

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

CUARTO 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	8
2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales	11
2.4. Trámites recibidos por Departamento	12
2.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares	17
2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos.....	19
2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites	21
2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo.....	23
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	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 1 de octubre y el 31 de diciembre 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 (11.320) trámites, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, según el tipo de trámite:

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

Tipo de trámites	Trámites
PQR (Petición, queja o reclamo)	7.017
SAP (Silencio administrativo positivo)	2.447
REQ (Recurso de queja)	1.835
QRSF (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)	17
Rep-Sap	4
Rep/Rap	0
Total	11.320

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

Como se puede observar a partir de la información reportada, la operación está altamente concentrada en PQR, que representa casi dos terceras partes de todos los registros.

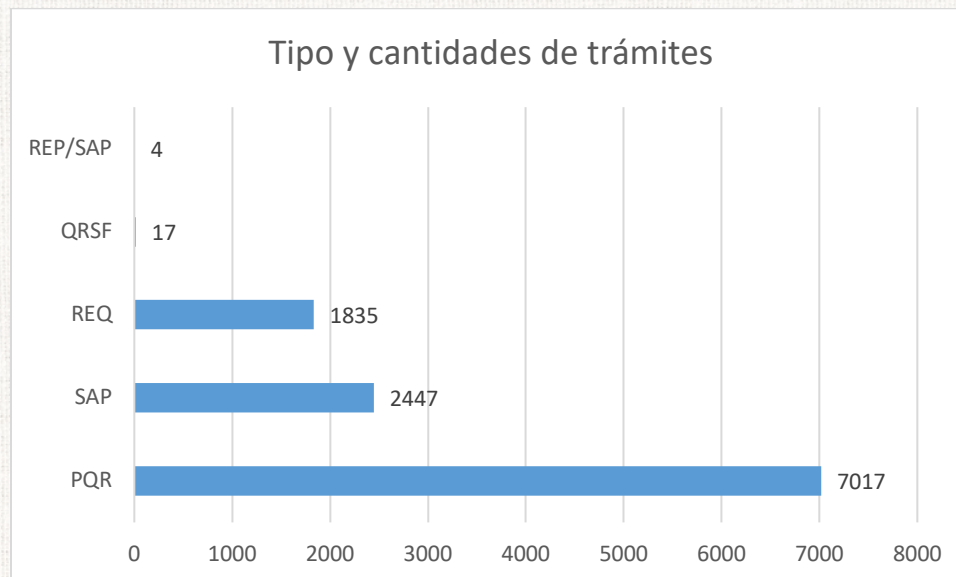


Figura 2. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

PQR, SAP y REQ concentran el 99,81% del total de casos, las categorías QRSF y REP/SAP tienen una frecuencia tan baja que pueden analizarse de manera puntual, sin afectar significativamente los indicadores globales.

Durante el período analizado se registraron 11.320 casos. La categoría PQR concentró el 61,9% de los registros, seguida por SAP (21,6%) y REQ (16,2%). En conjunto, estas tres categorías representan el 99,8% del volumen total, lo que evidencia que la mayor demanda operativa se concentra en estos procesos. Las categorías QRSF y REP/SAP tuvieron una participación inferior al 0,2%, con un impacto marginal sobre el total de casos.

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, al igual que los anteriores trimestres del 2025, se concentró en la atención de PQR y en la gestión de los efectos derivados del SAP, 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 11.320 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	7.543
Acueducto	1.874
Gas	1.366
Aseo	403
Alcantarillado	117
No indica Servicio Público	17
Total	11.320

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

Como podemos observar a partir de los datos reportados, la demanda se concentra de manera significativa en el servicio de Energía, que representa cerca de dos tercios del total de los casos. Energía, Acueducto y Gas acumulan el 95,3% de los registros, lo que indica que la gestión de trámites se ha centrado en torno a estos tres servicios.

Por su parte, los casos asociados a Aseo, Alcantarillado y aquellos sin identificación del servicio representan una proporción reducida (4,7%), por lo que su impacto sobre el comportamiento general es limitado.

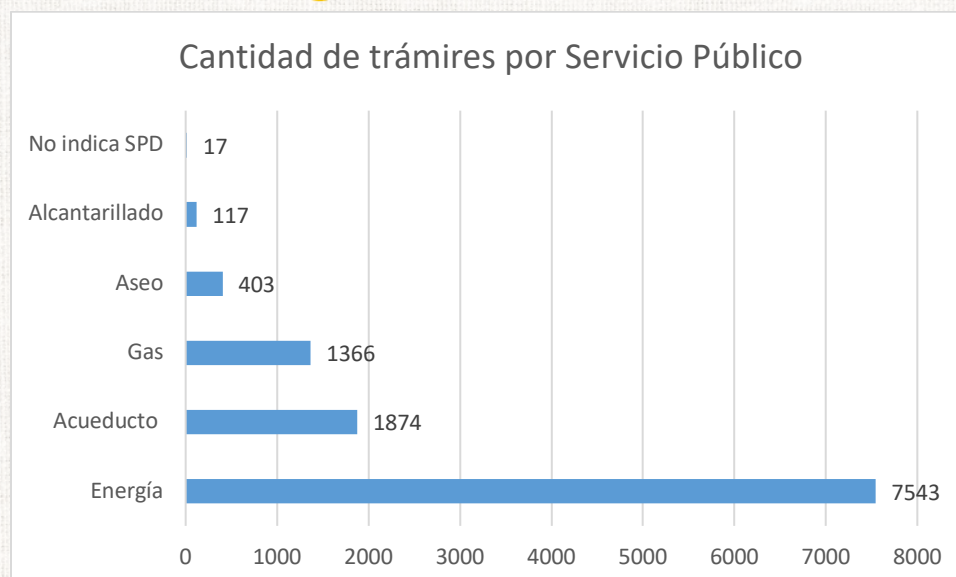


Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el período analizado se registraron 11.320 casos asociados a servicios públicos. El servicio de Energía concentró la mayor cantidad de registros con 7.543 casos (66,6%), seguido por Acueducto con 1.874 (16,6%) y Gas con 1.366 (12,1%). En conjunto, estos tres servicios representan el 95,3% del total de casos, evidenciando que la mayor demanda de atención se focaliza en estos sectores. Por su parte, Aseo y Alcantarillado presentaron una participación del 3,6% y 1,0%, respectivamente, mientras que los registros sin identificación del servicio fueron mínimos (0,15%), por lo que es un dato marginal y no afecta la información analizada.

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 cuarto trimestre y de los anteriores del 2025, reflejan que la dinámica institucional estuvo marcada por la atención prioritaria de estos tres servicios.

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 11.320 trámites, distribuidos por cada Dirección Territorial así:

Dirección Territorial	Cantidad de trámites
Nororiente	2.713
Centro	2.318
Noroccidente	2.290
Suroriente	1.262
Suroccidente	1.185
Occidente	801
Oriente	736
Sin información de DT	15
Total	11.320

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

La distribución territorial muestra una concentración importante en Nororiente, Centro y Noroccidente, que reúnen 64,7% de todos los casos.

Suroriente y Suroccidente presentan una participación intermedia (21,6%), mientras que Occidente y Oriente registran los menores volúmenes (13,6%).

El porcentaje de registros sin información territorial es muy bajo (0,13%), lo que favorece la confiabilidad del análisis geográfico de los trámites según dirección territorial.

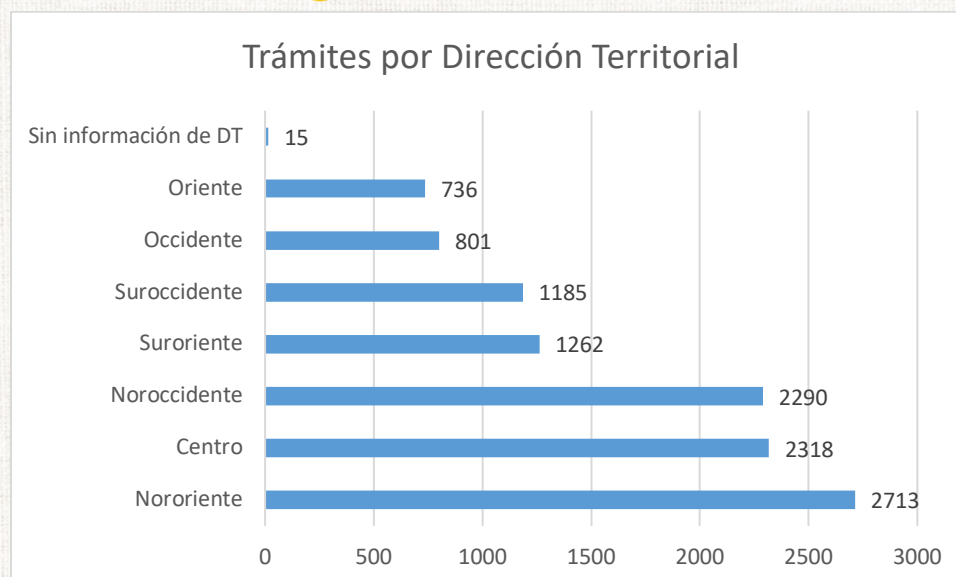


Figura 4. Cantidad de trámites por Dirección Territorial. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el período analizado se registraron 11.320 casos, distribuidos en siete direcciones territoriales. La Dirección Territorial Nororiente concentró el mayor volumen con 2.713 registros (24,0%), seguida por Centro con 2.318 (20,5%) y Noroccidente con 2.290 (20,2%). Estas tres direcciones acumulan el 64,7% del total de casos, evidenciando una concentración significativa de la demanda en dichas zonas. Por su parte, Suroriente y Suroccidente representaron el 21,6% de los registros, mientras que Occidente y Oriente aportaron conjuntamente el 13,6%. Finalmente, únicamente el 0,13% de los casos no contaba con información sobre la Dirección Territorial.

La información con respecto a la concentración de trámites en regiones específicas es un indicador que nos permite como Superintendencia enfocar esfuerzos para el seguimiento de las prestadoras en estos territorios, en pro de garantizar una mejor prestación de los servicios públicos domiciliarios.

2.4. Trámites recibidos por Departamento

En atención a los resultados consolidados del canal virtual *Te Resuelvo*, se advierte Los cuatro departamentos con mayor volumen: Bogotá, Atlántico, Bolívar,

Cesar, acumulan 5.011 trámites, equivalentes al 44,3% del total nacional. Esto indica una importante concentración de la gestión institucional en pocos territorios.

Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total trámites por Depto
Bogotá, D. C.	920	461	258	4	1.643
Atlántico	582	369	312	2	1.265
Bolívar	605	235	344	1	1.185
Cesar	491	122	304	1	918
Magdalena	328	214	171	2	715
Cundinamarca	411	204	59	0	674
Valle del cauca	414	139	57	2	612
Córdoba	248	79	63	0	390
Cauca	309	37	16	1	363
Santander	271	57	30	0	358
Meta	276	32	8	0	316
Antioquia	165	99	46	0	310
La guajira	237	41	29	1	308
Tolima	187	63	18	0	268
Norte de Santander	199	40	18	2	259
Risaralda	203	30	12	1	246
Sucre	125	42	53	0	220
Nariño	176	27	7	0	210
Casanare	186	3	1	0	190
Huila	105	60	10	0	175
Caquetá	146	7	2	0	155
Boyacá	101	33	4	0	138
Chocó	68	8	1	0	77

Departamento	PQR	SAP	REQ	QRSF	Total trámites por Depto
Putumayo	69	6	0	0	75
Quindío	44	8	5	0	57
Caldas	27	13	6	0	46
Guaviare	44	2	0	0	46
Arauca	40	5	0	0	45
Vichada	22	0	0	0	22
Arch. San Andrés, Providencia y Sta Catalina	5	9	1	0	15
Amazonas	10	1	0	0	11
Guainía	3	1	0	0	4
Vaupés	0	0	0	0	0
Total por tipo de trámites	7.017	2.447	1.835	17	11.316

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

A partir de los datos recolectados, se observa que los mayores volúmenes corresponden a departamentos con alta densidad poblacional. Se gestionaron 11.316 trámites, de los cuales el 62% fueron PQR, consolidándose como el principal mecanismo de atención. Seguidos por los SAP con 2.447 (21,6%), los REQ con 1.835 (16,2%) y los QRSF con apenas 17 registros (0,2%).

La distribución territorial evidencia una alta concentración de la demanda, ya que Bogotá D. C., Atlántico, Bolívar y Cesar acumulan 5.011 trámites, equivalentes al 44,3% del total nacional. Al ampliar el análisis a los siete departamentos con mayor volumen (Bogotá, Atlántico, Bolívar, Cesar, Magdalena, Cundinamarca y Valle del Cauca), estos concentran aproximadamente el 62% de todos los trámites registrados.

En términos de comportamiento, las PQR predominan en la mayoría de los departamentos, especialmente en territorios como Casanare, Caquetá, Guaviare, Putumayo y Cauca, donde representan más del 85% de los trámites. Por su parte, Atlántico, Bolívar y Cesar presentan una distribución más equilibrada entre PQR, SAP y REQ, reflejando una mayor diversidad en los tipos de solicitudes atendidas.

Finalmente, la baja participación de los QRSF sugiere la conveniencia de revisar el uso y la clasificación de esta categoría para determinar si responde a una baja demanda real o a posibles diferencias en el registro de la información. En conjunto, los resultados muestran que la gestión institucional se concentra en un número reducido de departamentos y que las PQR continúan siendo el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la entidad.

Trámites recibidos por Departamento

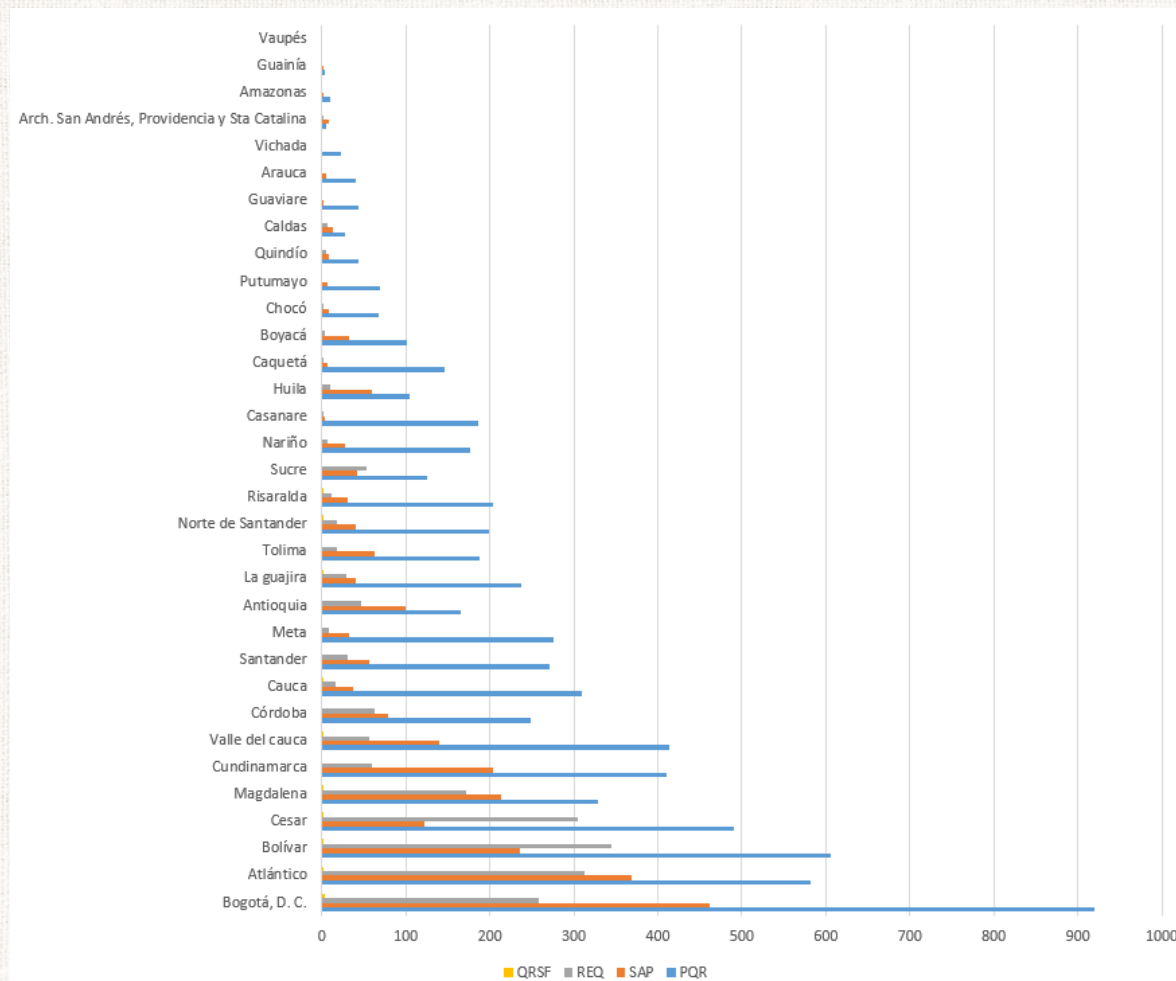


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

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, si bien se puede fortalecer este mecanismo.

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. La información compara la cantidad de trámites gestionados frente al número de hogares particulares reportados por el DANE, permitiendo estimar el nivel de cobertura o incidencia de los trámites en cada municipio.

Ciudad/Municipio	Cantidad de trámites	Hogares particulares DANE	%
Valledupar	914	127.587	0,72%
Barranquilla	1.291	304.411	0,42%
Santa Marta	563	133.127	0,42%
Cartagena De Indias	827	260.346	0,32%
Soledad	247	143.217	0,17%
Montería	198	129.900	0,15%
Pereira	145	138.945	0,10%
Bogotá, D.C.	1.979	2.514.482	0,08%

Ciudad/Municipio	Cantidad de trámites	Hogares particulares DANE	%
Soacha	153	210.423	0,07%
Cali	249	611.876	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.

Los resultados muestran que un mayor número absoluto de trámites no necesariamente implica una mayor cobertura. Municipios con menor población, como Valledupar y Santa Marta, presentan una incidencia proporcionalmente mayor que grandes ciudades como Bogotá y Cali.

Estas diferencias pueden estar asociadas a factores como: mayor conocimiento de los servicios por parte de la ciudadanía; estrategias de divulgación más efectivas; diferencias en la demanda de los trámites; capacidad institucional y cobertura de los canales de atención; características demográficas y socioeconómicas de cada municipio.

Valledupar presenta el mayor indicador de cobertura (0,72%), posicionándose como el municipio con mayor incidencia de trámites respecto al número de hogares.

Barranquilla combina el mayor volumen de trámites entre las ciudades de la región Caribe con una cobertura elevada (0,42%), lo que evidencia un alto nivel de trámites respecto a la cantidad de hogares.

Bogotá lidera en número absoluto de trámites, pero su cobertura relativa es baja debido al tamaño de su población.

El análisis de la relación entre la cantidad de trámites gestionados y el número de hogares particulares reportados por el DANE evidencia diferencias importantes en la cobertura de la gestión entre los municipios analizados. Aunque las grandes ciudades concentran un mayor número de trámites en términos absolutos, los municipios con menor tamaño poblacional presentan, en algunos casos, una mayor incidencia relativa.

2.6. *Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos*

Para la vigencia 2025 se recibieron trámites relacionando más de 323 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.	2193
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1547
CODENSA S.A. ESP	912
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	590
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	462
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	431
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	310
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	250
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	227
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	219
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	217
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. ESP	214

Empresa de Servicios Públicos	Número de trámites
CEDENAR - CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.	170
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	170
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	166
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	163
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	153
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	133
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	126
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	116

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

Existe una alta concentración de trámites en pocas empresas prestadoras. AFINIA y AIR-E representan el principal foco de atención, concentrando una cantidad considerable de trámites.

El sector eléctrico genera el mayor volumen de trámites frente a los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.

Las empresas con menor volumen presentan cifras relativamente homogéneas, lo que sugiere una demanda más estable y distribuida.

La distribución de los trámites evidencia que la gestión institucional se concentra principalmente en un grupo específico de empresas, especialmente en los prestadores del servicio de energía eléctrica. AFINIA y AIR-E destacan como las empresas con mayor número de trámites, seguidas por CODENSA, VANTI y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, que en conjunto representan aproximadamente dos terceras partes del total analizado. Estos resultados permiten identificar a las empresas donde conviene priorizar acciones de

seguimiento, fortalecimiento de la atención al usuario y mejora de los procesos, dado su mayor impacto en el volumen de trámites gestionados.

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 1.877 encuestas, con una calificación mayoritariamente positiva.

Calificación	Encuestas diligenciadas
Excelente	1.011
Buena	672
Regular	126
Muy mala	49
Mala	19

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

A partir de los datos recolectados, se observa un alto nivel de satisfacción de los usuarios, las calificaciones Excelente y Buena suman 1.683 encuestas, lo que representa el 89,7% del total. Este resultado evidencia una percepción ampliamente favorable sobre la atención y los servicios recibidos.

Más de la mitad de los encuestados (53,9%) calificó la experiencia como Excelente, convirtiéndose en la valoración más frecuente. Esto refleja un alto grado de satisfacción y una percepción positiva de la calidad del servicio.

Las calificaciones Mala y Muy mala reúnen únicamente 68 respuestas (3,6%), lo que indica que los niveles de insatisfacción son reducidos.

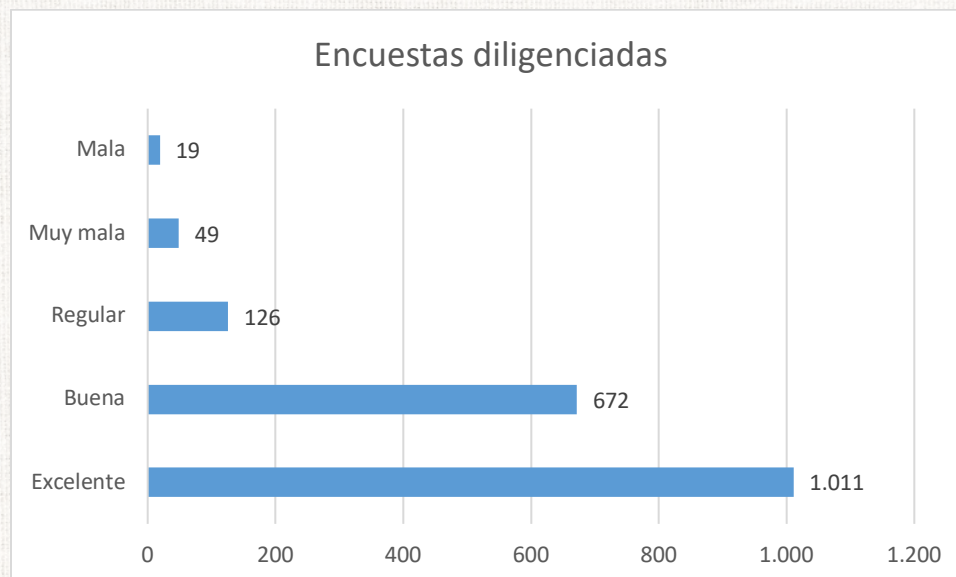


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

El 6,7% de las encuestas calificó la atención como Regular, lo que sugiere que, aunque la experiencia fue aceptable, existen aspectos susceptibles de mejora relacionados con la oportunidad, la calidad de la atención o la resolución de los trámites.

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción de los usuarios, con casi nueve de cada diez encuestados otorgando una calificación positiva. La predominancia de la valoración Excelente evidencia una percepción favorable de la atención brindada y de la gestión institucional. No obstante, el grupo de usuarios que calificó el servicio como Regular, Mala o Muy mala (10,3%) representa una oportunidad para identificar las causas de estas percepciones e implementar acciones de mejora continua que fortalezcan la experiencia de los ciudadanos y mantengan los altos niveles de satisfacción alcanzados.

2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo

Es preciso señalar que las 1.877 encuestas diligenciadas representan aproximadamente el 17 % del total de 11.320 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 desatisfacción, 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 7.456 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales a través de los diferentes PAS. Cabe resaltar que para el último trimestre del 2025 se tuvo un incremento importante en el número de PAS habilitados, con cerca de 20 PAS adicionales a los habilitados en trimestres anteriores, sin embargo, estos se habilitaron en municipios intermedios y medianos, por lo que, la cantidad de atenciones personalizadas no presentó un incremento considerable o atípico en comparación con trimestres anteriores.

Dirección Territorial	Puntos de Atención Superservicios (PAS)	Número de atenciones personalizadas por Dirección Territorial	Total trimestral por Dirección Territorial
Centro	DTC Bogotá CII 84	2.397	2.397
Noroccidente	Barranquilla	1.598	1.598
Nororiente	Montería	581	1.342
	Sahagún	124	
	Sincelejo	126	
	Cartagena	102	
	Lorica	46	
	Magangué	41	
	Valledupar	322	

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
Suroccidente	Buenaventura	35	1.269
	Cali-porvenir	659	
	Popayán	367	
	Tuluá	8	
	Cali-cam	59	
	Cartago	14	
	Ipiales	3	
	Palmira	39	
	Pasto	70	
	Tumaco	15	
Occidente	Armenia	30	333
	Medellín	16	
	Pereira	172	
	Apartado	43	
	Caucasia	4	
	Itsmina	13	
	Manizales	22	
	Quibdó	26	
	Rionegro	7	
Oriente	Bucaramanga	280	280
Suroriente	Neiva	65	237
	Villavicencio	172	
Total trimestral de atenciones			7.456

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

A partir de los datos recolectados, podemos observar que la Dirección Territorial Centro concentró la mayor cantidad de atenciones (2.397), equivalente al 32,1 % del total nacional. Noroccidente ocupó el segundo lugar con 1.598 atenciones (21,4 %). Las Direcciones Territoriales Centro, Noroccidente, Nororienté y Suroccidente concentraron 6.606 atenciones, es decir, cerca del 88,6 % del total trimestral.

Por su parte, las Direcciones Territoriales Occidente, Oriente y Surorienté reunieron únicamente el 11,4 % de las atenciones.

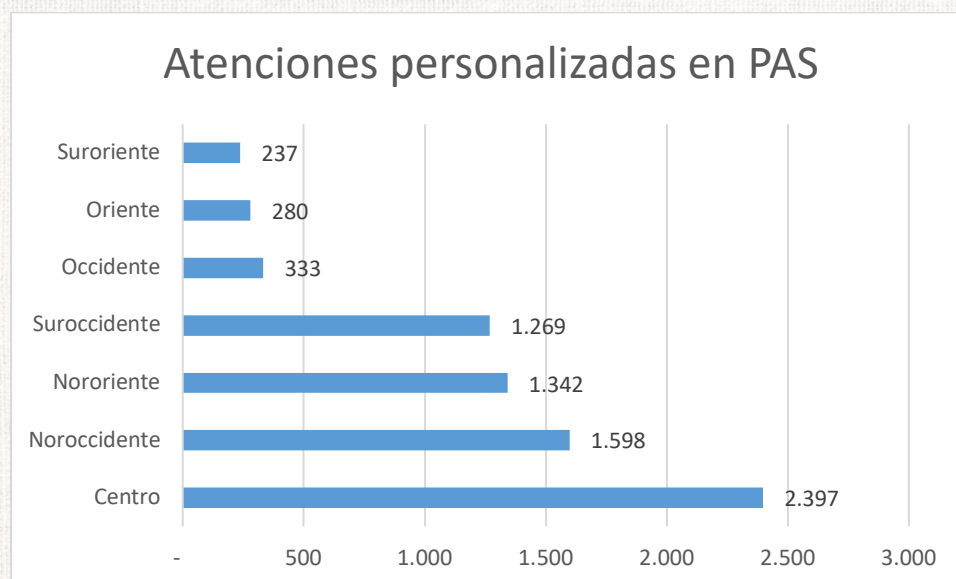


Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Existe una alta concentración de la demanda en pocos puntos de atención, especialmente Bogotá CII 84, Barranquilla, Cali-Porvenir y Montería.

Las Direcciones Territoriales Centro y Noroccidente reúnen más de la mitad (53,5 %) de todas las atenciones del trimestre.

En las Direcciones con múltiples PAS, la demanda no es homogénea: generalmente uno o dos puntos concentran la mayor parte de las atenciones, mientras varias sedes presentan volúmenes bajos (por ejemplo, Ipiales, Tuluá, Cauca, Magangué y Lórica). Si bien, como se mencionó al inicio del párrafo estos nuevos PAS habilitados en el último trimestre del 2025, se ubican en municipios intermedios o medianos, por lo que, la cantidad de atenciones personalizadas reportada no generó una tendencia considerable en el total de las atenciones.

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 cuarto trimestre del 2025 Se recibieron 1.204 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 cuarto 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.

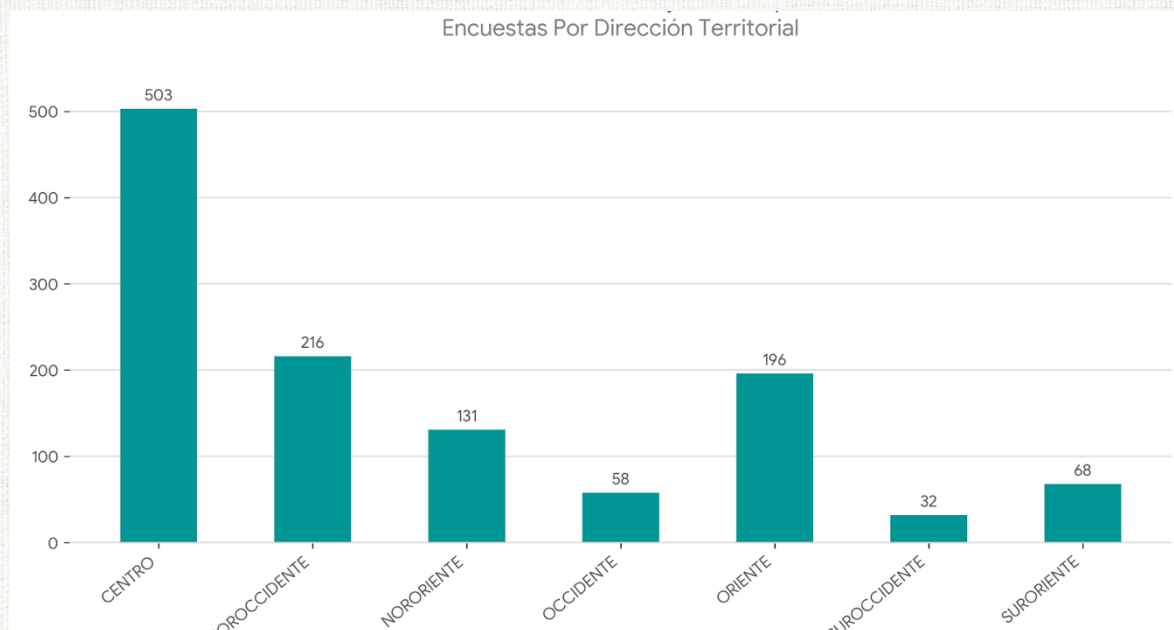


Figura 8. Número de encuestas aplicadas por Dirección Territorial. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Se aplicaron un total de 1.204 encuestas a nivel nacional. La Dirección Territorial Centro registró la mayor participación, con 503 encuestas (41,78%), seguida por Noroccidente, con 216 encuestas (17,94%), y Oriente, con 196 encuestas (16,28%), lo cual evidencia una mayor capacidad de cobertura y gestión en estas territoriales. Por su parte, Nororienté, con 131 encuestas (10,88%), y Surorienté, con 68 encuestas (5,65%), presentaron niveles de participación intermedia. En contraste, las Direcciones Territoriales Occidente, con 58 encuestas (4,82%), y

Suroccidente, con 32 encuestas (2,66%), 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:

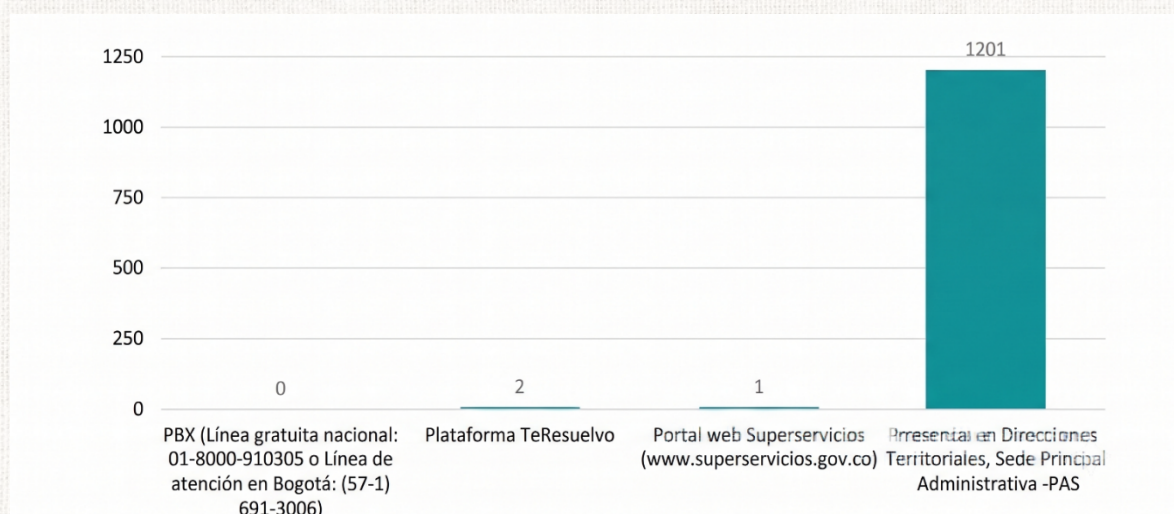


Figura 9. Número de encuestas por canal de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

La atención de solicitudes se concentró principalmente en el canal presencial, con un total de 1201 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 1 atención y la

Plataforma Te Resuelvo conto con 2 registros y el PBX no tuvo registros 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 1.194 respuestas negativas en relación con pertenencia étnica y 1.183 frente a la existencia de algún tipo de discapacidad.

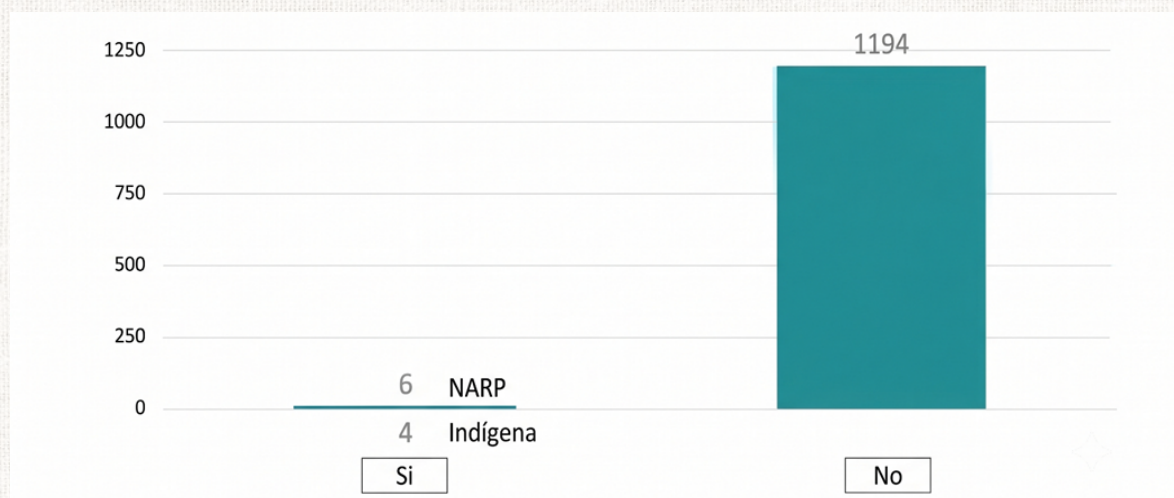


Figura 10. Número de encuestas por grupo étnico. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

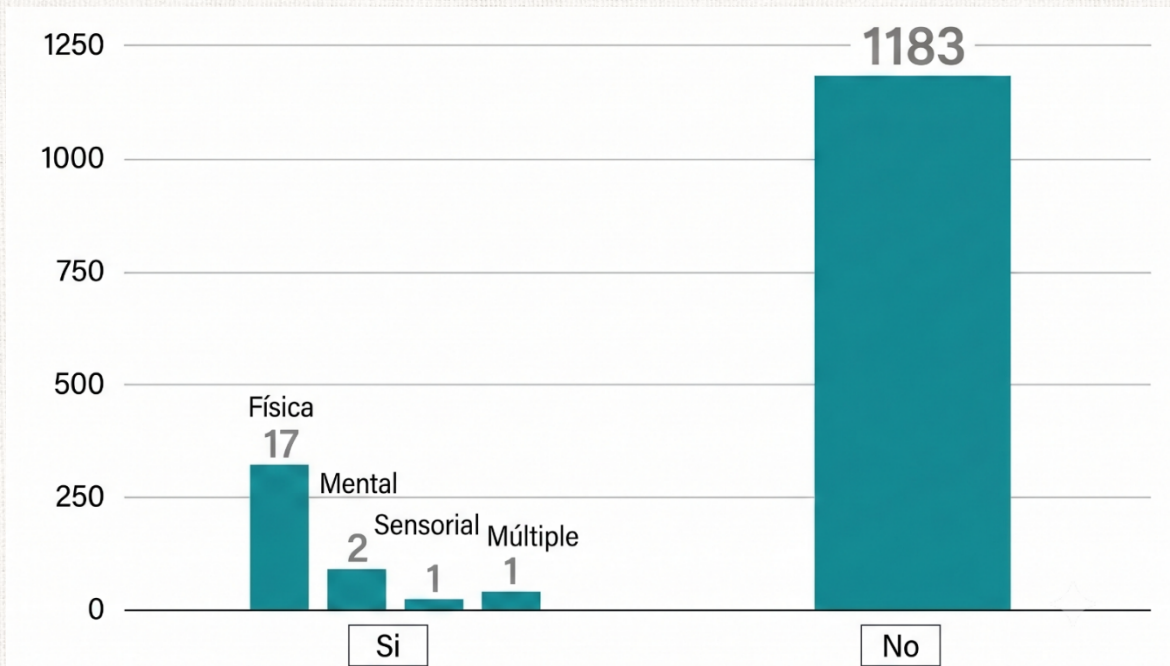


Figura 11. Número de encuestas por personas con discapacidad. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

No obstante, se identificaron 10 personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico, mientras que hubo 21 registros de personas que indicaran encontrarse en situación de discapacidad, de los cuales 17 indicaron la existencia de discapacidad física, 2 con discapacidad mental, 1 con discapacidad sensorial y 1 registro para discapacidad múltiple, lo cual; 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 NARP e indígenas.

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 cuarto trimestre del año 2025 se tuvieron 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, 965 usuarios manifestaron estar “muy satisfechos” y 4 identificaron estar “satisfechos”, lo que evidencia una valoración mayoritariamente positiva del servicio prestado.

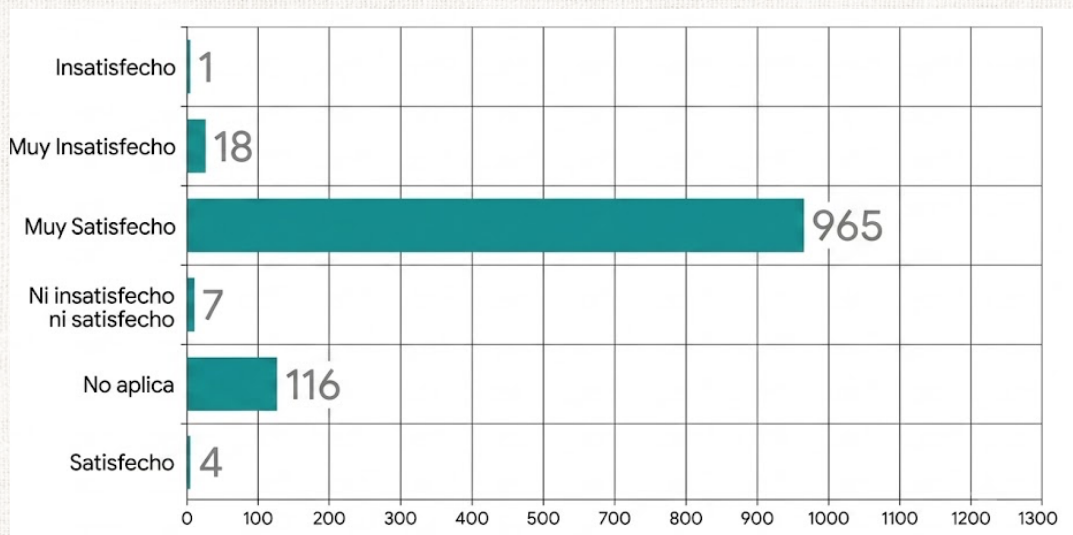


Figura 12. Percepción del usuario según calidad en la atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 18 usuarios que se identificaron como “muy insatisfechos” y 1 como “insatisfecho”, 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 (7 respuestas) y 116 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 965 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 4 como “satisfechas”, lo que refleja una percepción positiva sobre la oportunidad y dedicación del servicio prestado.

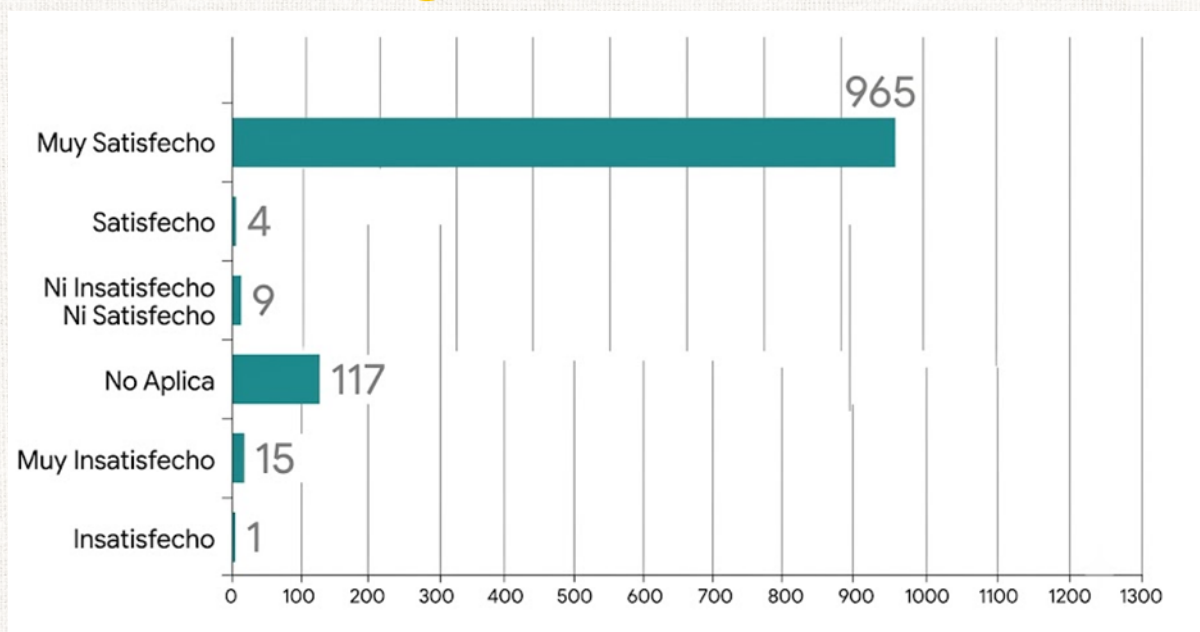


Figura 13. Percepción del usuario según tiempo de espera en la atención.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 15 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 1 como “insatisfecho”, lo cual evidencia que los casos de inconformidad son mínimos. Así mismo, un grupo limitado se ubicó en una valoración neutral (9 respuestas) y 117 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 671 usuarios se identificaron como “muy satisfechos” y 195 como “satisfechos”, lo que

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

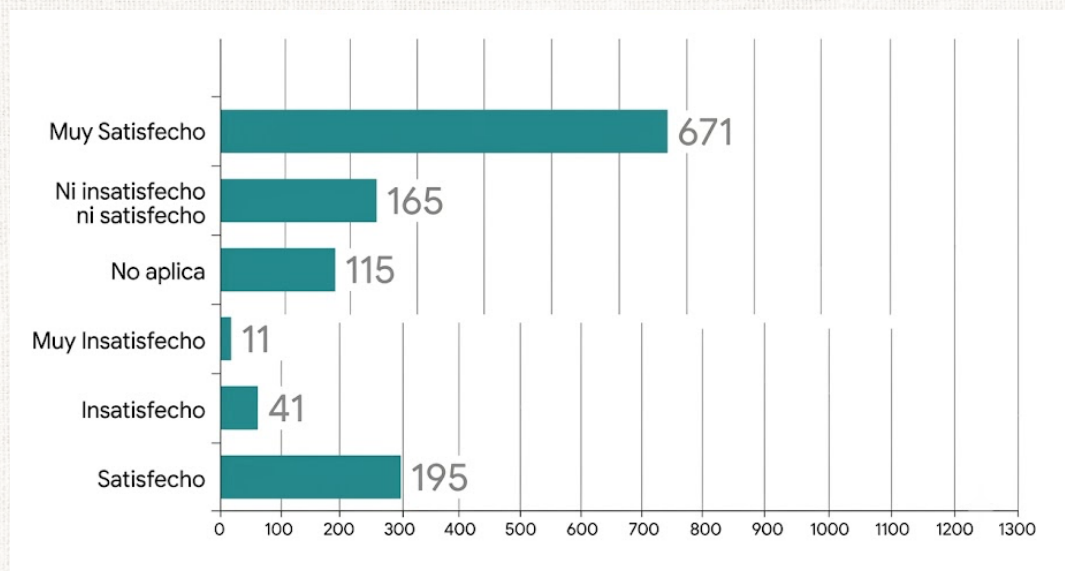


Figura 14. Percepción del usuario según accesibilidad en los puntos de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

No obstante, se observa un nivel de percepción negativa constante en comparación con otros aspectos evaluados, con 41 usuarios clasificados como “insatisfechos” y 11 como “muy insatisfechos”, así como un número correspondiente de respuestas neutrales según las anteriores preguntas (165), lo cual permite identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la cobertura, facilidad de acceso y accesibilidad, especialmente en determinados territorios. Así mismo, 115 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 955 personas se identificaron como “muy satisfechas” y 94 como “satisfechas”, lo que evidencia una comunicación clara y efectiva por parte de la Superservicios.

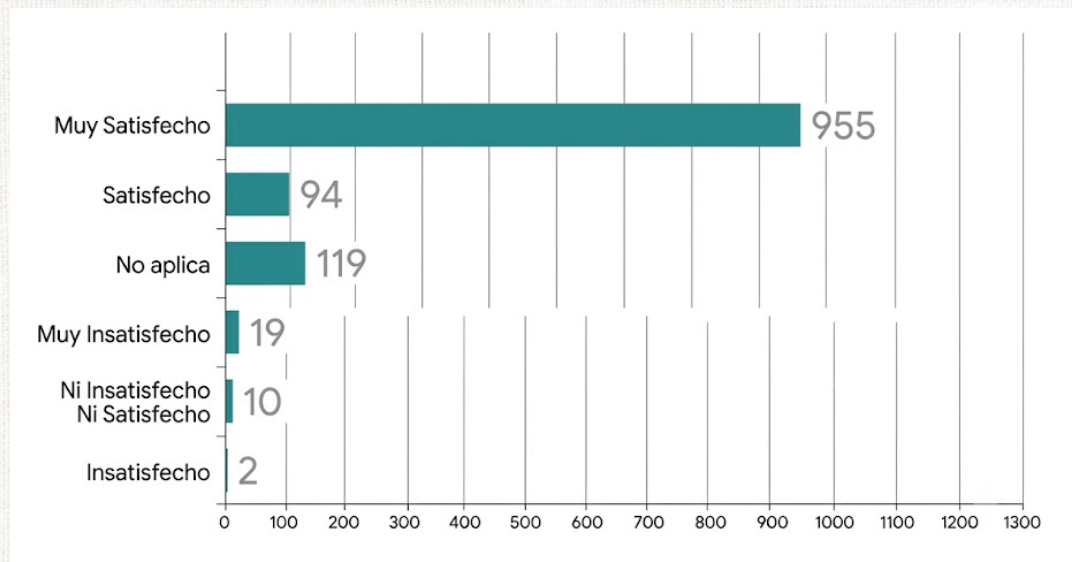


Figura 15. Percepción del usuario según claridad en la información recibida.

Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Por su parte, los niveles de insatisfacción son reducidos, con 19 usuarios clasificados como “muy insatisfechos” y 2 como “insatisfechos”, mientras que 10 respuestas se ubicaron en una valoración neutral. Así mismo, 119 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, se evidencia una marcada concentración de las atenciones presenciales en unos pocos Puntos de Atención. Bogotá Calle 84 y Barranquilla, por sí solos, reúnen más de la mitad de todas las atenciones registradas, mientras que al incorporar Cali-Porvenir, Montería, Popayán, Valledupar, Bucaramanga, Pereira y Villavicencio, se alcanza cerca del 88 % del total nacional.

Este comportamiento sugiere que estos puntos constituyen los principales centros de atención de la entidad y, por tanto, la entidad propende por mantener una adecuada capacidad operativa, disponibilidad de personal y recursos para responder a la demanda. Al mismo tiempo, el bajo volumen registrado en algunos PAS representa una oportunidad para analizar estrategias que permitan fortalecer su utilización, optimizar la distribución de recursos y promover un acceso más equilibrado a los servicios en las diferentes regiones del país.

A partir de estos resultados, la entidad ha instaurado acciones en pro de las siguientes recomendaciones:

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

Durante el cuarto trimestre de 2025 se aplicaron un total de 1.204 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 Te Resuelvo y la página web institucional.

Variable Evaluada	Porcentaje de Satisfacción	Observaciones
Calidad de atención	80.48% muy satisfechos	Refleja buena preparación del personal y efectividad del canal.
Tiempo de atención	86.86% muy satisfechos	Solo 2.16% insatisfechos o muy insatisfechos, gestión eficiente
Accesibilidad	72.29% satisfechos o muy satisfechos	Buen desempeño en accesibilidad física y digital
Claridad en la información	87.49% 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

