domiciliario	Cantidad de trámites
Energía	7.934
Acueducto	2.101
Gas	1.659
Aseo	554
Alcantarillado	132
No indica Servicio Público	8
Total	12.388

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

La información evidencia una alta concentración de las solicitudes en el sector de energía eléctrica, que reúne la mayor parte de la gestión. El servicio de energía registra 7.934 trámites, lo que representa aproximadamente el 64,0 % del total. Esto significa que casi dos de cada tres trámites están relacionados con este servicio, evidenciando que es el sector con mayor demanda de atención por parte

de los usuarios y, por tanto, donde se concentra la mayor carga operativa para la entidad.

En segundo lugar, se encuentra el servicio de acueducto, con 2.101 trámites (17,0 %), seguido por gas combustible, con 1.659 registros (13,4 %). Estos dos servicios representan conjuntamente el 30,4 % del total de los trámites, consolidándose como los siguientes sectores con mayor nivel de trámites asociados.

Los servicios de aseo y alcantarillado presentan una participación considerablemente menor, con 554 trámites (4,5 %) y 132 trámites (1,1 %), respectivamente. Finalmente, solo 8 registros (0,06 %) no especifican el servicio público al que corresponden.

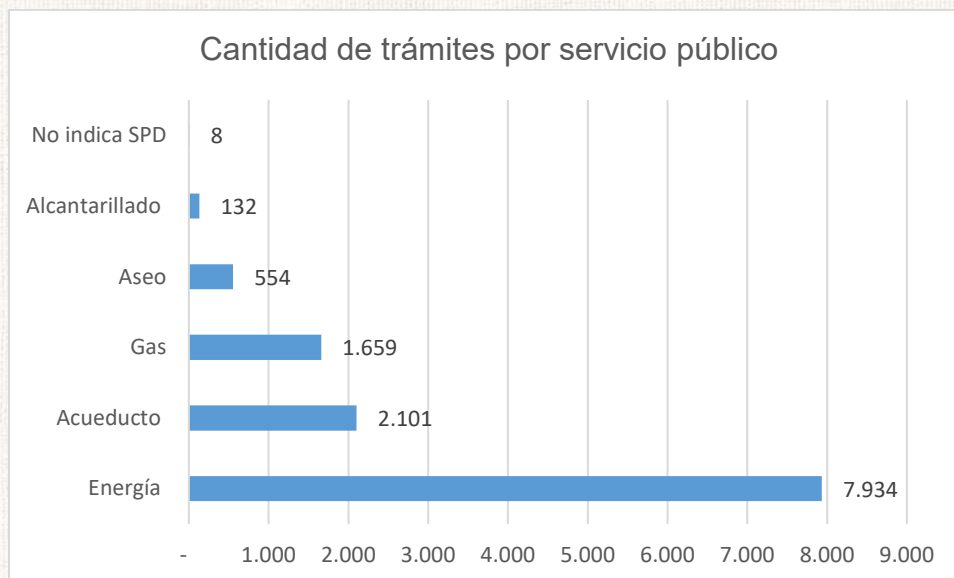


Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

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 y/o una mayor sensibilidad del usuario ante fallas o cobros, entre otros.

2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales

En el año 2025 el número total de trámites recibidos a través de la plataforma Te Resuelvo fue de 12.388 los cuales se encuentran distribuidos por cada dirección territorial así:

Dirección Territorial	Cantidad de trámites
Nororiente	2.930
Centro	2.852
Noroccidente	2.728
Suroccidente	1.261
Suroriente	1.164
Occidente	783
Oriente	639
Sin información de DT	31
Total	12.388

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

La información evidencia que la gestión se concentra principalmente en tres direcciones territoriales: Nororiente, Centro y Noroccidente, las cuales reúnen la mayor parte de la demanda ciudadana.

La Dirección Territorial Nororiente registra el mayor volumen de trámites, con 2.930 casos, lo que representa el 23,7 % del total nacional. Le sigue la Dirección Territorial Centro, con 2.852 trámites (23,0 %), y la Dirección Territorial Noroccidente, con 2.728 trámites (22,0 %).

En conjunto, estas tres direcciones territoriales concentran 8.510 trámites, equivalentes al 68,7 % del total, lo que significa que casi siete de cada diez trámites son atendidos por estas dependencias. Esta concentración refleja una mayor demanda de servicios en dichas regiones.

Las demás direcciones presentan una participación menor. La Dirección Territorial Suroccidente registra 1.261 trámites (10,2 %) y la Suroriente 1.164 trámites (9,4 %), mientras que Occidente y Oriente representan el 6,3 % y el 5,2 %, respectivamente.

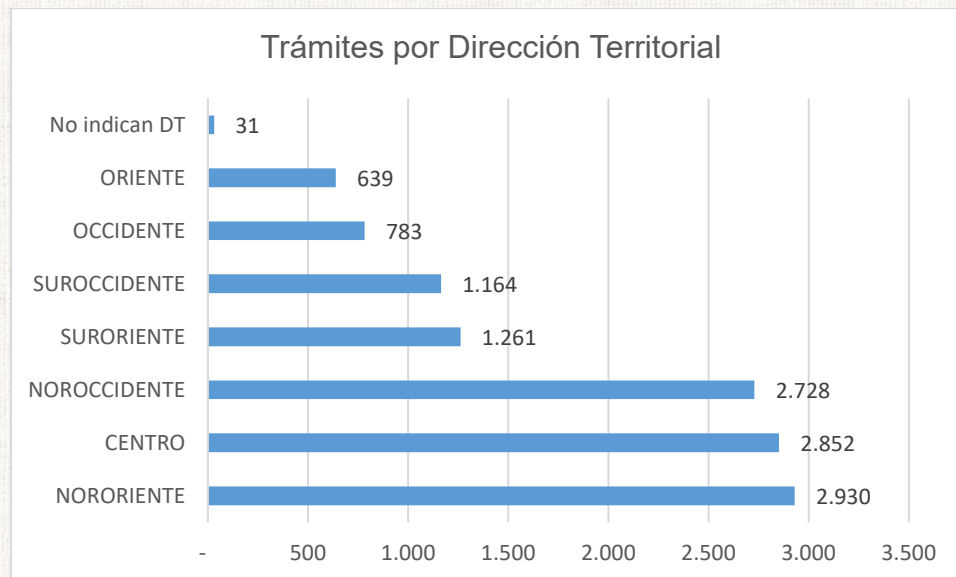


Figura 4. Cantidad de trámites por Dirección Territorial. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

La distribución territorial de los trámites evidencia una concentración de la demanda en las Direcciones Territoriales Nororiente, Centro y Noroccidente. Este comportamiento sugiere que la planificación y las estrategias de mejora del servicio priorizan estas tres direcciones, sin descuidar el fortalecimiento de las demás regiones para mantener una capacidad de respuesta homogénea en todo el territorio.



2.4. 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 los departamentos. La concentración está fuertemente marcada en pocos departamentos como se puede observar en las cifras (ver tabla 4 y figura 5).



Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total de trámites por Depto
Bogotá, D. C.	1.118	604	286	6	2.014
Atlántico	960	415	403	1	1.779
Cesar	572	117	510	1	1.200
Bolívar	565	278	355	0	1.198
Cundinamarca	482	263	93	0	838
Valle del cauca	405	215	50	0	670
Magdalena	322	195	143	0	660
Antioquia	256	75	53	0	384
Córdoba	244	79	51	0	374
Cauca	281	55	13	0	349
Meta	270	39	10	0	319
Tolima	183	84	23	0	290
La guajira	199	49	38	0	286
Santander	197	50	28	0	275
Norte de Santander	153	43	18	0	214
Huila	118	64	3	0	185
Casanare	158	7	3	0	168
Risaralda	140	16	6	0	162
Sucre	89	37	30	0	156



Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total de trámites por Depto
Nariño	132	11	2	0	145
Caquetá	136	7	1	0	144
Chocó	98	11	1	0	110
Boyacá	72	26	10	0	108
Caldas	67	10	4	0	81
Putumayo	59	4	0	0	63
Guaviare	55	0	0	0	55
Quindío	31	11	4	0	46
Arauca	38	2	2	0	42
Arch. San Andrés, Providencia y Sta. Catalina	26	5	0	0	31
Vichada	25	0	1	0	26
Amazonas	9	0	0	0	9
Guainía	2	0	0	0	2
Vaupés	0	0	0	0	0
Total de trámites por tipo	7.462	2.772	2.141	8	12.383

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

Cantidad de trámites por Departamento

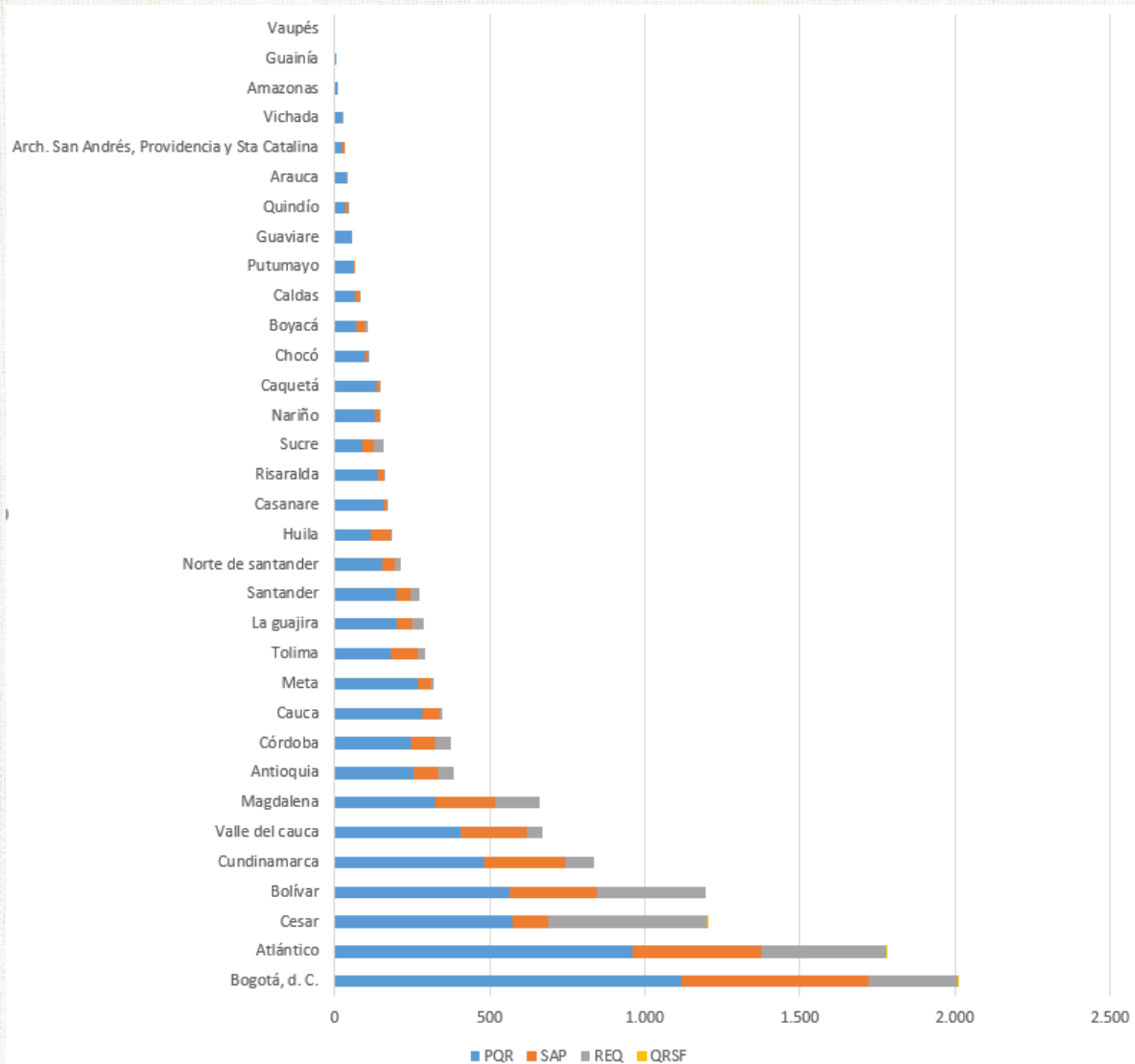


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.



Las PQR constituyen el principal tipo de trámite en todos los departamentos. Bogotá lidera con 1.118 registros, seguida por Atlántico (960), Cesar (572) y Bolívar (565). Este comportamiento confirma que las peticiones, quejas y reclamos representan el principal mecanismo de interacción de los ciudadanos con la entidad.

En relación con los SAP, Bogotá presenta nuevamente el mayor número (604 casos), seguida por Atlántico (415), Bolívar (278) y Cundinamarca (263). Estos departamentos concentran una proporción importante de este tipo de trámite, por lo que resulta pertinente revisar los tiempos de respuesta y la gestión de los procesos administrativos para reducir el riesgo de configuraciones de silencio administrativo positivo.

Respecto a los REQ, sobresalen Cesar (510), Atlántico (403), Bolívar (355) y Bogotá (286). En el caso de Cesar, los recursos de queja representan cerca del 42 % de sus trámites, una proporción significativamente superior a la observada en la mayoría de los departamentos, lo que puede indicar la necesidad de analizar las causas que generan este comportamiento y fortalecer la calidad de las respuestas emitidas en primera instancia.

Los QRSF presentan un comportamiento residual, con apenas 8 registros en todo el país, concentrados principalmente en Bogotá, Atlántico y Cesar.

Los departamentos con menor volumen de registros corresponden a Guainía (2), Amazonas (9), Vichada (26), San Andrés, Providencia y Santa Catalina (31), Arauca (42) y Quindío (46). Asimismo, Vaupés no registra trámites durante el período analizado.

Aunque estos resultados pueden estar asociados al tamaño poblacional y a la demanda de servicios, también se puede relacionar con factores como la cobertura institucional, la accesibilidad a los canales de atención y el nivel de conocimiento de los mecanismos disponibles para la ciudadanía.



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	Trámites	%
Valledupar	127.587	920	0,72%
Barranquilla	304.411	1199	0,39%
Santa Marta	133.127	487	0,37%
Cartagena de Indias	260.346	846	0,32%
Soledad	143.217	238	0,17%
Montería	129.900	206	0,16%
Ibagué	174.421	175	0,10%
Bogotá, D.C.	2.514.482	2014	0,08%
Soacha	210.423	147	0,07%
Cali	611.876	205	0,03%

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 con 2.014 trámites, sin embargo, comparando la cantidad de hogares versus trámites, la Capital presenta una baja radicación de trámites (0,08%) comparada con otras ciudades de menor población. En este sentido, se presentan ciudades como Valledupar, Barranquilla, Santa Marta 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.

2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos

Para la vigencia 2025 se recibieron trámites relacionando más de 352 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.	2.329
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1.834
CODENSA S.A. ESP	1.251
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	716
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	576
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	449
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	282



Empresa de Servicios Públicos	Número de trámites
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	272
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	238
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	213
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	180
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	160
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	157
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	150
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	146
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	141
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	139
CEDENAR - CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	132
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. ESP	125
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	124

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

El análisis evidencia una alta concentración de los trámites en un pequeño grupo de empresas prestadoras, especialmente en el sector de energía eléctrica.



AFINIA, AIR-E y CODENSA reúnen cerca del 44 % del total de las solicitudes, mientras que empresas de gas y acueducto complementan los niveles más altos de interacción con los usuarios. Estos resultados sugieren que las acciones de seguimiento, inspección, vigilancia y mejora continua deberían priorizar a los prestadores con mayor volumen de trámites, sin perder de vista la necesidad de evaluar indicadores proporcionales que permitan comparar objetivamente el desempeño entre empresas de diferente tamaño.

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 2.530 encuestas, con una calificación mayoritariamente positiva.

Calificación	Encuestas diligenciadas
Excelente	1.324
Buena	996
Regular	158
Mala	23
Muy mala	29
Total	2.530

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

Más de nueve de cada diez usuarios (91,7 %) califican la atención como Excelente o Buena, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con el servicio prestado. La categoría Excelente concentra la mayor proporción de respuestas, indicando que la experiencia de los usuarios supera las expectativas en una parte importante de los casos.

Solo el 2,1 % de los encuestados manifestó una percepción negativa (Mala o Muy mala), lo que evidencia una baja incidencia de experiencias desfavorables.

El 6,2 % de las respuestas calificadas como Regular representa una oportunidad de mejora, ya que la percepción de estos usuarios podría mejorarse si se fortalecen aspectos relacionados con la oportunidad, la claridad de la información o la calidad de la atención.

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción de los usuarios, lo que sugiere que los procesos de atención cumplen, en términos generales, con las expectativas de la ciudadanía. No obstante, las calificaciones Regular, Mala y Muy mala representan cerca del 8,3 % de las respuestas y constituyen una fuente valiosa para identificar oportunidades de mejora. Analizar las causas de estas valoraciones permitirá implementar acciones correctivas orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y mantener estándares elevados de calidad en la prestación del servicio.

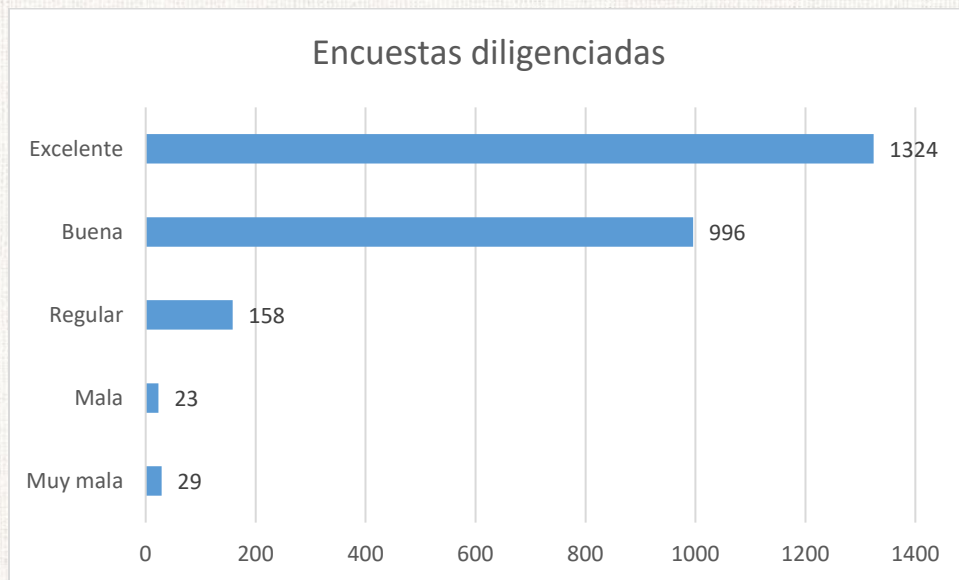


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción de los usuarios, lo que sugiere que los procesos de atención cumplen, en términos generales, con las



expectativas de la ciudadanía. No obstante, las calificaciones Regular, Mala y Muy mala representan cerca del 8,3 % de las respuestas y constituyen una fuente valiosa para identificar oportunidades de mejora. Analizar las causas de estas valoraciones permitirá implementar acciones correctivas orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y mantener estándares elevados de calidad en la prestación del servicio.

2.8. Conclusiones: Canal virtual Te Resuelvo

Es preciso señalar que las 2.530 encuestas representan aproximadamente el 20% del total de 12.388 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.

La distribución territorial de los trámites evidencia una marcada concentración en Bogotá y varios departamentos de la región Caribe, especialmente Atlántico, Cesar y Bolívar. Las PQR continúan siendo el principal tipo de trámite en todos los territorios, mientras que los SAP y REQ presentan una participación significativa en algunos departamentos, lo que sugiere oportunidades para fortalecer la oportunidad de respuesta y optimizar la gestión administrativa. Estos resultados permiten orientar la priorización de recursos, el seguimiento a indicadores de gestión y la implementación de acciones focalizadas en los territorios con mayor demanda y complejidad operativa.



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 segundo trimestre del 2025, contando con un total de 6.147 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	DTC Bogotá CII 84	2441	2441
Noroccidente	Barranquilla	1466	1466
Suroccidente	Buenaventura	280	1236
	Cali-porvenir	671	
	Popayán	285	
Suroriente	Neiva	106	426
	Villavicencio	320	
Nororiente	Montería	332	332

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>

Dirección Territorial	Puntos de Atención Superservicios (PAS)	Número de atenciones personalizadas por Dirección Territorial	Total trimestral por Dirección Territorial
Oriente	Bucaramanga	195	195
Occidente	Medellín	51	51
Total trimestral de atenciones			6.147

Tabla 8. Información de atención personalizada en Puntos de Atención Superservicios (PAS). Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

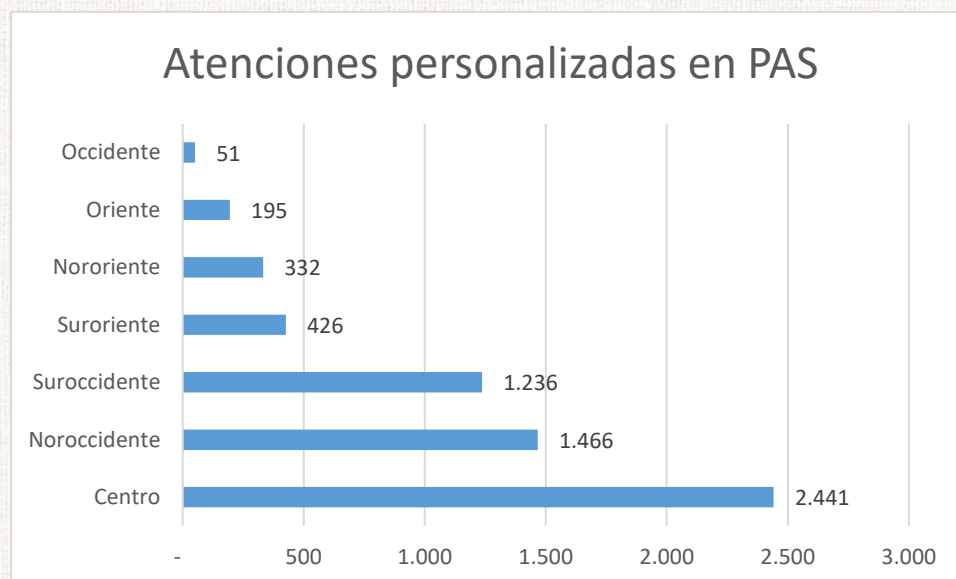


Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.



Centro concentra la mayor cantidad de registros, con 2.441, lo que representa 39,7% del total. Es la zona con mayor participación. Noroccidente ocupa el segundo lugar con 1.466 registros (23,9%). Suroccidente se ubica en tercer lugar con 1.236 registros (20,1%). Estas tres zonas concentran 83,7% de todos los registros (5.143 de 6.147), lo que indica una fuerte concentración geográfica.

Las zonas Suroriente, Nororiente, Oriente y Occidente reúnen conjuntamente 16,3% del total.

Occidente presenta la menor participación, con solo 51 registros (0,8%), una diferencia considerable frente a las demás zonas.

La distribución es asimétrica, con una marcada concentración en las zonas Centro, Noroccidente y Suroccidente. Esto indica:

- Mayor demanda o actividad en esas zonas.
- Mayor cobertura o presencia institucional.
- Una distribución desigual de la población objetivo o de los recursos.

Si el objetivo es equilibrar la distribución entre zonas, convendría analizar las razones por las que Suroriente, Nororiente, Oriente y especialmente Occidente presentan volúmenes significativamente menores. En el caso de occidentes se podría explicar por una respuesta más eficiente por parte de las prestadoras y una mejor prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La información evidencia una alta concentración de registros en la zona Centro y, en menor medida, en Noroccidente y Suroccidente. Estas tres zonas representan más de cuatro quintas partes del total, mientras que las cuatro restantes tienen una participación reducida, siendo Occidente la de menor incidencia. Esto sugiere la conveniencia de profundizar en las causas de estas diferencias para orientar decisiones de planeación, asignación de recursos o estrategias de intervención.



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 segundo trimestre del 2025 Se recibieron 321 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 segundo 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 321 encuestas a nivel nacional. La Dirección Territorial Suroriente registró la mayor participación, con 115 encuestas (35,83%), seguida por Oriente, con 82 encuestas (25,55%), y Suroccidente, con 40 encuestas (12,46%), lo cual evidencia una mayor capacidad de cobertura y gestión en estas territoriales. Por su parte, Occidente, con 37 encuestas (11,53%), y centro, con 28 encuestas (8,72%), presentaron niveles de participación intermedia. En contraste, las Direcciones Territoriales Nororiente, con 13 encuestas (4,05%), y Noroccidente, con 6 encuestas (1,87%), 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:

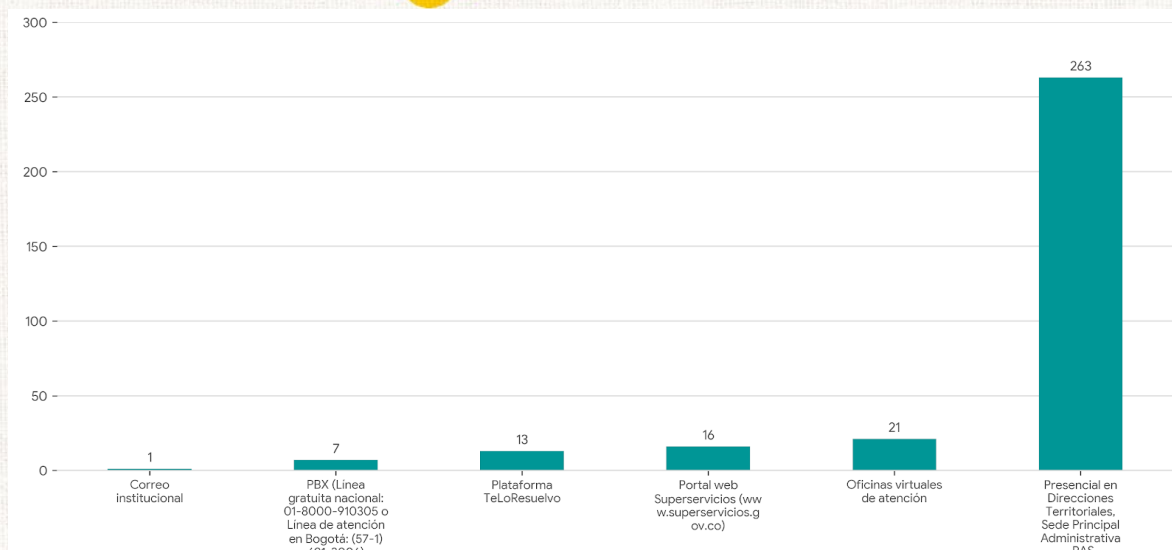


Figura 9. Número de encuestas por canal de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

La atención de solicitudes se concentró principalmente en el canal presencial, con un total de 263 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 16 atenciones, la Plataforma TeLoResuelvo contó con 13 registros, y el PBX apenas 7, 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

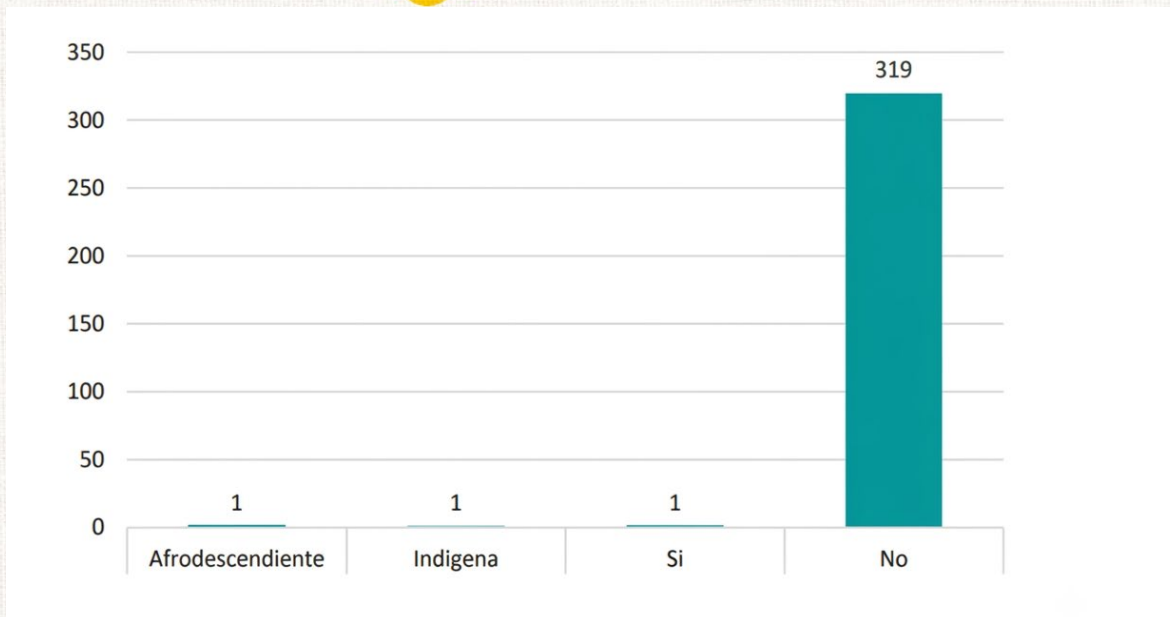


Figura 10. Número de encuestas por grupo étnico. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

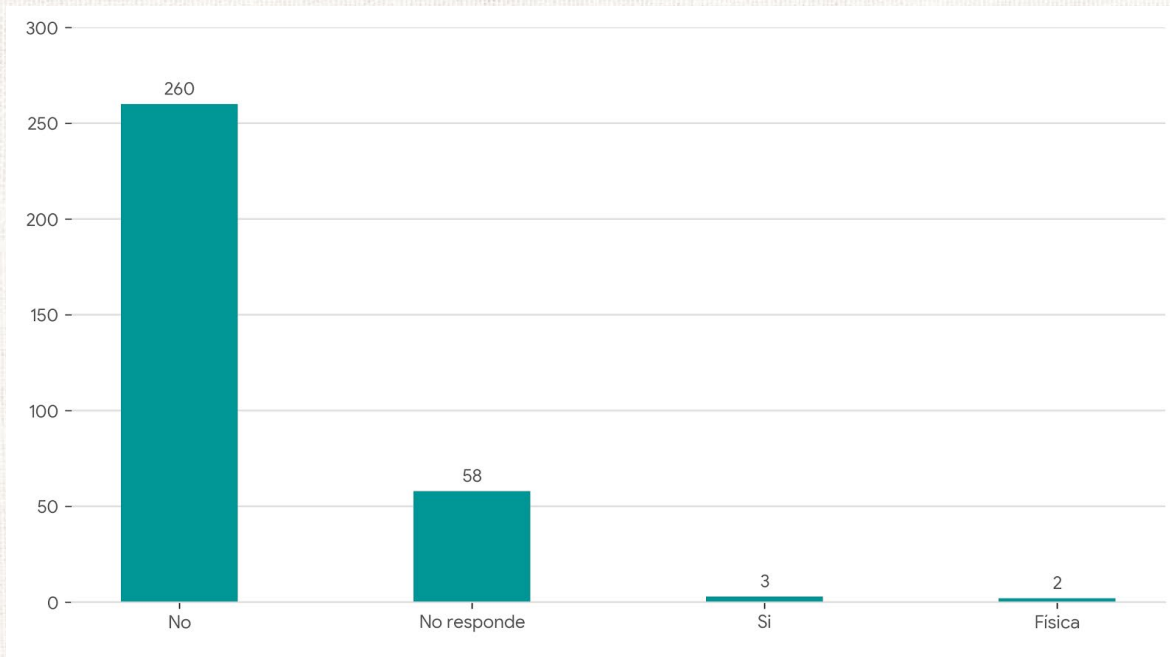


Figura 11. Número de encuestas por personas con discapacidad. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.



como pertenecientes a un grupo étnico ni como personas en situación de discapacidad, registrándose 319 respuestas negativas en relación con pertenencia étnica y 260 frente a la existencia de algún tipo de discapacidad. No obstante, se identificaron 3 personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico, mientras que hubo 3 registros de personas que indicaran encontrarse en situación de discapacidad, de los cuales 2 indicaron la existencia de discapacidad física, 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 58 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.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

Durante el segundo trimestre del año 2025 se tuvo en cuenta diferentes ítems que permitían 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, 277 usuarios manifestaron estar “muy satisfechos” y 18 identificaron estar “satisfechos”, lo que evidencia una valoración mayoritariamente positiva del servicio prestado.

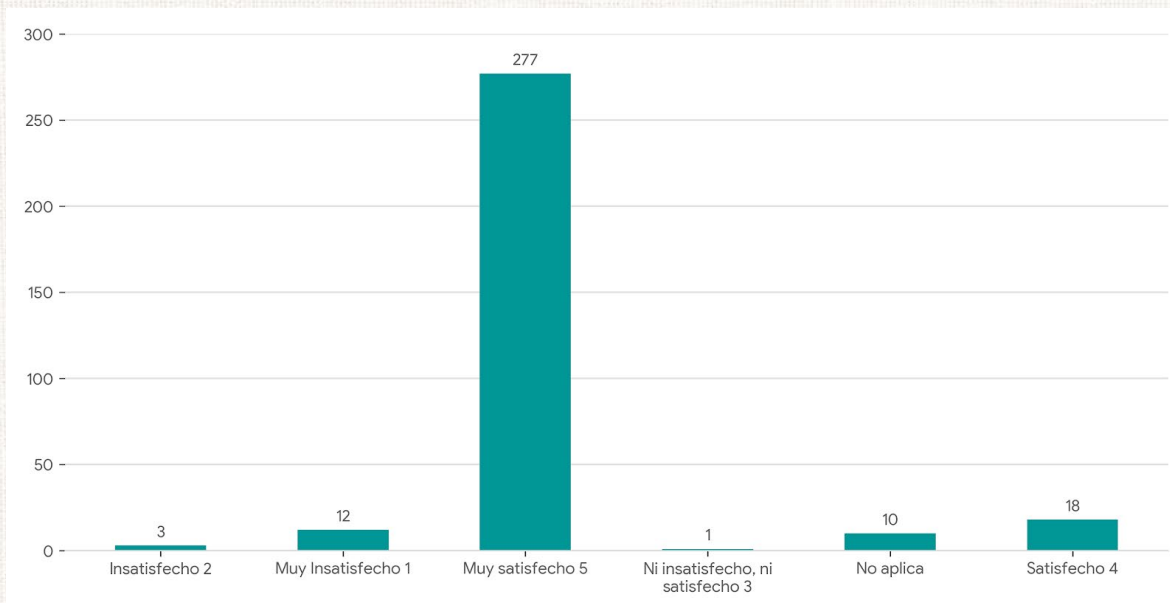


Figura 12. Percepción del usuario según calidad en la atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 12 usuarios que se identificaron como “muy insatisfechos” y 3 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 (1 respuesta) y 10 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 276 personas se identificaron

como “muy satisfechas” y 16 como “satisfechas”, lo que refleja una percepción positiva sobre la oportunidad y dedicación del servicio prestado.

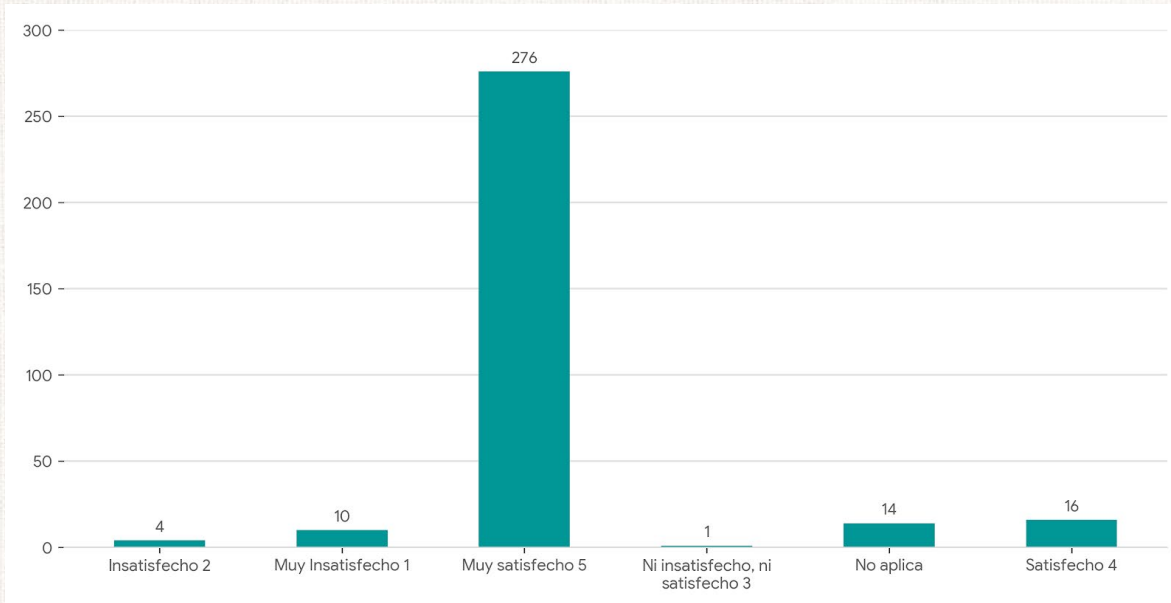


Figura 13. Percepción del usuario según tiempo de espera en la atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 10 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 4 como “insatisfechos”, lo cual evidencia que los casos de inconformidad son mínimos. Así mismo, un grupo limitado se ubicó en una valoración neutral (1 respuesta) y 14 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 273 usuarios se identificaron como “muy satisfechos” y 4 como “satisfechos”, lo que evidencia que, en términos generales, la ciudadanía logra acceder de manera adecuada a los canales de atención disponibles.

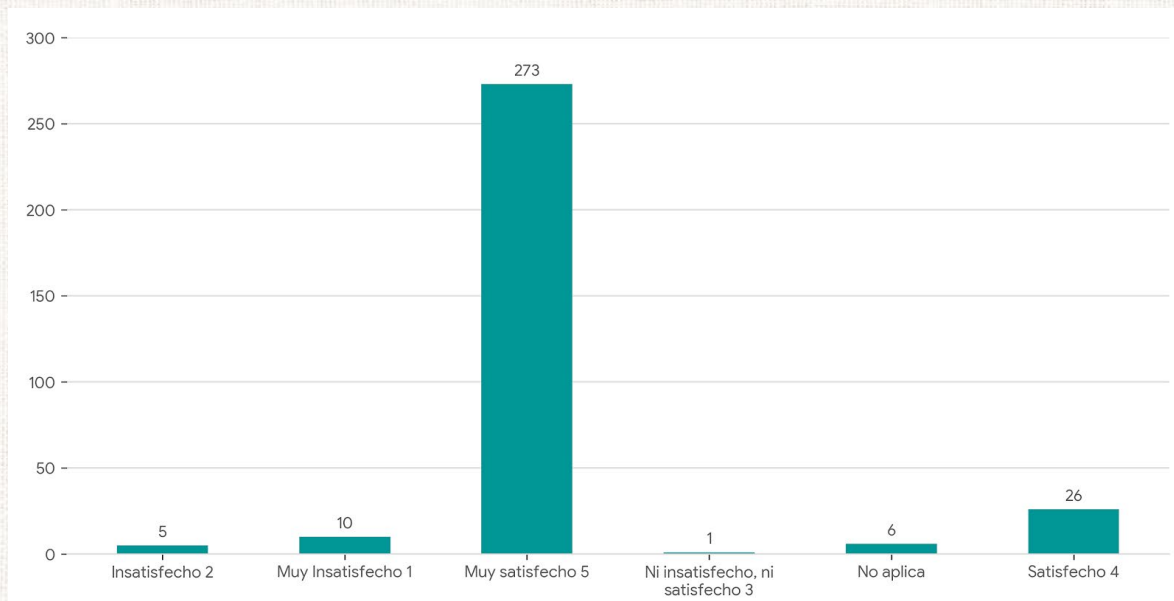


Figura 14. Percepción del usuario según accesibilidad en los puntos de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

No obstante, se observa un nivel de percepción negativa constante en comparación con otros aspectos evaluados, con 5 usuarios clasificados como “insatisfechos” y 10 como “muy insatisfechos”, así como un número correspondiente de respuestas neutrales según las anteriores preguntas (1), lo cual permite identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la cobertura, facilidad de acceso y accesibilidad, especialmente en determinados territorios. Así mismo, 6 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 280 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 17 como “satisfechas”, lo que evidencia una comunicación clara y efectiva por parte de la Superservicios.

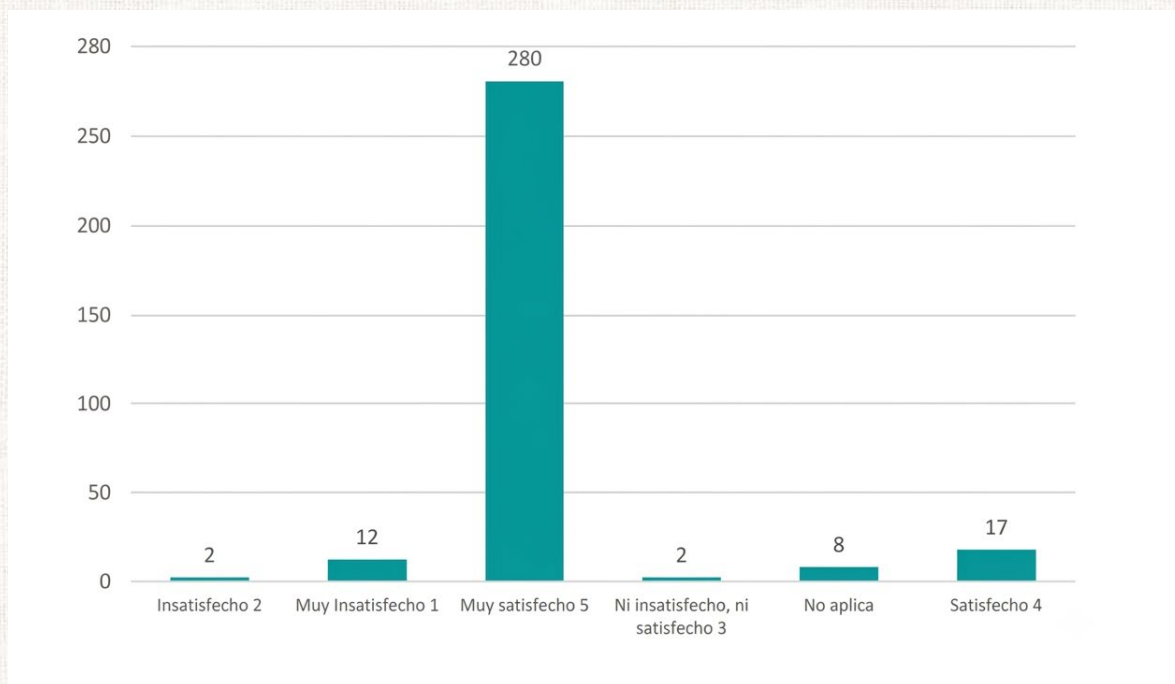


Figura 15. Percepción del usuario según la claridad en la información. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 12 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 2 como “insatisfechos”, mientras que 2

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

La distribución de los registros de atenciones presenciales muestra una marcada concentración en las sedes DTC Bogotá Cll 84, Barranquilla y Cali–Porvenir, que en conjunto representan cerca de tres cuartas partes del total nacional. Las demás sedes presentan participaciones significativamente menores, especialmente Neiva y Medellín. Por ello, cabe resaltar que esto se puede relacionar con el tamaño de la población atendida y con la calidad de los servicios prestados por parte de las empresas de servicios públicos en las ciudades correspondientes.

Con respecto a lo que se puede concluir de las encuestas aplicadas durante el segundo trimestre de 2025, cabe resaltar que se aplicaron en total de 321 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.

Variable evaluada	Porcentaje de Satisfacción	Observaciones
Calidad de atención	86.29% muy satisfechos	Refleja buena preparación del personal y efectividad del canal.
Tiempo de atención	85.98% muy satisfechos	Solo 4.37% insatisfechos o muy insatisfechos, gestión eficiente
Accesibilidad	93.15% satisfechos o muy satisfechos	Buen desempeño en accesibilidad física y digital
Claridad en la información	93.53% 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

