

Encuesta **NSU**

Nivel de Satisfacción del Usuario

Segundo trimestre 2026

Superintendencia delegada para la protección al
usuario y gestión en territorio



TABLA DE CONTENIDO

Presentación	5
Aplicación de la encuesta	5
Tramites recibidos en la Superservicios	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Ficha técnica.....	7
Población encuestada.....	9
Aplicación de la encuesta	9
Enfoque diferencial, condición de discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios.	16
Encuestas realizadas según el servicio público asociado.....	18
Trámites recibidos en la Superservicios	20
Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención	22
Conclusiones Generales:.....	27
Sobre los trámites y servicios	27
Enfoque diferencial y accesibilidad	28
Acciones para el fortalecimiento de la atención ciudadana	28



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de Direcciones Territoriales.....	8
Ilustración 2 Numero de encuestas ejecutadas por territorio	9
Ilustración 3 Comparativa trimestral- Numero de encuestas ejecutadas por DT.....	11
Ilustración 4 Cobertura de aplicación de la encuesta NSU frente a las atenciones registradas	13
Ilustración 5 Número de encuestas por canales de atención.....	15
Ilustración 6 Total de Personas pertenecientes a grupos étnicos y personas con condición de discapacidad.....	16
Ilustración 7 Total de encuestas realizadas por servicio publico	18
Ilustración 8 Total de tramites recibidos por tipo de solicitud.....	20
Ilustración 9 Percepción del usuario frente a la calidad en la atención	22
Ilustración 10 Percepción del usuario frente al tiempo en la atención	23
Ilustración 11 Percepción del usuario frente a la accesibilidad para la atención	24
Ilustración 12 Percepción del usuario frente a la claridad en la atención	26



Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) dentro del marco del programa de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado por el Decreto 1499 de 2017, dispuso a la ciudadanía la encuesta de nivel de satisfacción al usuario (NSU) donde su objetivo es:

- Medir la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios recibidos en la entidad
- Aportar insumos para la Formulación del Plan de Mejoramiento Institucional.

Durante el segundo trimestre de 2026, correspondiente al periodo comprendido entre abril y junio, la entidad continuó fortaleciendo los mecanismos dispuestos para facilitar el acceso de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios a nuestra oferta institucional en materia de atención al usuario. Lo anterior, mediante la disponibilidad de diferentes canales de atención y el seguimiento permanente a la percepción y satisfacción de los usuarios, como parte de las acciones orientadas a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.

En este marco, durante el periodo evaluado, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puso a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención: Puntos de Atención Superservicios (PAS) a nivel nacional, la plataforma TeResuelvo, el portal web institucional y la línea telefónica nacional PBX.

Como resultado del ejercicio de medición, durante el segundo trimestre de 2026, se recibieron 2.526 encuestas de satisfacción, correspondientes a la atención brindada a través de los canales anteriormente señalados, así como a la percepción de los usuarios frente a los trámites realizados ante la entida.



Presentación

Como parte del acercamiento entre la Superservicios y la ciudadanía, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) frente a los canales de atención previamente mencionados (Puntos Presenciales a nivel nacional (PAS), Plataforma TeResuelvo, Portal web de la entidad y PBX (Línea de atención telefónica nacional)), cuyos resultados fueron positivos frente a la labor de la entidad durante el periodo de abril a junio de 2026.

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), aplica permanentemente la encuesta, entregando un balance trimestral de los resultados de la misma y publicándose en la página web de la entidad para el conocimiento de las partes interesadas.

Aplicación de la encuesta

- a. Por Dirección territorial
- b. Por enfoque diferencial (población étnica y población en condición de discapacidad)
- c. Por servicio público

Tramites recibidos en la Superservicios

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

- a. Nivel de satisfacción con respecto al servicio tomado.
- b. Calidad de la atención.
- c. Tiempo de espera.
- d. Accesibilidad.
- e. Claridad de la información.
- f. Canal de atención utilizado.

El sistema de medición que se implementó fue la escala de Likert, es el método que permite conocer el nivel de satisfacción en los siguientes términos:

- Muy Satisfecho.

- Satisfecho
- Ni insatisfecho, ni satisfecho.
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- No aplica

De igual manera se identifica cual es el servicio público más consultado, y los trámites más relevantes radicados ante la Superservicios.

Objetivo General

Evaluar la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de los canales de atención dispuestos por la Superservicios (Puntos Presenciales a nivel nacional (PAS), Plataforma TeResuelvo, Portal web de la entidad y PBX (Línea de atención telefónica nacional)), en las diferentes sedes de la Entidad a nivel nacional; con el fin de detectar opciones de mejora para optimizar la atención y calidad del servicio ofrecido.

Objetivos Específicos

- Medir las variables asociadas a la atención brindada a los usuarios a través de los canales de atención dispuestos por la Superservicios, considerando aspectos como la calidad, el tiempo de atención, la accesibilidad, la claridad de la información y la efectividad de la atención
- Identificar y cuantificar los usuarios que hacen uso de los canales de atención de la Superservicios, así como los trámites y servicios requeridos por estos, con el propósito de caracterizar la demanda y las necesidades de atención de los usuarios.
- Analizar los resultados obtenidos sobre las variables de atención, los trámites y servicios requeridos, con el fin de contar con información que permita identificar oportunidades de ajuste y realizar las modificaciones pertinentes en los canales y mecanismos de atención, de acuerdo con las necesidades evidenciadas.

Ficha técnica

Las encuestas fueron aplicadas a través de los medios de atención referenciados previamente, con el propósito de recopilar información sobre las variables asociadas a la atención, así como identificar los trámites y servicios realizados o requeridos por los usuarios.

La aplicación se realizó en las siete (7) Direcciones Territoriales de la Superservicios (Centro, Occidente, Noroccidente, Suroccidente, Oriente, Nororiente y Suroriente), ubicadas a nivel nacional, incluyendo sus respectivos Puntos de Atención Superservicios (PAS), conforme a la distribución presentada en la siguiente ilustración



Ilustración 1 Mapa de Direcciones Territoriales

Mapa de Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

Población encuestada

En el marco de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para 2026: *“Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía”*, la población encuestada estuvo conformada por los usuarios que registraron su percepción sobre la atención recibida a través de los canales de atención virtuales y presenciales de la entidad.

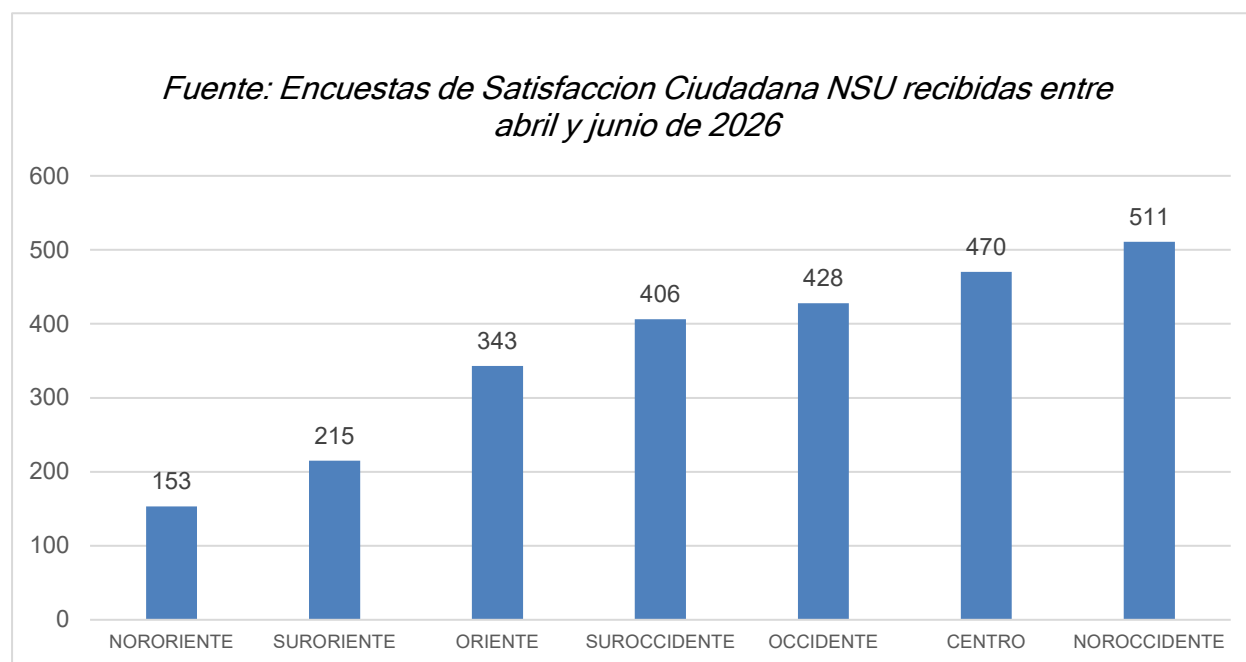
Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/quienes-somos>.

Aplicación de la encuesta

La encuesta del segundo trimestre de 2026, se desarrolló en los canales de atención dispuesto por la entidad, los cuales fueron previamente mencionados.

A continuación, se describe por medio de la ilustración 2 el número de encuestados por cada dirección territorial, cabe resaltar que la fuente de los datos descritos son las encuestas de satisfacción ciudadana NSU recibidas entre abril y junio del 2026.

Ilustración 2 Numero de encuestas ejecutadas por territorio



Se aplicaron un total de 2.526 encuestas a nivel nacional. La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas, con 511, equivalentes al 20,23 % del total. Este resultado evidencia que Noroccidente presentó la mayor participación dentro de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) durante el segundo trimestre de 2026, sin que ello implique necesariamente que haya registrado el mayor número de atenciones entre las Direcciones Territoriales.

Las Direcciones Territoriales Centro y Occidente registraron 470 y 428 encuestas diligenciadas, respectivamente, equivalentes al 18,61 % y 16,94 % del total nacional. En comparación con el periodo anterior, la Dirección Territorial Centro presentó una mayor participación en la aplicación de la encuesta NSU, pasando de ocupar una de las posiciones con menor número de encuestas diligenciadas a ubicarse entre las territoriales con mayor participación durante el segundo trimestre de 2026.

Por su parte, las Direcciones Territoriales Suroccidente y Oriente registraron 406 y 343 encuestas diligenciadas, respectivamente, equivalentes al 16,07 % y 13,58 % del total nacional. Estos resultados ubican a ambas territoriales en una participación intermedia dentro de la aplicación de la encuesta NSU durante el segundo trimestre de 2026.

La Dirección Territorial Suroriente registró 215 encuestas diligenciadas, equivalentes al 8,51 % del total nacional. Este resultado representa un incremento en la cantidad de encuestas frente al trimestre inmediatamente anterior; sin embargo, durante el segundo trimestre de 2026 se mantuvo como la segunda territorial con menor número de encuestas diligenciadas.

Por último, la Dirección Territorial Nororiente registró 153 encuestas (6,06 %), lo cual denota una posibilidad de mejora en dicha dirección toda vez que en el trimestre inmediatamente anterior ocupó el penúltimo puesto.

A continuación, se describe por medio de la Ilustración 3 una comparativa respecto de la cantidad de encuestas diligenciadas por Dirección Territorial durante los últimos cuatro trimestres de medición.



Ilustración 3 Comparativa trimestral- Numero de encuestas ejecutadas por DT

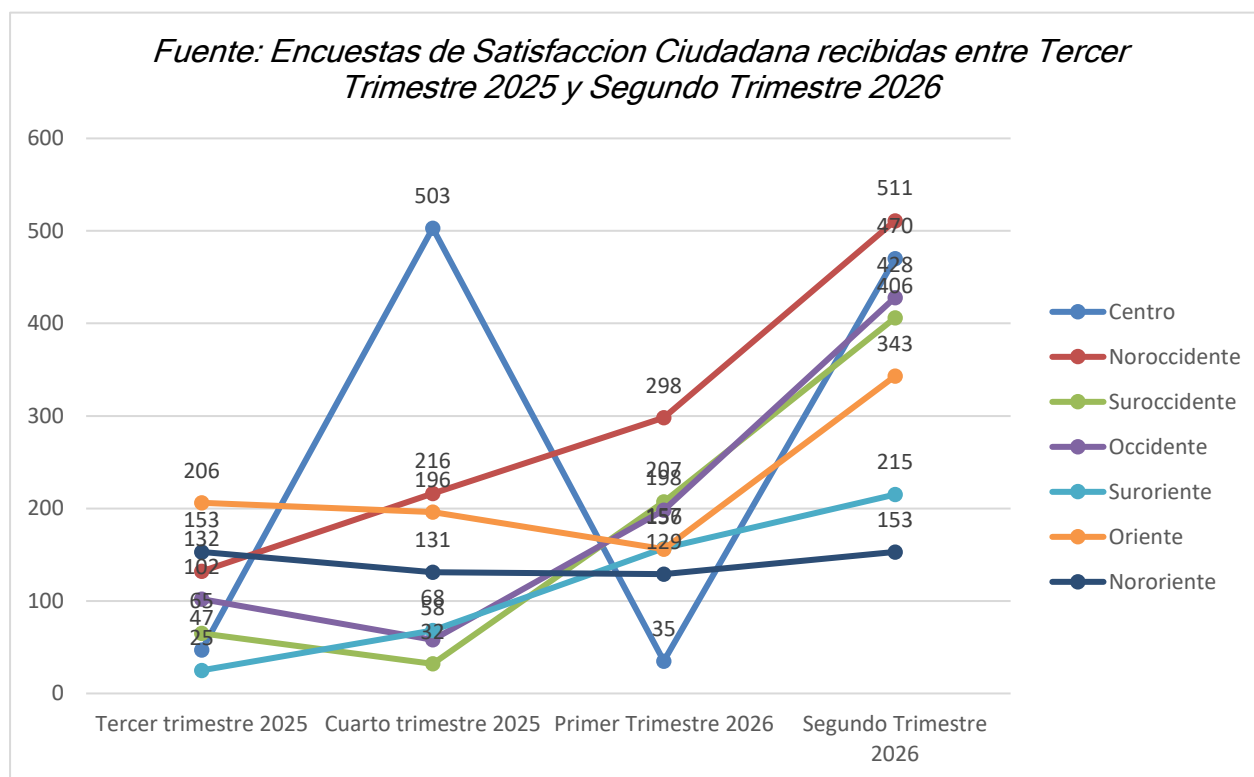


Tabla Comparativa Trimestral- Numero De Encuestas Ejecutadas Por Dt				
DT	Tercer trimestre 2025	Cuarto trimestre 2025	Primer Trimestre 2026	Segundo Trimestre 2026
CENTRO	47	503	35	470
NOROCCIDENTE	132	216	298	511
SUROCCIDENTE	65	32	207	406
OCCIDENTE	102	58	198	428
SURORIENTE	25	68	157	215
ORIENTE	206	196	156	343
NORORIENTE	153	131	129	153

Al comparar los resultados del primer y segundo trimestre de 2026, se observa un incremento en el número de encuestas NSU diligenciadas en las siete Direcciones

Territoriales. Este comportamiento evidencia una mayor cantidad de encuestas aplicadas durante el segundo trimestre; no obstante, los resultados presentan diferencias entre territoriales tanto en el volumen de encuestas diligenciadas como en su evolución durante los cuatro periodos analizados.

Las Direcciones Territoriales Noroccidente y Suroriente presentan una tendencia sostenida de incremento en el número de encuestas diligenciadas durante los cuatro trimestres analizados. Este comportamiento permite identificar una mayor continuidad en la aplicación de la encuesta NSU en estas dos territoriales; sin embargo, con la información disponible no es posible establecer las causas específicas que explican dicha tendencia.

Las Direcciones Territoriales Suroccidente y Occidente presentan un comportamiento similar en la evolución del número de encuestas diligenciadas. Aunque ambas registraron una disminución en el último trimestre de 2025, durante el primer y segundo trimestre de 2026 se observa una recuperación en la cantidad de encuestas aplicadas. Este comportamiento permite identificar una tendencia reciente de crecimiento en la participación de los usuarios en la medición NSU, sin que los datos disponibles permitan establecer las causas específicas de dicha variación.

La Dirección Territorial Centro presenta variaciones importantes en el número de encuestas diligenciadas durante los cuatro trimestres analizados, registrando tanto disminuciones como incrementos entre periodos. Este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer la continuidad en la aplicación de la encuesta NSU y realizar seguimiento a las estrategias implementadas para promover su diligenciamiento, con el propósito de alcanzar una mayor estabilidad en la cobertura de la medición.

Las diferencias observadas en el número de encuestas diligenciadas entre las Direcciones Territoriales y los periodos analizados evidencian variaciones en la cobertura de aplicación de la encuesta NSU. Estos resultados hacen pertinente fortalecer el seguimiento a la aplicación del instrumento y promover criterios uniformes para su diligenciamiento, con el fin de favorecer una medición más constante y comparable entre territoriales y periodos.

Los anteriores análisis se complementan con la siguiente Ilustración 4, la cual mide la cobertura de la aplicación de la encuesta frente a las atenciones registradas en cada PAS.

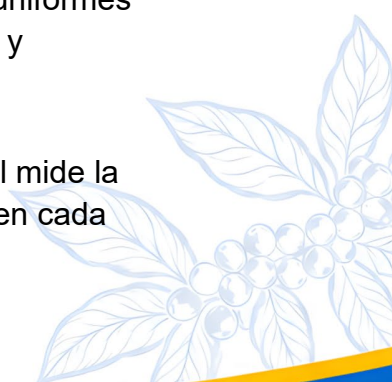
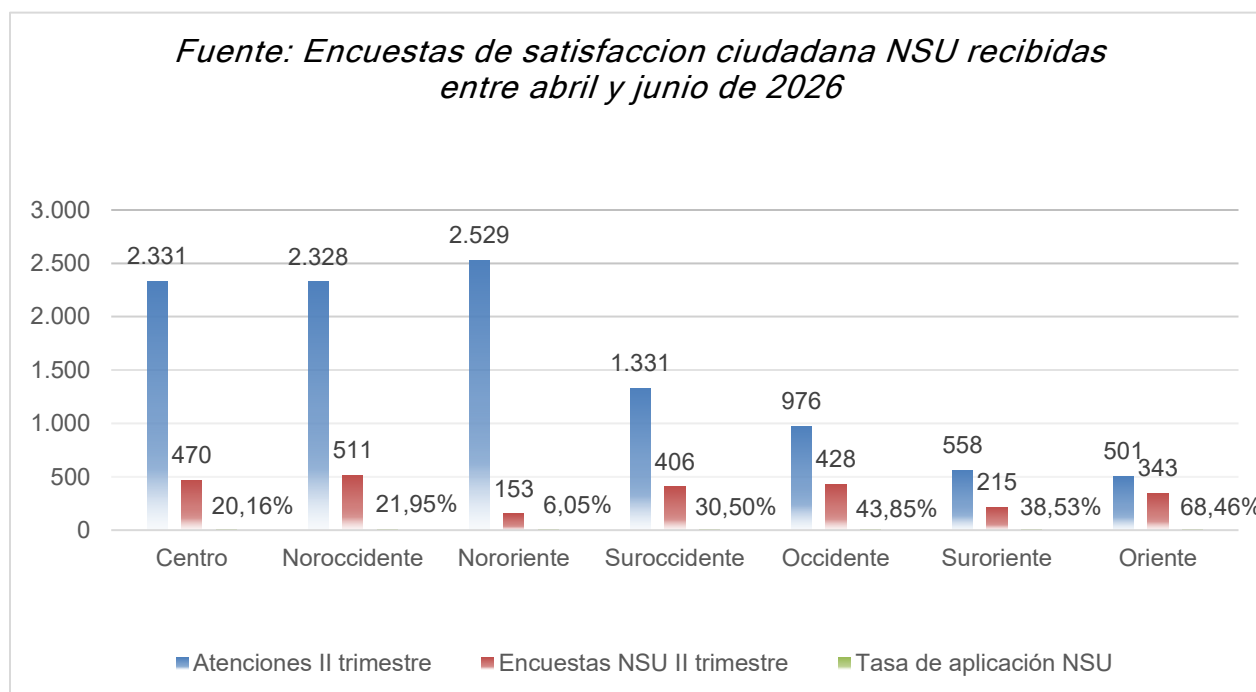


Ilustración 4 Cobertura de aplicación de la encuesta NSU frente a las atenciones registradas



Dirección Territorial	Atenciones II Trimestre	Encuestas NSU II Trimestre	Tasa de Aplicación NSU
CENTRO	2.331	470	20,16 %
NOROCCIDENTE	2.328	511	21,95 %
NORORIENTE	2.529	153	6,05 %
SUROCCIDENTE	1.331	406	30,50 %
OCCIDENTE	976	428	43,85 %
SURORIENTE	558	215	38,53 %
ORIENTE	501	343	68,46 %
TOTAL	10.554	2.526	23,93 %

De acuerdo con la información reportada, la Dirección Territorial Oriente presentó la mayor proporción de encuestas diligenciadas frente al total de atenciones registradas durante el segundo trimestre de 2026, con 343 encuestas sobre 501 atenciones, equivalente al 68,46 %. Este resultado indica una mayor cobertura de aplicación de la encuesta NSU respecto de las demás Direcciones Territoriales durante el periodo analizado.

La Dirección Territorial Centro registró una proporción del 20,16 % de encuestas diligenciadas frente al total de atenciones realizadas durante el segundo trimestre de 2026. Este resultado evidencia una oportunidad para fortalecer la cobertura de aplicación de la encuesta NSU y promover su diligenciamiento posterior a la atención, con el propósito de contar con una mayor participación de los usuarios en la medición de su nivel de satisfacción.

La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas durante el segundo trimestre de 2026; sin embargo, estas representaron el 21,95 % frente al total de atenciones realizadas en la territorial. Este resultado evidencia una oportunidad para fortalecer la cobertura de aplicación de la encuesta NSU posterior a la atención, procurando incrementar la participación de los usuarios en la medición de su nivel de satisfacción.

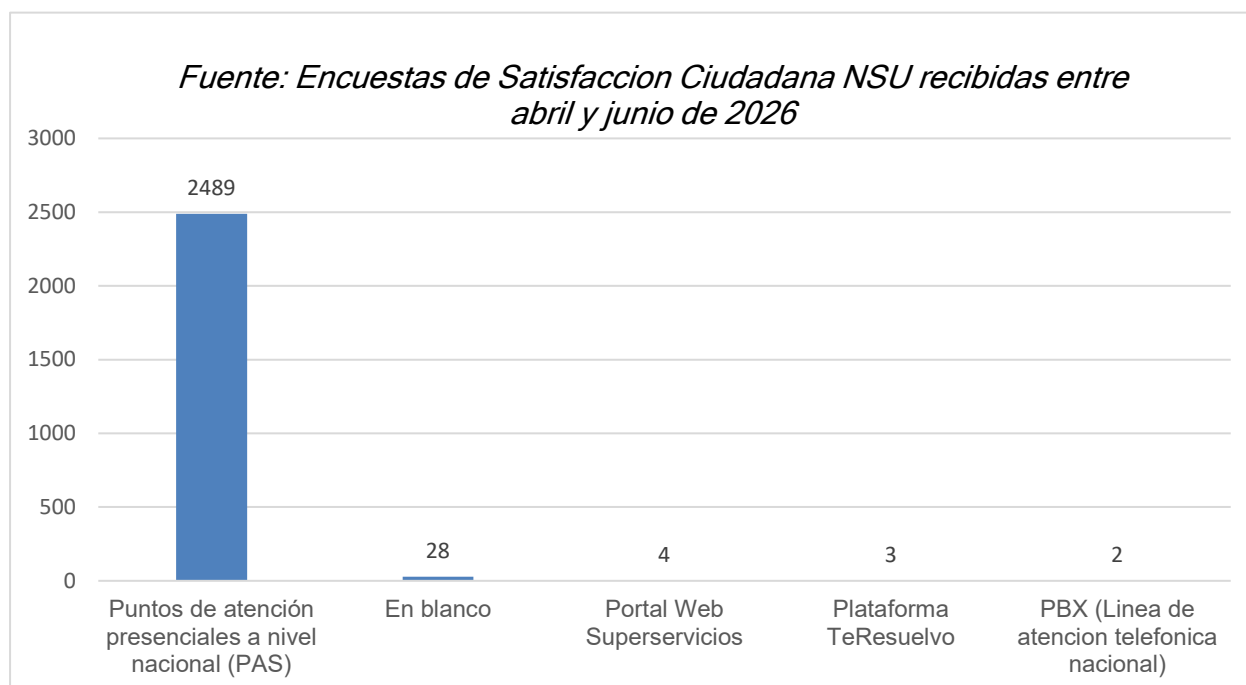
La Dirección Territorial Nororienté registró una proporción del 6,05 % de encuestas diligenciadas frente al total de atenciones realizadas durante el segundo trimestre de 2026, siendo la menor proporción entre las Direcciones Territoriales analizadas. Adicionalmente, al observar los cuatro trimestres analizados, la Dirección Territorial Nororienté presentó una disminución progresiva entre el tercer trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026, al pasar de 153 a 129 encuestas diligenciadas. No obstante, en el segundo trimestre de 2026 registró una recuperación hasta alcanzar nuevamente 153 encuestas. Este comportamiento evidencia variaciones en la continuidad de aplicación de la encuesta NSU y hace pertinente mantener el seguimiento a las estrategias orientadas a promover su diligenciamiento posterior a la atención.

Las Direcciones Territoriales Suroccidente, Occidente y Surorienté presentan niveles intermedios de cobertura de aplicación de la encuesta NSU frente al total de atenciones realizadas durante el segundo trimestre de 2026, con valores que oscilan entre el 30,50 % y el 43,85 %. Asimismo, en los periodos analizados se observa una tendencia reciente de incremento en el número de encuestas diligenciadas. Estos resultados permiten identificar oportunidades para continuar fortaleciendo la cobertura de aplicación de la encuesta NSU en estas territoriales, teniendo en cuenta las particularidades de cada una.

A continuación, se describe por medio de la ilustración 5, el número de encuestados por cada canal de atención dispuestos por la SSPD:



Ilustración 5 Número de encuestas por canales de atención



Durante el segundo trimestre de 2026, el diligenciamiento de la encuesta NSU se concentró principalmente en el canal presencial, con 2.489 registros, lo que representa la mayor proporción del total de encuestas aplicadas. Este resultado evidencia que la medición de satisfacción se realizó predominantemente a través de los Puntos de Atención Superservicios (PAS).

En las Direcciones Territoriales Noroccidente y Centro, la totalidad de las encuestas NSU registradas durante el segundo trimestre de 2026 fueron diligenciadas a través de los Puntos de Atención Superservicios (PAS). En la Dirección Territorial Suroccidente, 405 encuestas fueron registradas a través del canal presencial y 1 registro quedó en blanco. Por su parte, en las Direcciones Territoriales Occidente, Nororiente, Suroriente y Oriente se registraron encuestas tanto por el canal presencial como por otros canales de atención o registros sin información del canal, entre ellos la Plataforma TeResuelvo, el Portal Web Superservicios y el PBX (línea de atención telefónica nacional).

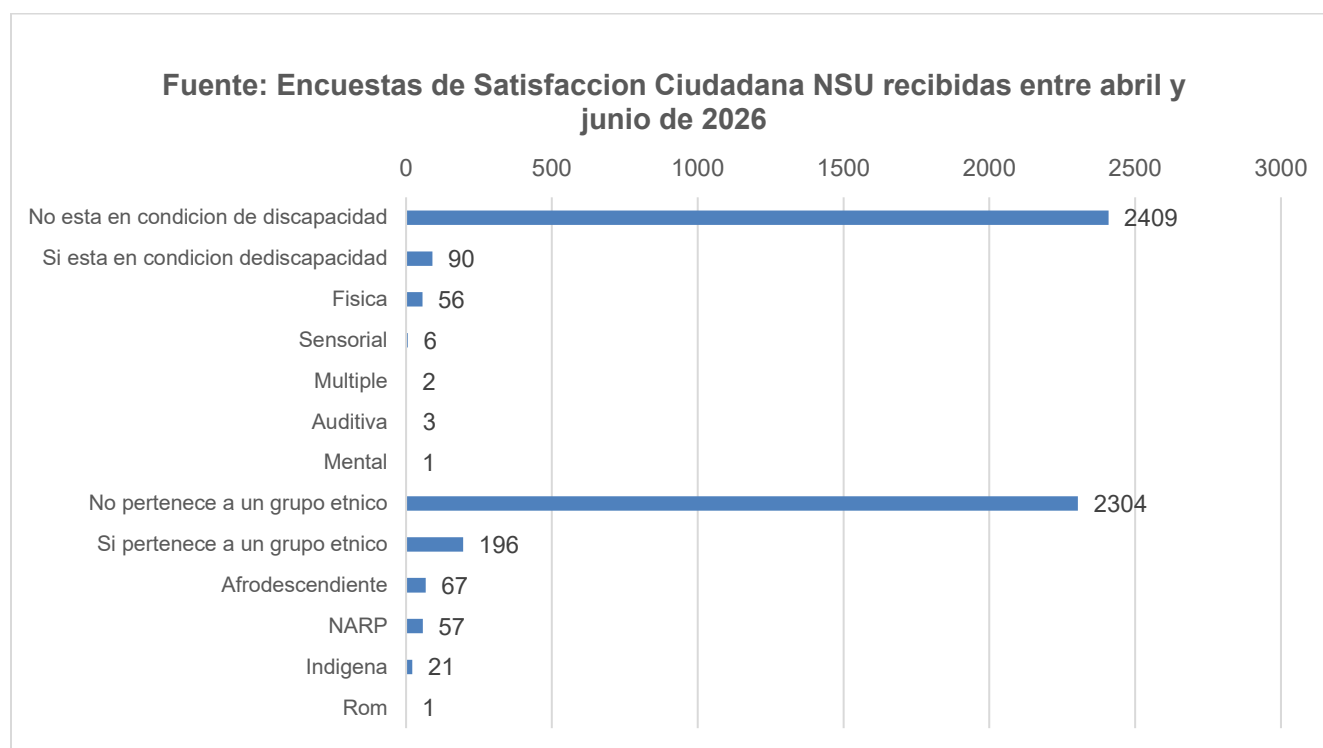
En comparación con el canal presencial, los canales digitales y telefónicos registraron una participación considerablemente menor en el diligenciamiento de la encuesta NSU. Durante el segundo trimestre de 2026, la Plataforma TeResuelvo registró 3 encuestas, el Portal Web Superservicios 4 y el PBX (línea de atención telefónica nacional) 2. Estos

resultados evidencian una baja participación de estos canales dentro del total de encuestas diligenciadas durante el periodo analizado.

En conjunto, los resultados evidencian una baja participación de los canales virtuales y telefónicos en el diligenciamiento de la encuesta NSU durante el segundo trimestre de 2026. En este sentido, se identifica una oportunidad para fortalecer las estrategias de aplicación y promoción de la encuesta en estos canales, con el fin de ampliar la participación de los usuarios en la medición de su nivel de satisfacción.

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

Ilustración 6 Total de Personas pertenecientes a grupos étnicos y personas con condición de discapacidad



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 2.304 respuestas negativas en relación con pertenencia étnica y 2.409 frente a la existencia de algún tipo de discapacidad.

No obstante, se identificaron 196 personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico, así como 90 personas que indicaron encontrarse en situación de discapacidad, lo cual, aunque corresponde a una proporción minoritaria del total, pone de manifiesto la necesidad de mantener y fortalecer un enfoque diferencial e inclusivo en la prestación de los servicios de atención al ciudadano.

Es importante señalar que la desagregación presentada en la gráfica no comprende la totalidad de los registros de la medición. Para las variables de pertenencia étnica y condición de discapacidad se identifican registros que no aparecen clasificados en las categorías específicas mostradas, por lo que estos resultados deben interpretarse únicamente con base en las respuestas efectivamente discriminadas en la base analizada.

En relación con la pertenencia étnica, la población afrodescendiente registró la mayor participación en el diligenciamiento de la encuesta NSU. La Dirección Territorial Suroccidente concentró el mayor número de encuestas diligenciadas por personas de este grupo, con 67 registros durante el segundo trimestre de 2026.

De igual manera, la población NARP (Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera) registró 57 encuestas diligenciadas durante el segundo trimestre de 2026, constituyéndose en el segundo grupo étnico con mayor participación en la medición NSU. La Dirección Territorial Occidente concentró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas por personas pertenecientes a este grupo.

La población indígena registró 21 encuestas diligenciadas durante el segundo trimestre de 2026. La mayor participación de este grupo se concentró en las Direcciones Territoriales Suroccidente, Occidente y Noroccidente.

En relación con la población en condición de discapacidad, las siete Direcciones Territoriales registraron encuestas diligenciadas por personas pertenecientes a este grupo de valor. La Dirección Territorial Centro concentró la mayor cantidad de registros durante el segundo trimestre de 2026.

La Dirección Territorial Centro también registró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas por personas en condición de discapacidad física, con 41 registros. Asimismo, se evidenció participación de personas con discapacidad sensorial y múltiple, lo que permite identificar la presencia de distintas condiciones de discapacidad entre la población encuestada.

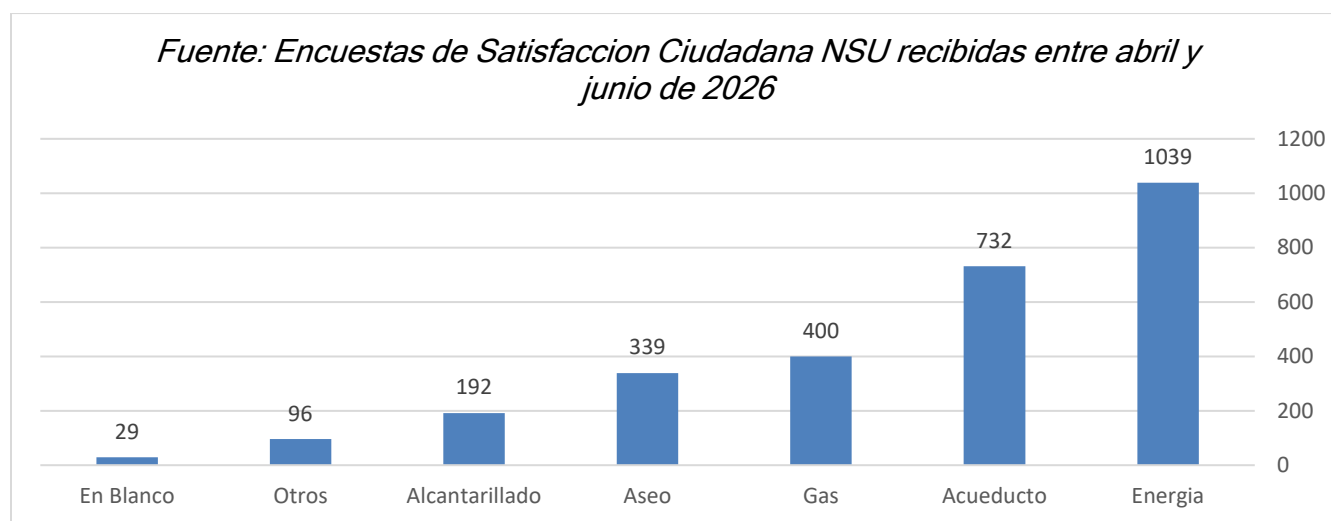
Estos resultados resaltan la importancia de considerar las distintas condiciones de discapacidad presentes entre la población encuestada, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de acceso a los canales de atención. En este sentido, resulta pertinente mantener y fortalecer la implementación de ajustes razonables y medidas de accesibilidad que respondan a las necesidades de las personas con discapacidad

En este sentido, los resultados obtenidos constituyen un insumo para fortalecer las acciones institucionales orientadas a la accesibilidad de los espacios y canales de atención, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la NTC 6047 para los espacios físicos destinados a la atención al ciudadano. Asimismo, estos resultados pueden orientar procesos de capacitación dirigidos al personal de atención, de acuerdo con las necesidades de accesibilidad identificadas en la población usuaria.

Encuestas realizadas según el servicio público asociado

La siguiente gráfica presenta la distribución de las encuestas NSU diligenciadas durante el segundo trimestre de 2026, de acuerdo con el servicio público asociado a la atención reportada por los usuarios.

Ilustración 7 Total de encuestas realizadas por servicio publico



Los resultados muestran que las encuestas diligenciadas se asocian principalmente con los servicios de energía eléctrica, con 1.039 registros, y acueducto, con 732. Por su parte, los servicios de gas combustible y aseo registraron 400 y 339 encuestas, respectivamente. En menor proporción se identificaron 192 encuestas asociadas al servicio de alcantarillado y 96 registros clasificados en la categoría “otros”.

La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de encuestas asociadas al servicio de energía eléctrica, con 325 registros durante el segundo trimestre de 2026. Este

resultado evidencia una mayor presencia de este servicio dentro de las encuestas diligenciadas en la territorial y constituye un insumo para orientar acciones de información, orientación y análisis sobre las principales temáticas consultadas por los usuarios en relación con la energía eléctrica

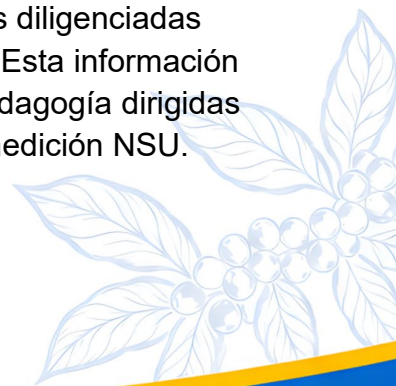
La Dirección Territorial Centro registró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas asociadas a los servicios de gas combustible y acueducto, con 119 y 162 registros, respectivamente. Estas cifras representan el 29,75 % de las encuestas asociadas al servicio de gas y aproximadamente el 22,13 % de las correspondientes al servicio de acueducto a nivel nacional.

Por su parte, la Dirección Territorial Occidente registró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas asociadas a los servicios de aseo y alcantarillado, con 84 y 59 registros, respectivamente.

Las Direcciones Territoriales Suroccidente y Nororiente presentan una distribución similar en las encuestas diligenciadas según el servicio público asociado. En Suroccidente se registraron 162 encuestas relacionadas con energía eléctrica y 103 con acueducto, mientras que en Nororiente se registraron 116 y 23 encuestas, respectivamente. Estos resultados muestran que, en ambas territoriales, los servicios de energía eléctrica y acueducto concentraron una parte importante de las encuestas diligenciadas.

Finalmente, la dirección territorial suroriente registro que los servicios de energía y gas fueron los de mayor diligenciamiento de encuestas con 61 y 43 casos respectivamente, guardando una leve similitud con la dirección territorial oriente donde el servicio de acueducto (96 casos) fue el segundo de mayor diligenciamiento por detrás del servicio de gas (109 casos), demostrando que en ambas territoriales existe una correlación con el servicio de gas, por lo que se podrán realizar labores articuladas con la dirección territorial Centro (al ser la que registro la mayor cantidad de encuestas diligenciadas en relación con el servicio de gas) en orden de dilucidar estrategias para la atención en este servicio.

En general, los resultados evidencian una mayor concentración de encuestas diligenciadas asociadas a los servicios de energía eléctrica, acueducto y gas combustible. Esta información constituye un insumo para orientar acciones de información, orientación y pedagogía dirigidas a los usuarios, de acuerdo con las principales temáticas identificadas en la medición NSU.

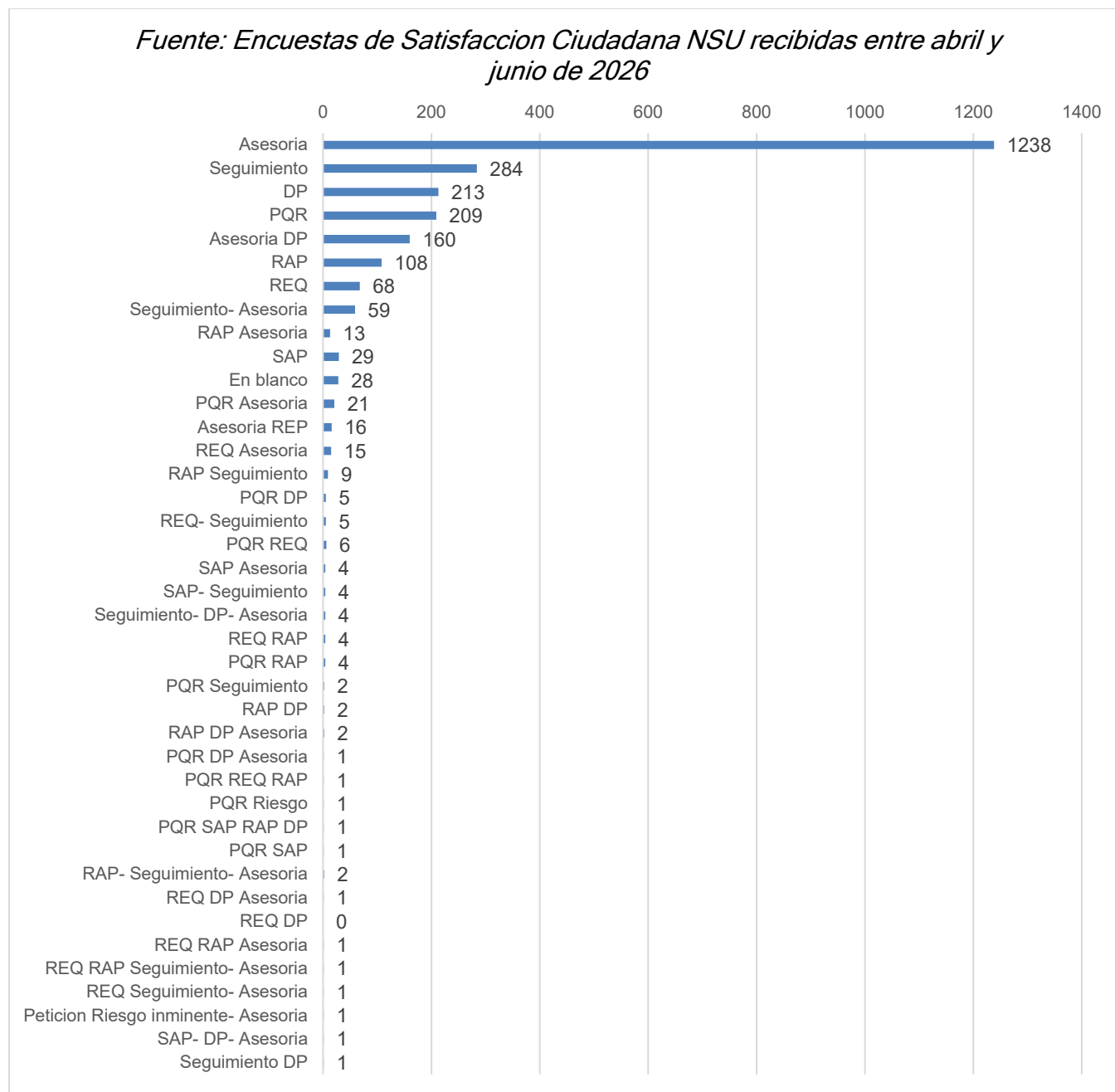


Trámites recibidos en la Superservicios

A continuación, en la Ilustración # 8 se evidencia cuáles son los trámites más asociados en el diligenciamiento de las encuestas:

Ilustración 8 Total de tramites recibidos por tipo de solicitud

Fuente: Encuestas de Satisfaccion Ciudadana NSU recibidas entre abril y junio de 2026



Los resultados evidencian que la asesoría fue el trámite con mayor número de registros asociados a las encuestas NSU, con 1.238 casos durante el segundo trimestre. Este resultado muestra una mayor presencia de este tipo de trámite dentro de las encuestas diligenciadas en el periodo analizado.

Con respecto de estos casos, será una oportunidad de mejora para el análisis futuro en la aplicación de la encuesta, el lograr dilucidar los casos en los que el usuario acude al PAS con una respuesta previamente emitida por la empresa prestadora, con el propósito de recibir orientación sobre el contenido de esta.

Debido a que esto determinara la efectividad de las acciones tomadas por los prestadores para atender las solicitudes ciudadanas y así orientar las acciones de la superintendencia en pro de fomentar las actuaciones pertinentes para que los usuarios puedan continuar con la vía administrativa de reclamación.

De igual forma, los seguimientos a trámites, los derechos de petición y las PQR registraron una participación relevante dentro de las encuestas diligenciadas, con 284, 213 y 209 registros, respectivamente. Estos resultados evidencian una presencia importante de trámites relacionados con el seguimiento, la formulación de peticiones y la presentación de PQR dentro de la medición NSU, lo cual constituye un insumo para fortalecer las acciones de orientación y pedagogía dirigidas a los usuarios sobre estos mecanismos.

Otros trámites con una presencia relevante dentro de las encuestas diligenciadas fueron las asesorías relacionadas con derechos de petición, con 160 registros; los recursos de apelación, con 108; y los recursos de queja, con 68. En conjunto, estos resultados evidencian una participación significativa de trámites asociados a la formulación de peticiones, el ejercicio de recursos administrativos y la orientación requerida por los usuarios durante el periodo analizado.

Es importante señalar que, en algunos casos, los usuarios realizaron más de un trámite durante una misma atención, situación que se reflejó en el registro de combinaciones de trámites con una frecuencia reducida, como se observa en la Ilustración 8. En este sentido, se identifica una oportunidad de mejora en el diseño de la pregunta de la encuesta relacionada con el tipo de trámite, con el propósito de diferenciar de manera más precisa cada gestión realizada y facilitar el análisis posterior de la información.

En conjunto, los resultados evidencian una presencia significativa de trámites relacionados con orientación y acompañamiento, así como de PQR y recursos administrativos, dentro de

las encuestas diligenciadas durante el segundo trimestre. Esta información constituye un insumo para fortalecer las acciones de orientación al ciudadano y el análisis de las principales necesidades identificadas en el marco de la atención.

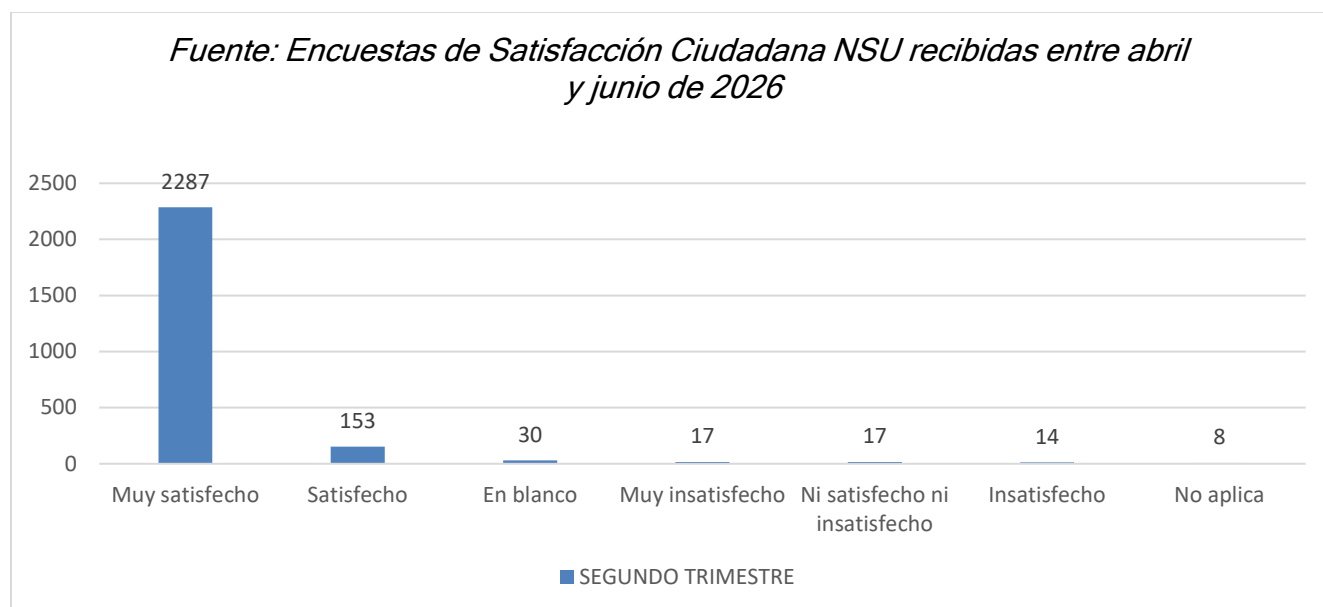
Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

Durante el segundo trimestre de 2026 se evaluaron diferentes variables orientadas a conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida a través de los canales dispuestos por la Superservicios. Entre las variables analizadas se encuentran la calidad de la atención, el tiempo de espera, la accesibilidad y la claridad de la información:

- **Calidad de la atención recibida**

Ilustración 9 Percepción del usuario frente a la calidad en la atención

Fuente: Encuestas de Satisfacción Ciudadana NSU recibidas entre abril y junio de 2026



Los resultados muestran una valoración predominantemente positiva frente a la calidad de la atención brindada por la Superservicios. Del total de encuestas diligenciadas, 2.287 usuarios manifestaron estar “muy satisfechos” y 153 indicaron estar “satisfechos”, concentrándose la mayor parte de las respuestas en las categorías de mayor satisfacción.

Por su parte, las respuestas asociadas a niveles de insatisfacción fueron minoritarias: 17

usuarios seleccionaron la categoría “Muy insatisfecho” y 14 la categoría “Insatisfecho”. Asimismo, 17 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 8 correspondieron a la opción “No aplica”. En conjunto, estas categorías representan una proporción reducida frente al total de encuestas registradas durante el periodo analizado.

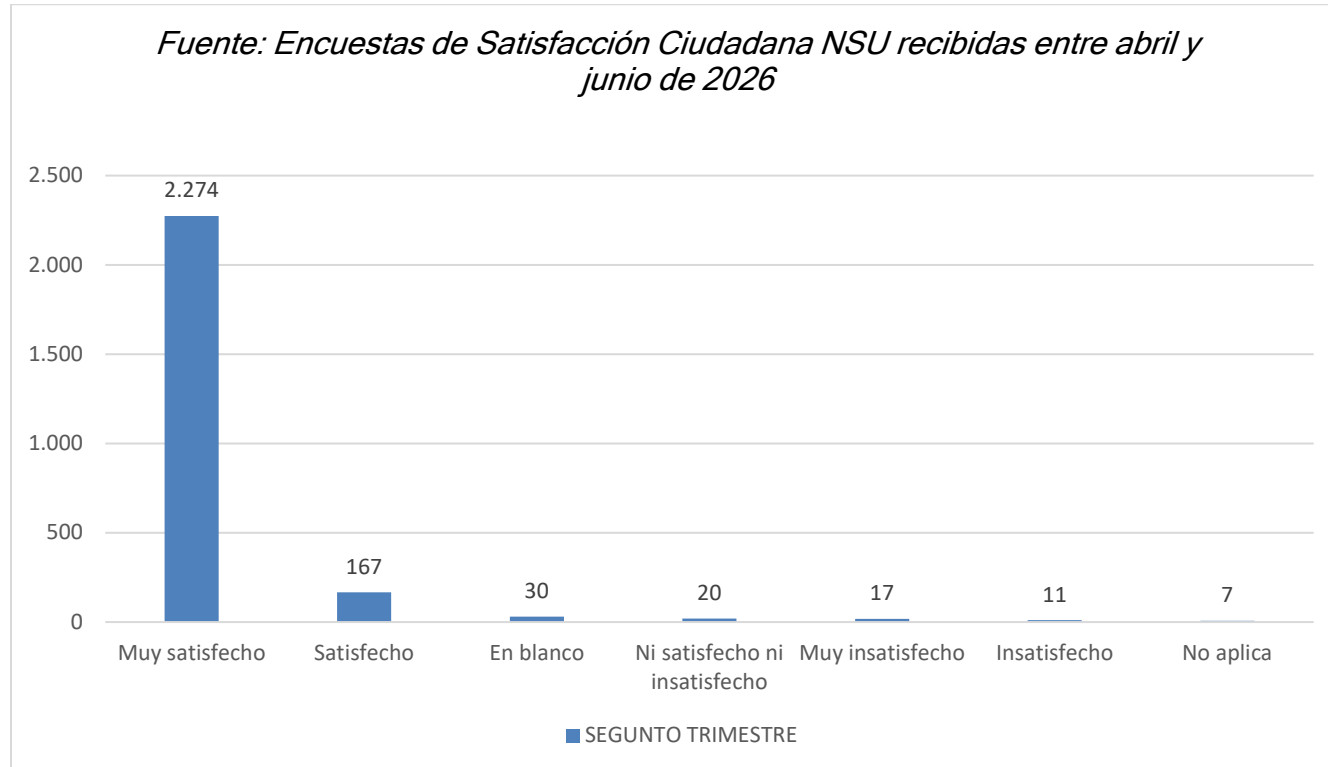
La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 474 registros. Este resultado evidencia una valoración favorable de la calidad de la atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU en esta territorial.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción favorable de la calidad de la atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU durante el segundo trimestre de 2026. No obstante, se recomienda mantener las acciones de mejora continúa orientadas a fortalecer la calidad del servicio y atender las oportunidades identificadas en las respuestas de los usuarios.

- **Tiempo dedicado en la atención**

Ilustración 10 Percepción del usuario frente al tiempo en la atención

Fuente: Encuestas de Satisfacción Ciudadana NSU recibidas entre abril y junio de 2026



Los resultados evidencian una percepción favorable frente al tiempo dedicado durante la atención. Del total de encuestas diligenciadas, 2.274 usuarios manifestaron estar “Muy satisfechos” y 167 indicaron estar “Satisfechos”, concentrándose la mayoría de las respuestas en las categorías de mayor satisfacción para esta variable.

Por su parte, las respuestas asociadas a niveles de insatisfacción fueron minoritarias: 17 usuarios seleccionaron la categoría “Muy insatisfecho” y 11 la categoría “Insatisfecho”. Asimismo, 20 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 7 correspondieron a la opción “No aplica”. En conjunto, estas categorías representan una proporción reducida frente al total de encuestas diligenciadas para esta variable.

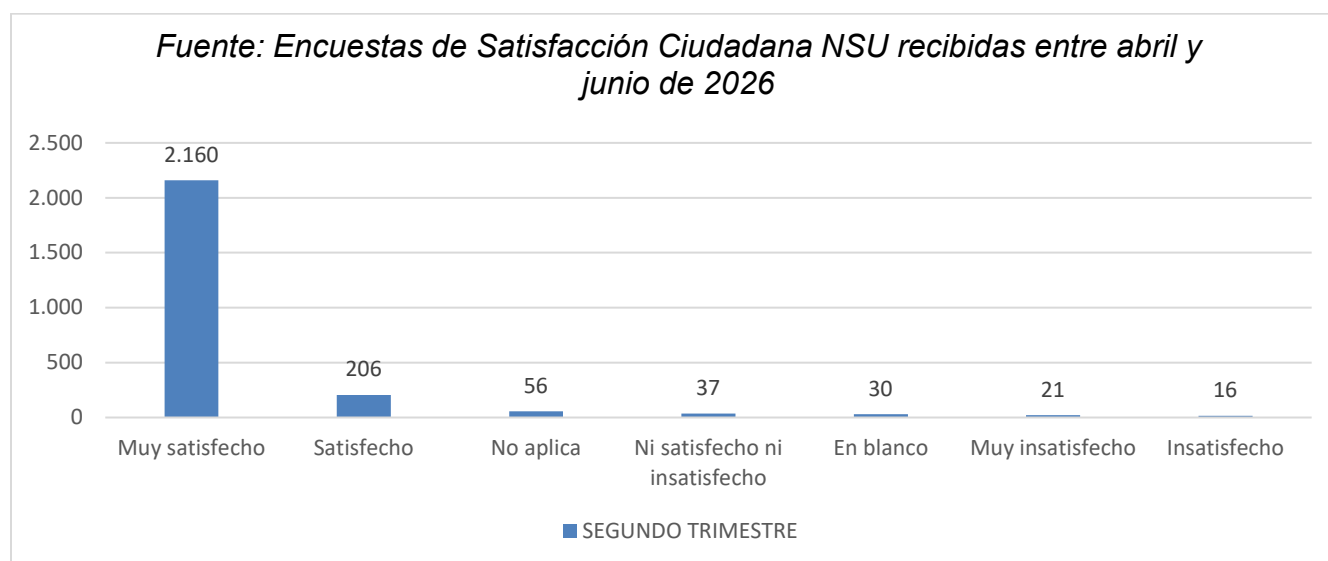
La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 466 registros. Este resultado evidencia una valoración favorable del tiempo dedicado durante la atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU en esta territorial.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción favorable frente al tiempo dedicado durante la atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU. No obstante, las respuestas asociadas a niveles de insatisfacción constituyen un insumo para identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia de atención y responder de manera más adecuada a las expectativas de los usuarios.

- **Accesibilidad a los puntos de atención**

Ilustración 11 Percepción del usuario frente a la accesibilidad para la atención

Fuente: Encuestas de Satisfacción Ciudadana NSU recibidas entre abril y junio de 2026



Los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva frente a la accesibilidad de los puntos de atención de la Superservicios. Del total de encuestas diligenciadas, 2.160 usuarios manifestaron estar “Muy satisfechos” y 206 indicaron estar “Satisfechos”, concentrándose la mayor parte de las respuestas en las categorías de mayor satisfacción para esta variable.

Por su parte, las respuestas asociadas a niveles de insatisfacción fueron minoritarias: 21 usuarios seleccionaron la categoría “Muy insatisfecho” y 16 la categoría “Insatisfecho”. Asimismo, 37 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 56 correspondieron a la opción “No aplica”. En conjunto, estas categorías representan una proporción reducida frente al total de encuestas diligenciadas para esta variable.

La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 462 registros. Este resultado evidencia una valoración favorable de la accesibilidad de los puntos de atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU en esta territorial.

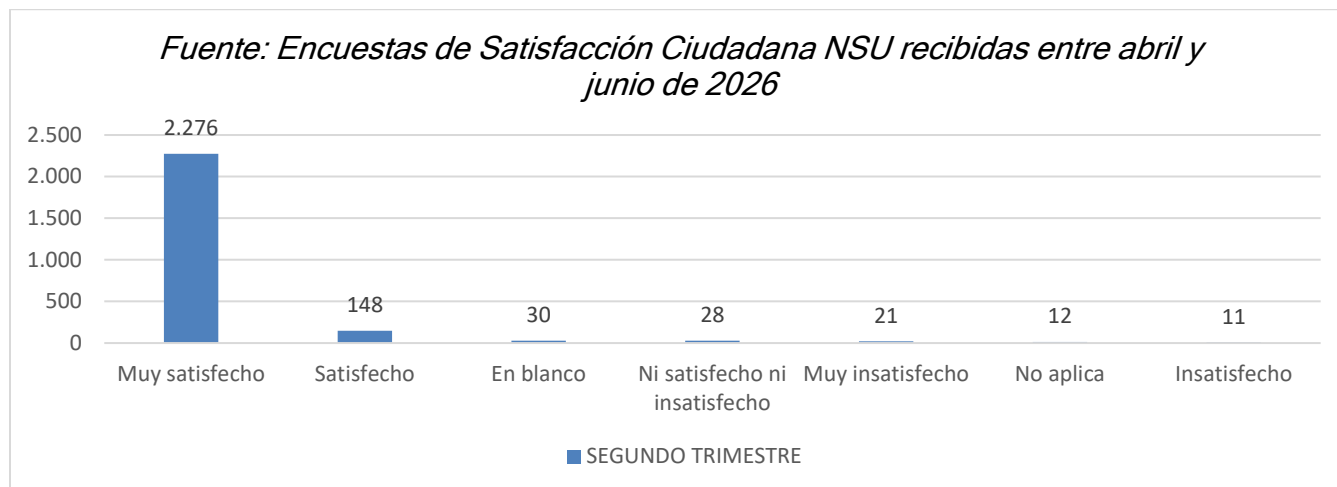
En términos generales, los resultados evidencian una percepción favorable frente a la accesibilidad de los puntos de atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU. Esta información constituye un insumo para continuar fortaleciendo las condiciones de acceso, la eliminación de barreras y la implementación progresiva de medidas de accesibilidad en los puntos de atención de la Superservicios.

- **Claridad en la información recibida**



Ilustración 12 Percepción del usuario frente a la claridad en la atención

Fuente: Encuestas de Satisfacción Ciudadana NSU recibidas entre abril y junio de 2026



Los resultados evidencian una percepción favorable frente a la claridad de la información recibida. Del total de encuestas diligenciadas, 2.276 usuarios manifestaron estar “Muy satisfechos” y 148 indicaron estar “Satisfechos”, concentrándose la mayor parte de las respuestas en las categorías de mayor satisfacción para esta variable.

Por su parte, las respuestas asociadas a niveles de insatisfacción fueron minoritarias: 21 usuarios seleccionaron la categoría “Muy insatisfecho” y 11 la categoría “Insatisfecho”. Asimismo, 28 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 12 correspondieron a la opción “No aplica”. En conjunto, estas categorías representan una proporción reducida frente al total de encuestas diligenciadas para esta variable.

En términos generales, los resultados evidencian una percepción favorable frente a la claridad de la información recibida por los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU. Esta información constituye un insumo para mantener y fortalecer las prácticas de comunicación orientadas a brindar información clara, comprensible y adecuada durante la atención ciudadana.

A su vez, se confirma que el personal gestor destinado a la atención ciudadana posee el dominio normativo y las competencias técnicas requeridas para ofrecer una orientación pertinente y de calidad a los usuarios. De igual forma, los resultados derivados de los análisis realizados en este informe constituyen un insumo estratégico para identificar oportunidades de fortalecimiento, que a su vez converjan en el diseño e implementación de acciones de mejora continua que permitan fortalecer de manera sistemática las capacidades de los equipos dedicados a la atención ciudadana, asegurando una prestación del servicio cada vez más eficiente y de calidad

Conclusiones Generales:

Durante el segundo trimestre de 2026 se diligenciaron un total de 2.526 encuestas NSU a nivel nacional. La mayor parte de los registros se concentró en los Puntos de Atención Superservicios (PAS), mientras que una proporción menor correspondió a otros canales dispuestos por la entidad, como la Plataforma TeResuelvo, el Portal Web Superservicios y el PBX (línea de atención telefónica nacional).

Tabla 1 - Puntos destacados por variable evaluada

Variable Evaluada	Porcentaje de Satisfacción (Muy Satisfecho +Satisfecho)	Observaciones
Calidad de atención	96,60 % de satisfacción	Evidencia una percepción favorable de la calidad de la atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU.
Tiempo de atención	96,63 % de satisfacción	Evidencia una percepción favorable frente al tiempo dedicado durante la atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU.
Accesibilidad	93,67 % de satisfacción	Evidencia una percepción favorable frente a la accesibilidad de los puntos de atención entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU.
Claridad en la información	95,96 % de satisfacción	Evidencia una percepción favorable frente a la claridad de la información recibida entre los usuarios que diligenciaron la encuesta NSU.

Fuente: Elaboración propia - Superservicios

Sobre los trámites y servicios

Conforme a las encuestas NSU diligenciadas durante el segundo trimestre de 2026, se identifican las siguientes conclusiones sobre los servicios públicos y los tipos de trámite asociados a la medición:

- El servicio de energía eléctrica registró la mayor cantidad de encuestas asociadas, seguido por los servicios de acueducto y gas combustible

- La asesoría fue el tipo de trámite con mayor número de registros asociados a las encuestas NSU, lo que evidencia una presencia significativa de necesidades de orientación entre los usuarios que participaron en la medición.
- El seguimiento a trámites fue el segundo tipo de gestión con mayor número de registros asociados a las encuestas NSU durante el periodo analizado. Enfoque diferencial y accesibilidad
- La participación de personas pertenecientes a grupos étnicos y de personas en condición de discapacidad representó una proporción minoritaria dentro del total de encuestas diligenciadas. No obstante, estos resultados evidencian la importancia de mantener y fortalecer el enfoque diferencial, los ajustes razonables y las condiciones de accesibilidad en la atención ciudadana.
- Se recomienda continuar fortaleciendo las condiciones de accesibilidad de los puntos de atención, mediante la revisión periódica de la infraestructura, la identificación de posibles barreras y la implementación de ajustes razonables que faciliten el acceso y la atención de las personas con discapacidad.

Acciones para el fortalecimiento de la atención ciudadana

A partir de las percepciones expresadas por los usuarios mediante la encuesta de Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU), la entidad continuará desarrollando y fortaleciendo estrategias orientadas a ampliar la participación ciudadana, promover el diligenciamiento de la encuesta y aprovechar los resultados como insumo para el mejoramiento continuo de la atención.

En este sentido, se desarrollarán las siguientes acciones:

- Fortalecer las estrategias de cobertura y participación en la aplicación de la encuesta NSU, promoviendo su diligenciamiento posterior a la atención a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- Implementar estrategias diferenciadas en las Direcciones Territoriales, de acuerdo con sus dinámicas y particularidades, para ampliar la participación de los usuarios y garantizar una mayor continuidad en la aplicación de la encuesta.
- Realizar seguimiento periódico a la aplicación de la encuesta NSU, con el propósito de identificar avances, fortalecer las estrategias implementadas y facilitar una mayor participación de la ciudadanía.

- Continuar fortaleciendo las capacidades del personal encargado de la atención ciudadana en lenguaje claro, enfoque diferencial y accesibilidad, para brindar una orientación comprensible, inclusiva y acorde con las características y necesidades de los diferentes grupos de valor.
- Socializar y utilizar los resultados de la encuesta NSU como insumo para la toma de decisiones, de manera que las percepciones, comentarios y aportes de los usuarios se traduzcan en acciones concretas orientadas al fortalecimiento de la atención y los servicios que brinda la entidad.

De esta manera, la encuesta NSU se consolida no solo como un mecanismo de medición, sino como un espacio para escuchar a la ciudadanía, reconocer sus aportes y orientar acciones institucionales a partir de sus percepciones, en correspondencia con el compromiso de la Superservicios de continuar mejorando la atención y la experiencia de los usuarios.



Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia

(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

