

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

TERCER 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	15
2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos.....	17
2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites	19
2.8. Conclusiones: Canal 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	37



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 01 de julio y el 30 de septiembre del 2025.

2.1. Trámites recibidos

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, el canal virtual en la plataforma *Te Resuelvo* registró un total de doce mil cuatrocientos setenta y cuatro (12.474) trámites, los cuales se distribuyeron según el tipo de trámite, de la siguiente manera:

Tipo de trámites	Trámites
PQR (Petición, queja o reclamo)	7.585
SAP (Silencio administrativo positivo)	2.691
REQ (Recurso de queja)	2.182
QRSF (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	9
Rep-Sap	4
Rep/Rap	0
Total	12.474

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

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

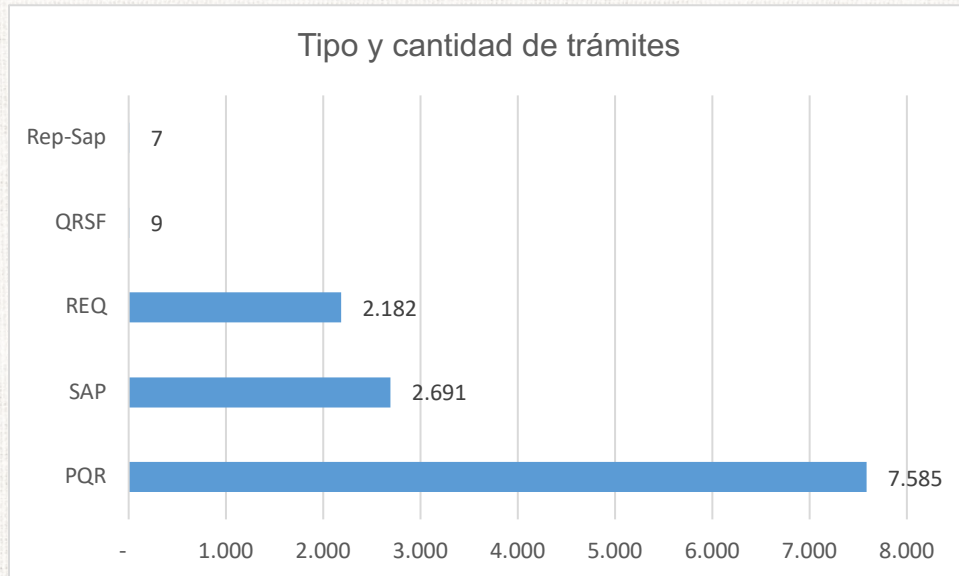


Figura 2. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Del análisis realizado, se observa que los trámites de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR) son predominantes, los cuales alcanzaron 7.585 registros, equivalentes al 60,79 % del total, consolidándose como el principal mecanismo de interacción de los usuarios con la administración, en segundo lugar, los trámites por Silencio Administrativo Positivo (SAP) sumaron 2.691, con una participación del 21,56 %, evidenciando la configuración de efectos jurídicos vinculantes en favor de los usuarios, por su parte, los Recursos de Queja (REQ) registraron 2.182 trámites, que representan el 17,49 %, reflejando el ejercicio del derecho de contradicción y defensa frente a decisiones adoptadas por las empresas prestadoras de servicios públicos, en menor proporción se reportaron 9 trámites de QRSF (0,07 %), 4 trámites de Rep-SAP (0,03 %) y ningún registro en la categoría Rep/Rap.

El comportamiento de los registros evidencia que la mayor carga institucional se concentró en los trámites de PQR, que constituyen el principal canal de interacción ciudadana y reflejan la necesidad de atención continua a las solicitudes de los



usuarios. Los SAP mantienen una participación significativa, lo que confirma la importancia de garantizar respuestas oportunas para evitar la configuración de efectos jurídicos automáticos. Los REQ, en proporción relevante, muestran la utilización de instancias de revisión en garantía del debido proceso. Los trámites de QRSF y Rep-SAP, aunque minoritarios, aportan insumos cualitativos y de revisión que complementan la caracterización integral de la gestión.

Finalmente, la gestión del tercer trimestre permite establecer que la mayor carga institucional se concentró en la atención de PQR, acompañados por la incidencia jurídica de los SAP y la relevancia de los REQ en la garantía del derecho de defensa, las demás categorías, aunque con baja representación, enriquecen el panorama institucional y permiten consolidar una visión integral de la atención brindada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En conjunto, los resultados evidencian que la actividad institucional se mantuvo orientada a la protección de los derechos de los usuarios y al fortalecimiento de la función de inspección, vigilancia y control.

2.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario

En el trimestre objeto de estudio, se registraron 12.474 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	8.051
Acueducto	2.261
Gas	1.513
Aseo	527
Alcantarillado	113
No indica Servicio Público	9
Total	12.474

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

En este contexto, se observa que el servicio de Energía Eléctrica concentró 8.051 registros, equivalentes al 64,53 % del total, consolidándose como el sector de mayor impacto en la interacción ciudadana, en segundo lugar, el servicio de Acueducto alcanzó 2.261 trámites que corresponde al 18,12 %, seguido por el servicio de Gas con 1.513 registros con una participación del 12,12 %, en menor proporción se reportaron trámites relacionados con Aseo los cuales fueron 527, registrando el 4,22 % y Alcantarillado con 113 tramites, equivalente al 0,91 %, finalmente, en la categoría No indica servicio público se contabilizaron 9 trámites, reflejando una participación considerablemente menor del 0,07 % del total.

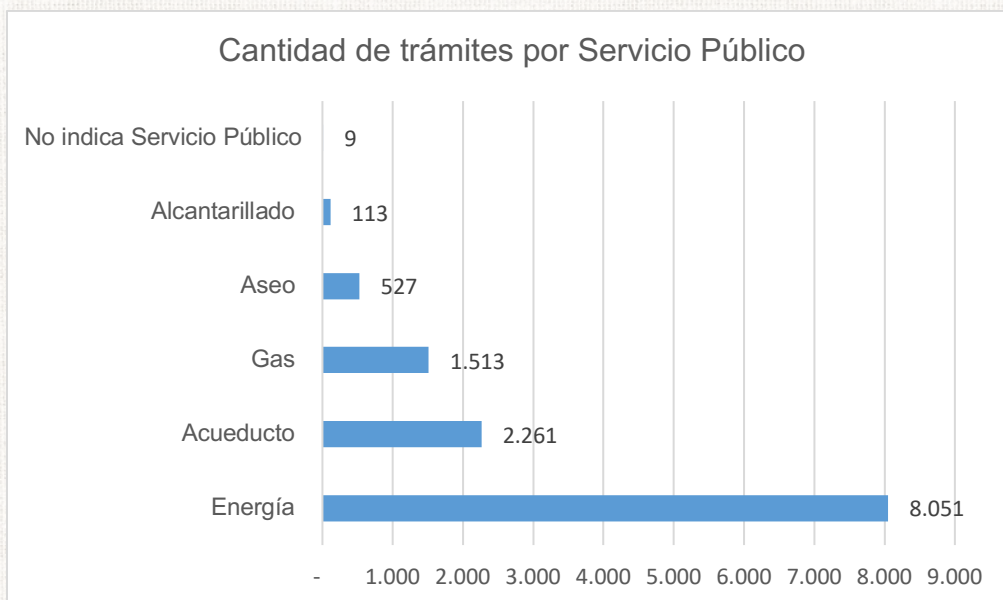


Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

El comportamiento de los datos evidencia una marcada concentración en el servicio de Energía, que representa el 64,53 % 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 18,12 %, seguido por el servicio de Gas con el 12,12 %. 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 un nivel más elevado de interacción

ciudadana y en la necesidad de mantener mecanismos de supervisión y control más robustos.

2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales

Con fundamento en los registros consolidados en el canal virtual “Te Resuelvo”, durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se gestionaron doce mil cuatrocientos setenta y cuatro (12.474) trámites, distribuidos por cada Dirección Territorial así:

Dirección Territorial	Cantidad de trámites
Nororiente	3.005
Noroccidente	2.913
Centro	2.759
Suroccidente	1.114
Suroriente	1.113
Occidente	809
Oriente	737
Sin información de DT	24
Total	12.474

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

La Dirección Territorial Nororiente concentró 3.005 trámites, equivalentes al 24,09% del total, consolidándose como la de mayor participación, en segundo lugar, la Dirección Noroccidente registró 2.913 trámites, que representan el 23,36 % de participación, seguida por la Dirección Centro con 2.759 trámites con el 22,12 %. Estos porcentajes evidencian que, junto con Nororiente, estas dos Direcciones concentran más de dos tercios de la gestión, consolidándose como un bloque territorial de alta incidencia en la dinámica institucional.

En un nivel intermedio se ubicaron las Direcciones Suroccidente con 1.114 trámites, equivalentes al 8,93 % de participación, y Suroriente con 1.113 trámites, que representan el 8,92 %. Aunque sus porcentajes son menores, reflejan que

cerca de uno de cada diez trámites provino de estas regiones, aportando un volumen significativo a la dinámica nacional.

Por su parte, la Dirección Occidente registró 809 trámites equivalentes al 6,48 % de participación, y la Dirección Oriente 737 trámites, que representan el 5,91 %, estos porcentajes, aunque reducidos, evidencian una presencia institucional que contribuye a la caracterización territorial de la gestión.

Finalmente, en la categoría Sin información de DT se contabilizaron 24 trámites, que representan apenas el 0,19 % de participación, constituyendo un insumo marginal pero útil para la lectura integral de los resultados.

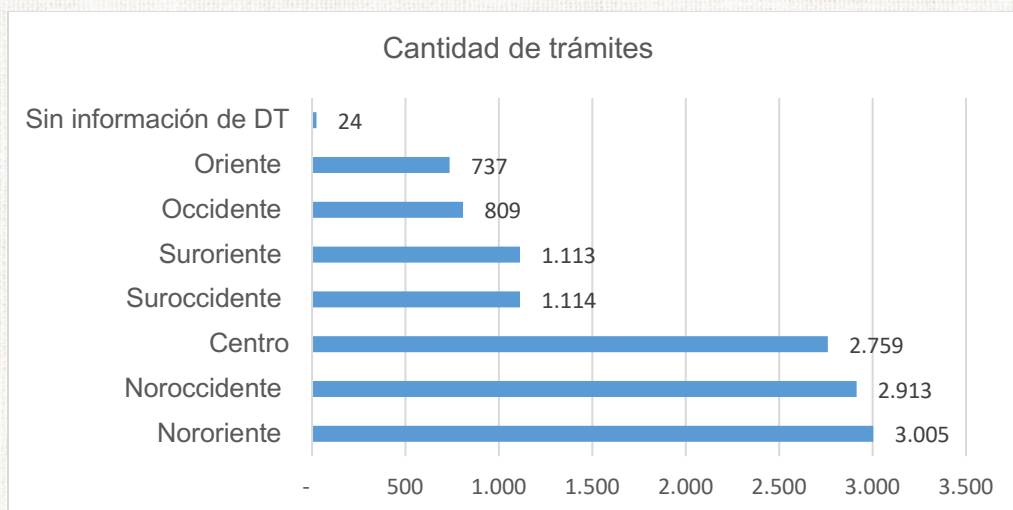


Figura 4. Cantidad de trámites por Dirección Territorial. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

La distribución porcentual confirma que las Direcciones Nororiente, Noroccidente y Centro concentran más del 69 % de la gestión, lo que las convierte en los principales escenarios de interacción ciudadana y en territorios estratégicos para la supervisión institucional, las Direcciones Suroccidente y Suroriente, con participaciones cercanas al 9 %, aportan un volumen intermedio que complementa la dinámica nacional, por otro lado, las Direcciones Occidente y Oriente, aunque

con porcentajes inferiores al 7 %, mantienen relevancia en la caracterización territorial. Los trámites sin información de DT, por su baja proporción, no alteran de manera sustancial la lectura global, pero sí evidencian la necesidad de fortalecer la calidad del registro administrativo.

2.4. Trámites recibidos por Departamento

Del comportamiento de los trámites recibidos en el tercer trimestre de 2025, en el canal virtual *Te Resuelvo*, se advierte que la distribución de trámites por categorías PQR, SAP, REQ y QRSF, se evidencia una marcada concentración en departamentos con mayor densidad poblacional y cobertura de servicios públicos, lo que refleja una interacción ciudadana diferenciada según la región. Este panorama permite identificar territorios estratégicos para la gestión institucional y otros con participación reducida que requieren fortalecimiento en el acceso a canales virtuales. A continuación, se detallan las cifras consolidadas:

Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total trámites por Dpto
Bogotá, D. C.	1.065	615	298	1	1.979
Atlántico	968	387	415	4	1.774
Cesar	560	138	508	0	1.206
Bolívar	619	206	329	0	1.154
Cundinamarca	420	267	90	3	780
Magdalena	374	241	156	0	771
Valle Del Cauca	392	131	50	1	574
Córdoba	311	101	51	0	463
Antioquia	289	74	33	0	396
Cauca	330	43	13	0	386
La Guajira	279	62	24	0	365
Santander	217	57	21	0	295
Tolima	187	78	25	0	290
Meta	214	20	15	0	249
Norte De Santander	163	36	18	0	217
Risaralda	152	52	5	0	209

Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total trámites por Dpto
Boyacá	83	23	75	0	181
Sucre	104	39	35	0	178
Huila	99	64	6	0	169
Nariño	142	10	2	0	154
Caquetá	147	4	1	0	152
Casanare	111	6	1	0	118
Chocó	85	7	1	0	93
Putumayo	74	1	0	0	75
Caldas	53	12	6	0	71
Arauca	41	3	0	0	44
Quindío	33	4	3	0	40
Guaviare	34	0		0	34
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y	15	8	1	0	24
Vichada	17	1	0	0	18
Amazonas	7	0	0	0	7
Guainía	0	1	0	0	1
Vaupés	0	0	0	0	0
Total trámites por Dpto	7.585	2.691	2.182	9	12.467

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

Trámites recibidos por Departamento

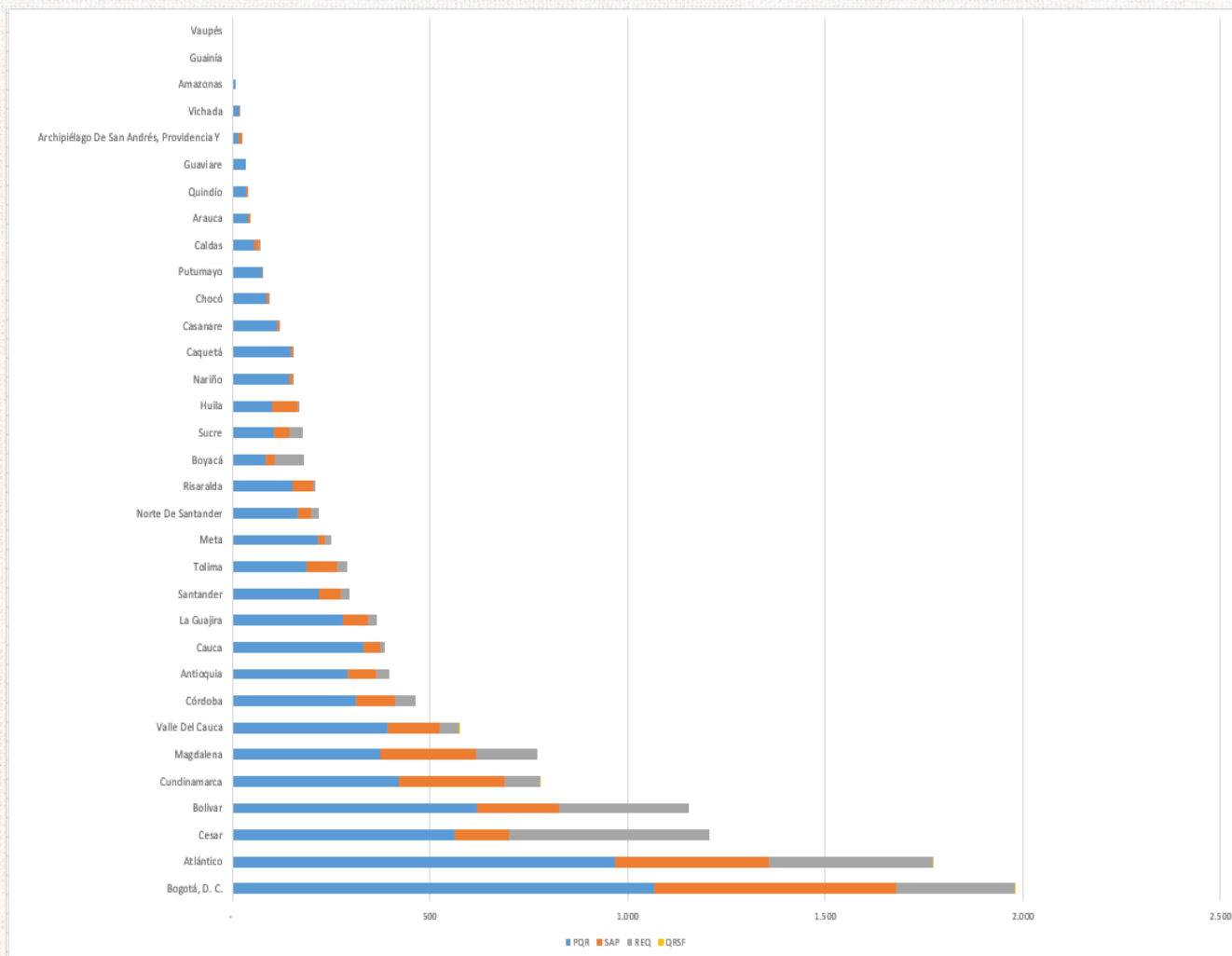


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Del análisis realizado, se evidencia que, Bogotá, D.C. se consolidó como el principal escenario de interacción ciudadana, con una participación cercana al 30 % del total nacional, lo que significa que prácticamente uno de cada tres trámites provino de esta región, en segundo lugar, el departamento del Atlántico alcanzó una participación superior al 15 %, seguido por Cesar y Cundinamarca, cuyos porcentajes reflejan una presión institucional significativa en la región Caribe y el centro del país.

Departamentos como Valle del Cauca, Antioquia y Santander registraron porcentajes intermedios, aportando un volumen relevante que complementa la dinámica nacional, en contraste, departamentos como Meta, Tolima y Cauca reflejaron participaciones menores pero significativas, contribuyendo a la caracterización territorial de la gestión.

Finalmente, departamentos como Guainía, Vaupés y Amazonas registraron porcentajes marginales, evidenciando una interacción ciudadana reducida y reflejando limitaciones estructurales asociadas al acceso tecnológico y a la cobertura de servicios públicos en estas regiones.

En conclusión, los resultados reflejan una distribución territorial diferenciada de la interacción ciudadana, reafirmando la necesidad de ajustar las estrategias de supervisión y control a las particularidades de cada región y de fortalecer la inclusión digital en zonas periféricas.

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	914	0,72%
Barranquilla	304.411	1.291	0,42%
Santa Marta	133.127	563	0,42%
Cartagena De Indias	260.346	827	0,32%
Soledad	143.217	247	0,17%
Montería	129.900	198	0,15%
Bogotá, D.C.	2.514.482	1.979	0,08%
Soacha	210.423	153	0,07%
Cali	611.876	249	0,04%

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 la ciudad de Valledupar registró 914 trámites, lo que corresponde al 0,72 % de participación sobre el total de hogares particulares reportados por el DANE, consolidándose como el municipio con mayor proporción relativa de interacción ciudadana, en segundo lugar, Barranquilla alcanzó 1.291 trámites, equivalentes al 0,42 % de participación, seguida por Santa Marta con 563 trámites con una representación del 0,42 % y Cartagena de Indias con 827 trámites representando el 0,32 %, estos porcentajes reflejan que, pese a contar con poblaciones más amplias, la proporción relativa de trámites gestionados es menor que la observada en Valledupar.

En un nivel intermedio se ubican la ciudad de Soledad con 247 trámites equivalente al 0,17 % y Montería con 198 trámites que corresponde al 0,15 %, por su parte, Bogotá, D.C., pese a contar con más de 2,5 millones de hogares particulares, registró 1.979 trámites, lo que representa apenas el 0,08 % de

participación, evidenciando una proporción reducida frente a su tamaño poblacional, en la misma línea, Soacha reportó 153 trámites equivalente al 0,07 % y Cali 249 trámites con una participación de 0,04 %, reflejando una incidencia marginal en la interacción ciudadana.

El análisis por ciudad confirma que la mayor proporción relativa de trámites se concentró en Valledupar, seguida por las principales capitales de la región Caribe, mientras que ciudades con mayor número de hogares, como Bogotá y Cali, registraron porcentajes reducidos de participación.

En conclusión, los resultados evidencian que la dinámica institucional estuvo marcada por una interacción diferenciada según el tamaño poblacional y la intensidad de la demanda, reafirmando la necesidad de fortalecer estrategias de promoción del canal virtual en grandes centros urbanos y de mantener la atención prioritaria en territorios con alta proporción relativa de trámites.

2.6. *Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos*

Para el tercer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron trámites asociados a más de 300 Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios en todo el territorio nacional, lo que refleja la amplia cobertura y diversidad de actores vinculados a la prestación de estos servicios.

En este contexto, resulta pertinente destacar a las 20 empresas con mayor cantidad de trámites, cuya participación relativa constituye un indicador clave de la presión institucional y de la dinámica de interacción ciudadana frente a sectores estratégicos como energía, gas y acueducto.

Empresa de Servicios Públicos	Número de trámites
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	2.447
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1.887
CODENSA S.A. ESP	1.141
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	704
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	679
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	505
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	272
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	264
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	219
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	180
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. ESP	179
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	170
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	169
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	158
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	151
CEDENAR - CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	149
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	140
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	138
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	134
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	129

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

La empresa AFINIA – Caribemar de la Costa S.A.S. E.S.P. registró 2.447 trámites, lo que corresponde al 19,62 % de participación sobre el total nacional, consolidándose como la compañía con mayor presión institucional.

En segundo lugar, AIR-E Caribesol de la Costa S.A.S. E.S.P. reportó 1.887 trámites, equivalentes al 15,12 % de participación, seguida por CODENSA S.A. E.S.P. con 1.141 trámites, que representan el 9,16 % de participación.

Siguiendo en este mismo contexto, en un nivel intermedio se destacan VANTI – Gas Natural S.A. E.S.P. con 704 trámites, lo que equivale al 5,65 %, y la Sociedad de Acueducto y Alcantarillado de Barranquilla – Triple A con 679 trámites, equivalentes al 5,45 %, por su parte, la Empresa de Acueducto de Bogotá registró 505 trámites, que representan el 4,05 % de participación.

El resto de empresas, como Empresas Públicas de Medellín, Compañía Energética de Occidente y Celsia Colombia, presentan porcentajes inferiores al 3 %, aportando un volumen menor pero igualmente relevante para la caracterización nacional.

El análisis confirma que la mayor presión institucional se concentra en el sector energético, especialmente en la región Caribe, mientras que los servicios de gas y acueducto aportan una participación intermedia que complementa la dinámica nacional. Las demás empresas, aunque con porcentajes reducidos, reflejan la diversidad de actores y la necesidad de mantener estrategias diferenciadas de supervisión según el tipo de servicio y la región.

2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites

La calificación al proceso de trámite por parte de los usuarios constituye un mecanismo opcional de participación, aplicado una vez finalizada la atención de cada gestión.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se diligenciaron en total 2.150 encuestas, cuyos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva del servicio, destacándose las categorías de Excelente con 1.124 registros y Buena con 803. Ac continuación se describen las cifras:

Calificación	Encuestas diligenciadas
Excelente	1.124
Buena	803
Regular	151
Muy mala	51
Mala	21
Total	2.150

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

Los resultados permiten concluir que la percepción ciudadana frente al proceso de trámites es ampliamente favorable, dado que más del 80 % de las encuestas se ubicaron en las categorías de Excelente y Buena, este nivel de aceptación refleja confianza en la gestión institucional y evidencia que el canal virtual cumple con estándares de calidad y eficiencia en la atención. Por otro lado, las calificaciones de Regular, Mala y Muy mala, aunque minoritarias, constituyen un insumo valioso para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia del usuario.

En conjunto, la retroalimentación recibida confirma que la entidad mantiene un desempeño positivo en la prestación de sus servicios, al tiempo que reconoce la necesidad de ajustar procesos para garantizar uniformidad en la satisfacción ciudadana y consolidar la confianza de los usuarios en la gestión administrativa.

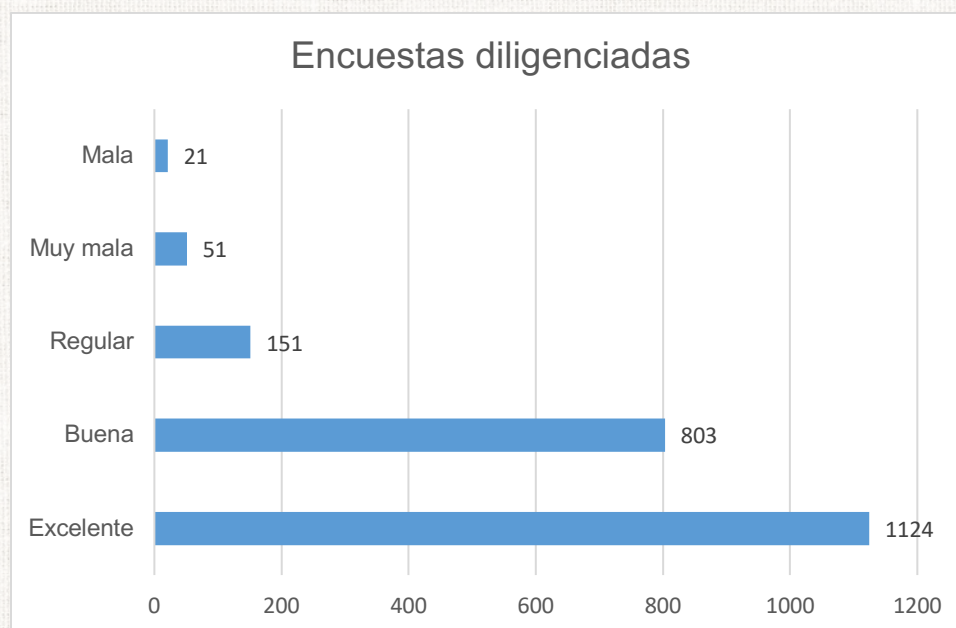


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma *Te Resuelvo* 2026.

2.8. Conclusiones: Canal *Te Resuelvo*

El análisis integral del tercer trimestre de la vigencia 2025 permite afirmar que el canal virtual *Te Resuelvo* se ha consolidado como un instrumento eficaz de interacción ciudadana, garantizando el ejercicio de derechos y la participación activa de los usuarios en la supervisión de los servicios públicos domiciliarios.

La gestión adelantada evidencia que este medio no solo facilita el acceso oportuno a la administración, sino que también fortalece la transparencia institucional y la confianza ciudadana en los procesos de inspección, vigilancia y control, la alta disposición de los usuarios para acudir al canal confirma su pertinencia como herramienta moderna de atención, capaz de responder a las exigencias sociales en sectores de alta sensibilidad como energía, gas y agua potable.

Asimismo, la retroalimentación recibida mediante las encuestas de calificación demuestra que la percepción ciudadana frente al servicio es mayoritariamente



positiva, lo que ratifica que la entidad cumple con estándares de calidad y eficiencia administrativa, las valoraciones menos favorables, aunque minoritarias, constituyen insumos valiosos para la mejora continua y para la implementación de ajustes que garanticen uniformidad en la satisfacción de los usuarios.

Finalmente, los resultados del periodo analizado reflejan un desempeño institucional favorable, con retos claros en materia de equidad territorial, fortalecimiento de la cobertura digital y consolidación de estrategias diferenciadas de supervisión. El canal *Te Resuelvo* se proyecta, así como un mecanismo esencial para la defensa de los derechos de los usuarios y para el cumplimiento de la función constitucional de la Superintendencia, reafirmando su papel como garante de la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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 tercer trimestre del 2025, contando con un total de 6.492 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>	3.416	3.416
Noroccidente	<i>Barranquilla</i>	930	930
Nororiente	<i>Montería</i>	297	297
Occidente	<i>Medellín</i>	98	128
	<i>Pereira</i>	30	
Oriente	<i>Bucaramanga</i>	296	296
Suroccidente	<i>Buenaventura</i>	169	1.199
	<i>Cali - Porvenir</i>	705	
	<i>Popayán</i>	325	
Suoriente	<i>Neiva</i>	127	226
	<i>Villavicencio</i>	99	
Total trimestral de atenciones			6.492

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

A partir de la información recolectada, se puede analizar lo siguiente: la Dirección Territorial Centro (Bogotá), que registró 3.416 atenciones, lo que corresponde al

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>

52,6 % del total, en segundo lugar, la Dirección Noroccidente (Barranquilla) reportó 930 atenciones, equivalentes al 14,3 %, mientras que la Dirección Suroccidente, con sus sedes de Cali-Porvenir, Popayán y Buenaventura, alcanzó 1.199 atenciones, lo que representa el 18,5 %.

Estas cifras confirman que Bogotá y las principales capitales regionales concentran cerca del 85 % de las gestiones presenciales, consolidándose como los principales focos de interacción ciudadana.

De manera complementaria, la participación reducida en territorios como Occidente (Medellín y Pereira), con 128 atenciones, equivalentes al 2 %, y Suroriente (Neiva y Villavicencio), con 226 registros, lo que corresponde al 3,5 %, constituye un insumo relevante para fortalecer la cobertura y garantizar la equidad territorial en la prestación del servicio, en un nivel intermedio se ubican Nororiente (Montería), con 297 atenciones, equivalentes al 4,6 %, y Oriente (Bucaramanga), con 296, lo que representa también el 4,6 %.

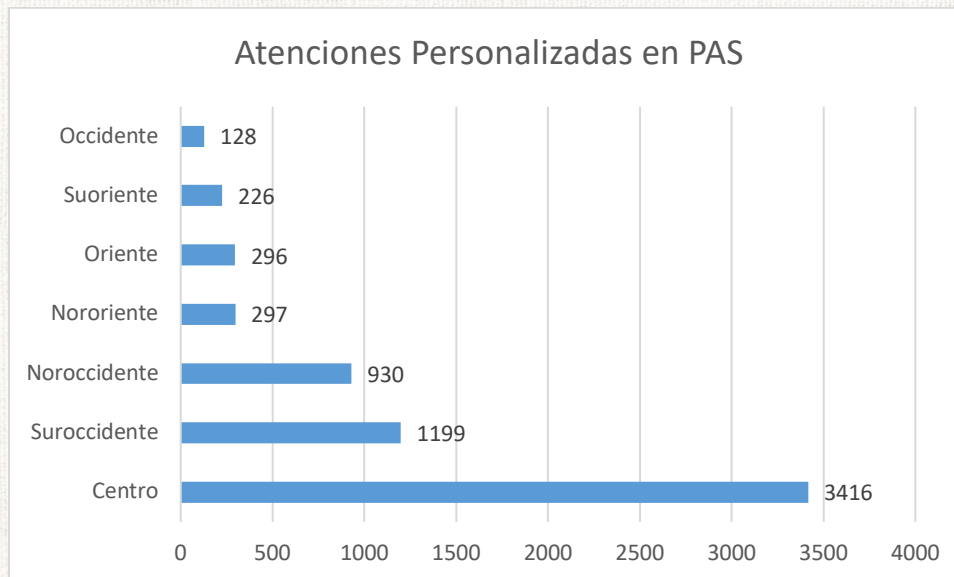


Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

En conclusión, la atención presencial continúa siendo el canal prioritario para los usuarios, con una marcada concentración en la Dirección Territorial Centro



(Bogotá), que reúne el 52,6 % del total, le siguen la Dirección Noroccidente (Barranquilla) con el 14,3 % y la Dirección Suroccidente con el 18,5 %, lo que confirma que cerca del 85 % de las gestiones se concentran en estas sedes principales.

En contraste, territorios como Occidente con el 2 % y Suroriente con el 3,5 % reflejan una participación reducida, mientras que Nororiente y Oriente se ubican en niveles intermedios con el 4,6 % cada uno.

Finalmente, la distribución evidencia una alta concentración en pocas sedes y una menor participación en otras, lo que constituye un insumo relevante para fortalecer la cobertura, garantizar la equidad territorial y consolidar la confianza ciudadana en la gestión institucional.

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 del tercer trimestre 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 tercer trimestre del 2025 Se recibieron 730 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 tercer 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.

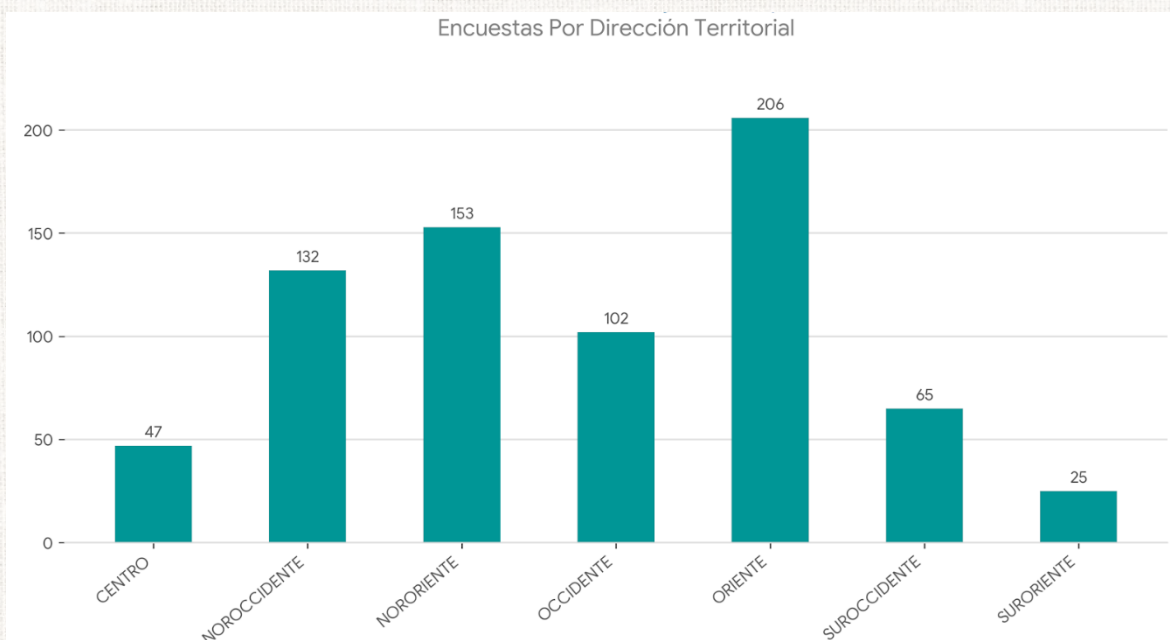


Figura 8. Número de encuestas aplicadas por Dirección Territorial. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Se aplicaron un total de 730 encuestas a nivel nacional, constituyendo un insumo relevante para medir la percepción ciudadana sobre la gestión presencial de la entidad.

La Dirección Territorial Oriente registró la mayor participación, con 206 encuestas, lo que corresponde al 28,22 %, seguida por Nororiente, con 153 encuestas, equivalentes al 20,96 %, y Noroccidente, con 132 encuestas, que representan el 18,08 %, este comportamiento evidencia una mayor capacidad de cobertura y gestión en estas territoriales, por su parte, Occidente, con 102 encuestas, lo que equivale al 13,97 %, y Suroccidente, con 65 encuestas, equivalentes al 8,90 %, reflejaron niveles de participación intermedia.

En contraste, las Direcciones Territoriales Centro, con 47 encuestas, que representan el 6,44 %, y Suroriente, con 25 encuestas, equivalentes al 3,42 %, registraron los porcentajes más bajos de participación.

Este panorama confirma que los canales de atención presencial continúan siendo mecanismos esenciales de interacción, a través de los cuales la ciudadanía presenta peticiones, solicitudes y requerimientos, permitiendo caracterizar la relación entre la entidad y los usuarios en el territorio. La mayor participación en Oriente, Nororiente y Noroccidente refleja la presión institucional en estas zonas, mientras que los niveles reducidos en Centro y Suroriente constituyen un llamado a fortalecer la cobertura y garantizar la equidad territorial en la prestación del servicio.

Siguiendo en este contexto, 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 el número de encuestas por canal de atención:

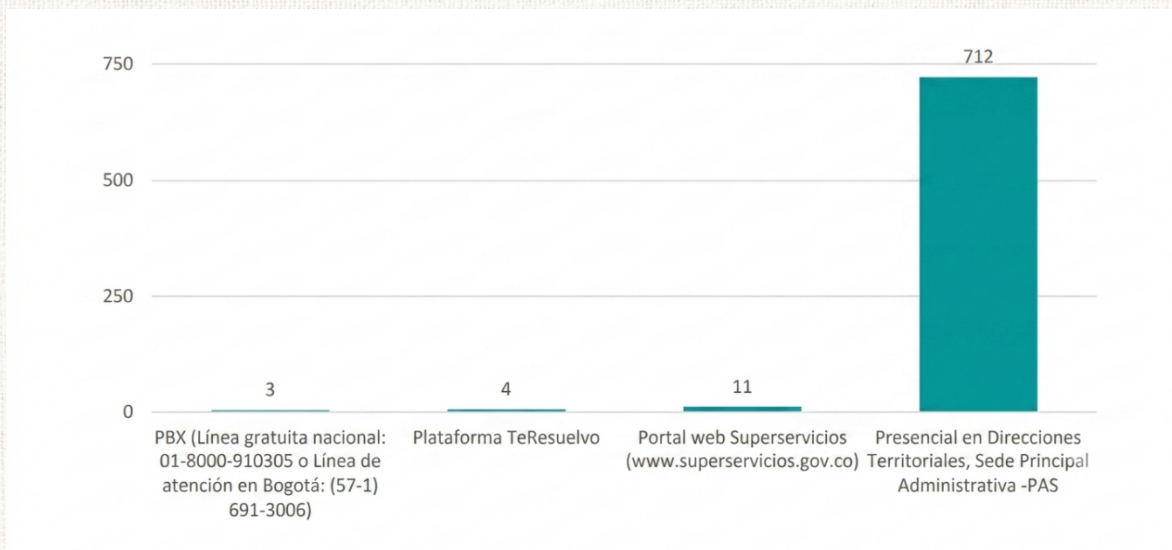


Figura 9. Número de encuestas por canal de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Se observa que, la atención de solicitudes se concentró principalmente en el canal presencial, con un total de 712 registros, lo que corresponde a 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), reafirmando la importancia de la atención física como mecanismo de confianza y acceso inmediato a la gestión institucional.

En contraste, los canales digitales y telefónicos registraron una participación significativamente menor: el portal web de Superservicios contabilizó 11 atenciones, equivalentes a un nivel marginal de uso; la Plataforma TeResuelvo reportó 4 registros, lo que representa una participación reducida; y el PBX apenas 3, que constituyen un nivel mínimo de interacción, este panorama refleja un bajo nivel de utilización de los canales no presenciales y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer su divulgación, accesibilidad y confianza.

En conclusión, los resultados indican que, aunque la atención presencial sigue siendo el medio preferido por los usuarios, la entidad debe avanzar hacia un modelo de atención más tecnológico, inclusivo y eficiente, capaz de descongestionar los puntos físicos y garantizar una cobertura equitativa en todo el territorio nacional.

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 717 respuestas negativas en relación con pertenencia étnica y 719 personas argumentaron no estar en condición de discapacidad. A continuación se relacionan las cifras:

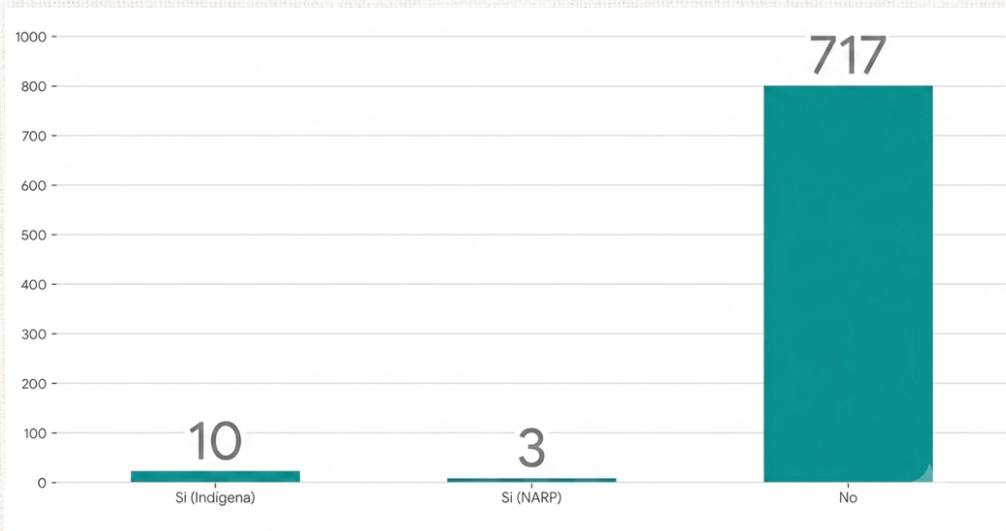


Figura 10. Número de encuestas por grupo étnico. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

El resultado obtenido de las encuestas evidencia que la mayoría de los usuarios, es decir, 717 personas registrar No pertenecer a ningún grupo étnico, en contraste, se registraron 10 encuestas, equivalentes a la opción “Sí (Indígena)”, y 3 encuestas, que representan la opción “Sí (NARP)”, lo que refleja una participación minoritaria de estos grupos poblacionales.

Este comportamiento confirma que, aunque la presencia de comunidades étnicas en los trámites es reducida, su participación constituye un insumo relevante para la caracterización de la población usuaria y para la adopción de medidas de inclusión que garanticen el acceso equitativo a los canales de atención institucional.

Continuamos con la descripción poblacional en condiciones de discapacidad:

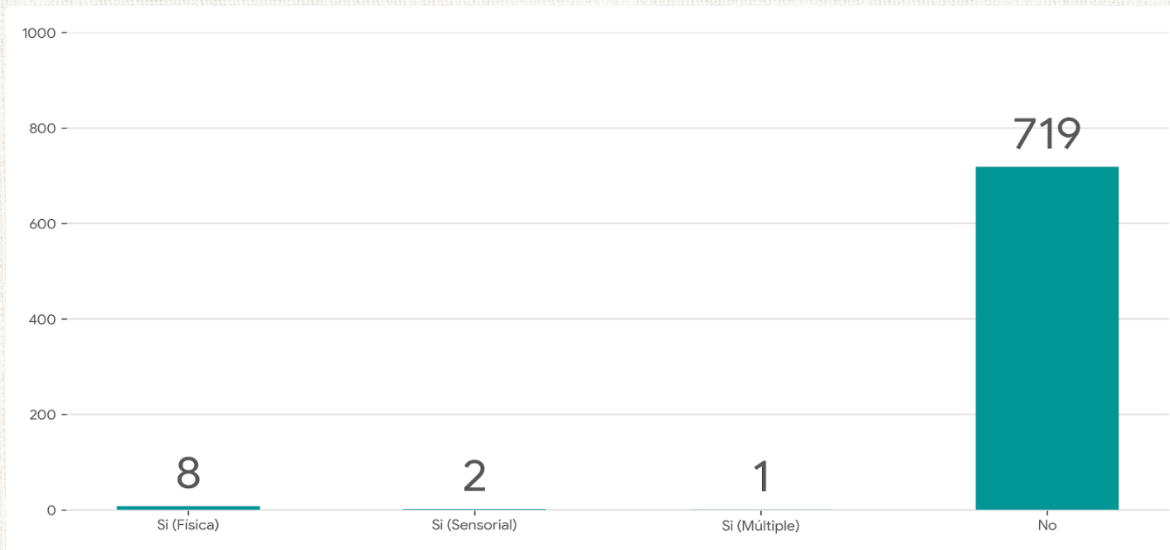


Figura 11. Número de encuestas por personas con discapacidad. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

El resultado de las encuestas evidencia que la mayoría de los usuarios, con 719 registros, lo que corresponde a la opción “No”, no se identifican como personas con discapacidad, en contraste, se reportaron 8 encuestas, equivalentes a personas que presentan alguna discapacidad física, 2 encuestas, que representan discapacidad sensorial, y 1 encuesta, que corresponde a discapacidad múltiple.

Dicha tendencia confirma que la participación de personas con discapacidad en los trámites es reducida, pero constituye un insumo relevante para la caracterización de la población usuaria. Asimismo, pone de manifiesto la necesidad de fortalecer estrategias de inclusión y accesibilidad en los canales de atención institucional, garantizando el ejercicio pleno de los derechos de esta población conforme a los principios de igualdad y no discriminación.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

Durante el tercer 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 reflejan un alto nivel de satisfacción ciudadana frente a la calidad de la atención brindada por la Superservicios, en este sentido, 635 usuarios manifestaron estar *muy satisfechos*, lo que corresponde a la valoración más representativa, y 72 señalaron estar *satisfechos*, equivalentes a una percepción positiva adicional del servicio.

Esta tendencia evidencia una valoración mayoritariamente favorable de la gestión institucional.

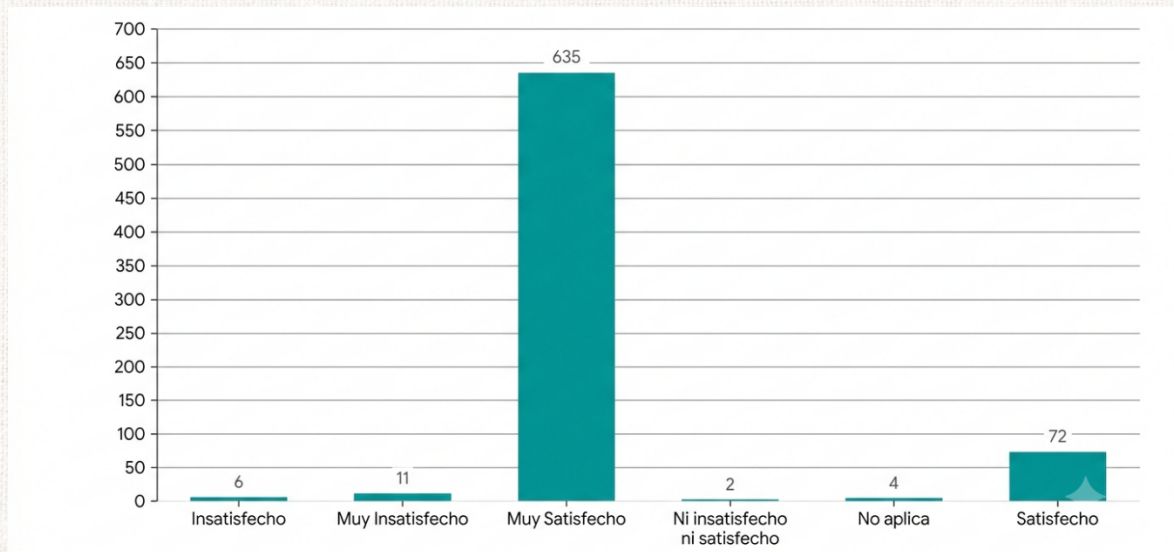


Figura 12. Percepción del usuario según calidad en la atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Continuando con el análisis, por su parte, los niveles de insatisfacción resultaron reducidos: 11 usuarios se identificaron como *muy insatisfechos*, lo que representa una proporción mínima, y 6 como *insatisfechos*, equivalentes a un nivel marginal de inconformidad. Así mismo, un número limitado de encuestados se ubicó en una posición neutral (2 respuestas), mientras que 4 indicaron la opción *no aplica*, lo que confirma una participación residual en estas categorías.

En términos generales, el análisis pone de manifiesto una gestión consistente en la prestación del servicio de atención, al tiempo que resalta la necesidad de continuar implementando acciones de mejora continua orientadas a fortalecer la calidad del servicio y atender de manera efectiva las expectativas de todos los usuarios, conforme a los principios de eficacia, eficiencia y calidad administrativa.

Tiempo dedicado en la atención

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente al tiempo dedicado durante la atención, en este sentido, 629 personas manifestaron estar *muy satisfechas*, lo que corresponde a la valoración más representativa, y 74 señalaron estar *satisfechas*, equivalentes a una percepción positiva adicional sobre la oportunidad y dedicación del servicio.

Esta tendencia confirma que la gestión institucional ha logrado responder de manera adecuada a las expectativas de la mayoría de los usuarios.

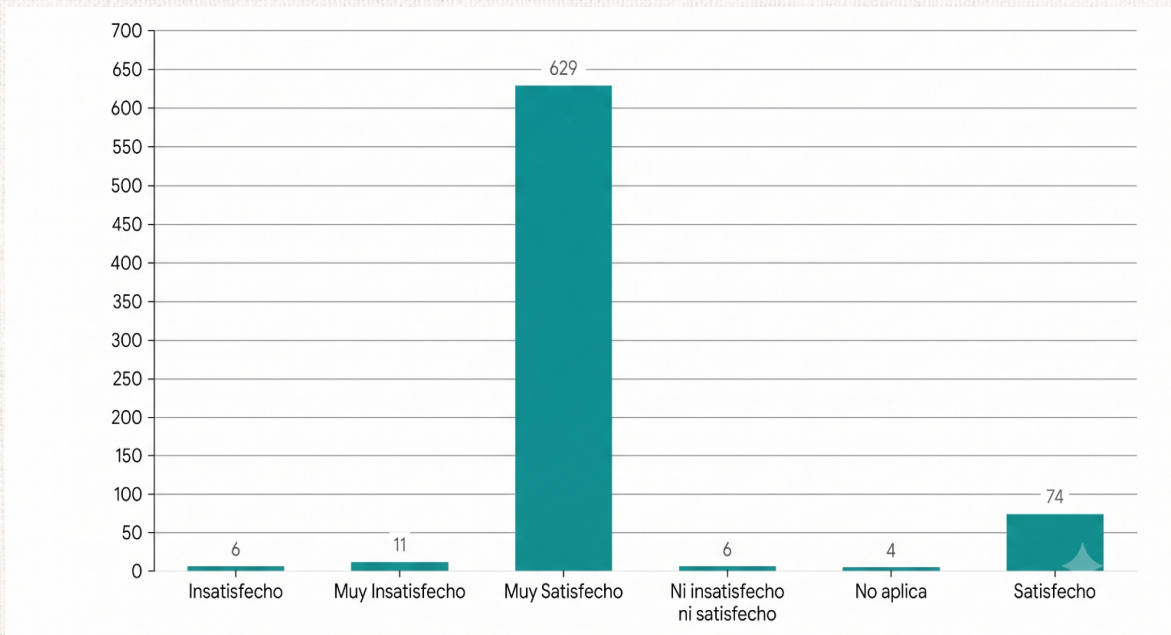


Figura 13. Percepción del usuario según tiempo de espera en la atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por otra parte, los niveles de insatisfacción resultaron reducidos: 11 usuarios se clasificaron como *muy insatisfechos*, lo que representa una proporción mínima, y 6

como *insatisfechos*, equivalentes a un nivel marginal de inconformidad, así mismo, un grupo limitado se ubicó en una valoración neutral (6 respuestas), mientras que 4 seleccionaron la opción *no aplica*, lo que confirma una participación residual en estas categorías.

En términos generales, el análisis pone de manifiesto una gestión consistente 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 la calidad del servicio y atender de manera más efectiva las expectativas de quienes manifestaron algún nivel de insatisfacción, en concordancia con los principios de eficacia, eficiencia y mejora continua que rigen la función administrativa.

Accesibilidad a los puntos de atención

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva respecto a la accesibilidad de los puntos de atención de la Superservicios, en este sentido, 591 usuarios manifestaron estar *muy satisfechos*, lo que corresponde a la percepción más representativa, y 89 señalaron estar *satisfechos*, equivalentes a una valoración adicional favorable.

Esta tendencia confirma que, en términos generales, la ciudadanía logra acceder de manera adecuada a los canales de atención disponibles.

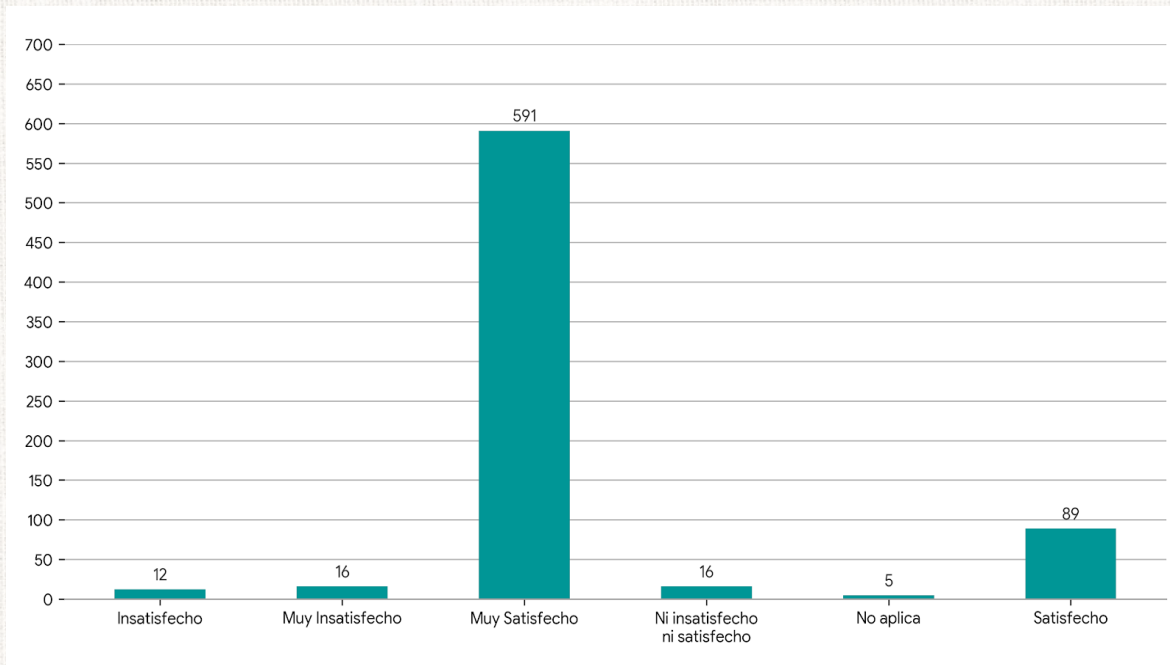


Figura 14. Percepción del usuario según accesibilidad en los puntos de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Asimismo, se observa un nivel de percepción negativa constante en comparación con otros aspectos evaluados: 16 usuarios se clasificaron como *muy insatisfechos*, lo que representa una proporción reducida, y 12 como *insatisfechos*, equivalentes a un nivel marginal de inconformidad. De igual manera, 16 personas se ubicaron en una posición neutral, lo que confirma una participación intermedia en esta categoría, mientras que 5 seleccionaron la opción *no aplica*, equivalente a una incidencia residual.

En síntesis, el análisis pone de manifiesto que la accesibilidad de los puntos de atención es bien valorada por la mayoría de los usuarios y, a su vez, proporciona insumos relevantes para optimizar y promover de manera progresiva los canales de atención, ello con el fin de fortalecer la cobertura territorial, garantizar la facilidad de acceso y consolidar la inclusión ciudadana en la prestación del servicio, en concordancia con los principios de eficacia, eficiencia y calidad administrativa.

Claridad en la información recibida

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios frente a la claridad de la información recibida, en este sentido, 632 personas manifestaron estar *muy satisfecha*”, lo que corresponde a la valoración más representativa, y 70 señalaron estar *satisfechas*, equivalentes a una percepción positiva adicional.

Esta tendencia confirma que la comunicación institucional se caracteriza por ser clara y efectiva, favoreciendo la comprensión de los usuarios.

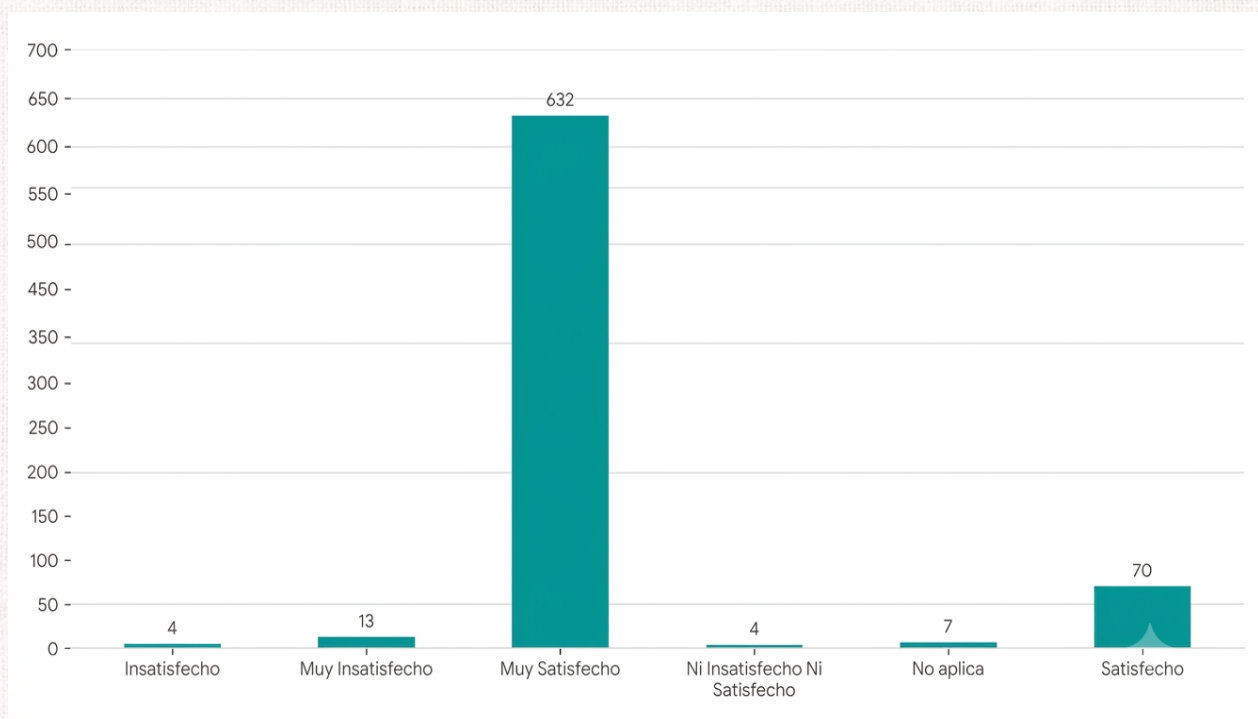


Figura 15. Percepción del usuario según claridad en la información recibida.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

De manera complementaria, los niveles de insatisfacción resultaron reducidos: 13 usuarios se clasificaron como *muy insatisfechos*, lo que representa una proporción mínima, y 4 como *insatisfechos*, equivalentes a un nivel marginal de inconformidad. A su vez, 4 respuestas se ubicaron en una posición neutral, lo que

confirma una participación limitada en esta categoría, mientras que 7 seleccionaron la opción “no aplica”, equivalente a una incidencia residual.

En síntesis, los resultados ponen de manifiesto que la claridad de la información constituye un atributo sólido del servicio prestado por la entidad, el cual fortalece la confianza ciudadana y garantiza la comprensión de los mensajes institucionales. Al mismo tiempo, estos insumos permiten consolidar y ajustar las prácticas de comunicación, con el propósito de asegurar mensajes claros, oportunos y comprensibles para todos los públicos, en concordancia con los principios de eficacia, eficiencia y calidad administrativa.

3.2. Conclusiones: Canal presencial

La atención presencial continúa siendo el canal prioritario para los usuarios, con una marcada concentración en la Dirección Territorial Centro, que se consolida como el principal foco de gestión institucional. Le siguen la Dirección Noroccidente y la Dirección Suroccidente, que en conjunto con sus sedes regionales reúnen la mayor parte de las atenciones, confirmando que las principales capitales concentran la mayoría de las gestiones presenciales.

De manera complementaria, territorios como Occidente y Suroriente reflejan una participación reducida, mientras que Oriente y Nororiente se ubican en niveles intermedios de actividad.

En conclusión, la distribución evidencia una alta concentración en pocas sedes y una menor participación en otras, lo que constituye un insumo relevante para fortalecer la cobertura, garantizar la equidad territorial y consolidar la confianza ciudadana en la gestión institucional.

Con respecto a las 730 encuestas aplicadas durante el tercer 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	86.99% muy satisfechos	Refleja buena preparación del personal y efectividad del canal.
Tiempo de atención	85.16% muy satisfechos	Solo 2.33% insatisfechos o muy insatisfechos, gestión eficiente
Accesibilidad	93.28% satisfechos o muy satisfechos	Buen desempeño en accesibilidad física y digital
Claridad en la información	96.85% 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

