

Encuesta **NSU**

Nivel de Satisfacción del Usuario

Primer trimestre 2026

Superintendencia delegada para la protección al
usuario y gestión en territorio



TABLA DE CONTENIDO

Introducción	4
Presentación.....	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Ficha técnica.....	7
Población encuestada.....	9
Aplicación de la encuesta	9
Trámites recibidos en la Superservicios.....	22
Servicios recibidos en los canales de atención	23
Conclusiones Generales.....	28
Sobre los trámites y servicios.....	30
Enfoque diferencial y accesibilidad.....	31
Recomendaciones y oportunidades de mejora.....	31



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 – Mapa de Direcciones Territoriales.....	8
Ilustración 2 - Número de encuestas ejecutadas por territorial	10
Ilustración 3 - Comparativa trimestral del número de encuestas NSU por Dirección Territorial	11
Ilustración 4 - Cobertura de aplicación de la encuesta NSU frente a las atenciones personalizadas registradas	14
Ilustración 5 - Número de encuestas por canales de atención	16
Ilustración 6 - Enfoque diferencial: pertenencia étnica y condición de discapacidad	18
Ilustración 7 - Encuestas NSU según servicio público asociado	20
Ilustración 8 Total de trámites registrados por tipo de solicitud	22
Ilustración 9- Percepción del usuario frente a la calidad de la atención	24
Ilustración 10- Percepción del usuario frente al tiempo dedicado en la atención.....	25
Ilustración 11. Percepción del usuario frente a la accesibilidad para la atención	26
Ilustración 12 Percepción del usuario frente a la claridad de la información	27

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 primer trimestre de 2026 la entidad ha buscado ofrecer las formas más óptimas de acceder a nuestra oferta institucional en materia de atención al usuario por medio de los diferentes canales de atención, lo que exige estar en constante medición y mejora, entablando una cercanía entre Estado y Ciudadanía.

En virtud de lo anterior, la Superservicios durante el primer trimestre del año, puso a disposición los siguientes canales de atención: Puntos Presenciales a nivel nacional (PAS), Plataforma TeResuelvo, Portal web de la entidad y PBX (línea de atención telefónica nacional).

Se recibieron 1.179 encuestas, relacionadas con el servicio recibido a través de los canales de atención previamente mencionados, así como en la medición de la satisfacción de los usuarios sobre los trámites realizados en la entidad.

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 enero a marzo 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

Servicio a través de un canal de atención. Se evalúa el servicio desde las siguientes variables:

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

1. 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.

2. 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.
3. 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.

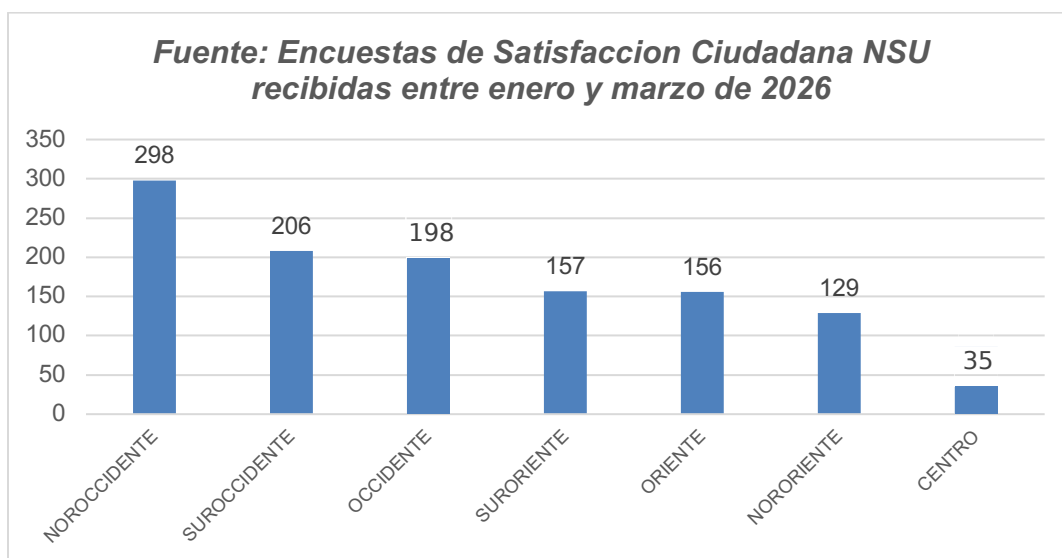
Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/quienes-somos>.

Aplicación de la encuesta

La encuesta del primer trimestre de 2026 se desarrolló en los canales de atención dispuestos por la entidad: Puntos Presenciales a nivel nacional (PAS), Plataforma TeResuelvo, Portal Web de la entidad y PBX (línea de atención telefónica nacional). A continuación, se describe por medio de la Ilustración 2 el número de encuestas NSU diligenciadas por cada Dirección Territorial. Cabe resaltar que la fuente de los datos descritos corresponde a las encuestas de satisfacción ciudadana NSU recibidas entre enero y marzo de 2026.



Ilustración 2 - Número de encuestas ejecutadas por territorial



Se aplicaron un total de 1.179 encuestas a nivel nacional. La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de encuestas diligenciadas, con 298, equivalentes al 25,28 % del total. Este resultado evidencia que Noroccidente presentó la mayor participación dentro de la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) durante el primer trimestre de 2026, sin que ello implique necesariamente que haya registrado el mayor número de atenciones.

Las Direcciones Territoriales Suroccidente y Occidente registraron 206 y 198 encuestas, respectivamente, equivalentes al 17,47 % y 16,79 % del total nacional. Estos resultados muestran una participación similar de ambas territoriales en la aplicación de la encuesta NSU durante el periodo analizado.

Por su parte, las Direcciones Territoriales Suroriente y Oriente registraron 157 y 156 encuestas, respectivamente, equivalentes al 13,32 % y 13,23 % del total. Los resultados muestran una participación prácticamente equivalente de ambas territoriales dentro de la medición.

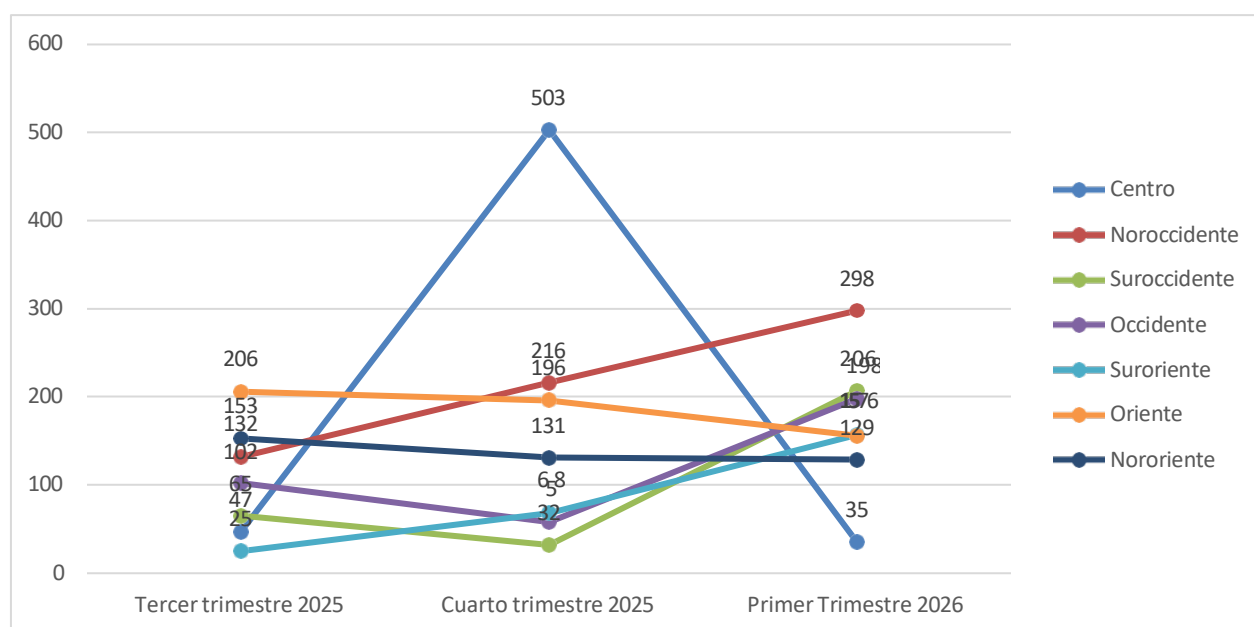
La Dirección Territorial Nororiente registró 129 encuestas, equivalentes al 10,94 % del total nacional.

Finalmente, la Dirección Territorial Centro registró 35 encuestas, correspondientes al 2,97 % del total, siendo la territorial con menor participación en la aplicación de la encuesta NSU durante el primer trimestre de 2026. Este resultado permite identificar una oportunidad para fortalecer la aplicación del instrumento y promover una mayor participación de los usuarios en la medición.

Comparativa trimestral de encuestas NSU por Dirección Territorial

Con el propósito de contextualizar el comportamiento del primer trimestre de 2026, se comparó el número de encuestas NSU diligenciadas por Dirección Territorial durante el tercer y cuarto trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026. La comparación permite identificar variaciones en la continuidad de aplicación del instrumento, sin que estas diferencias deban interpretarse como variaciones directas en el volumen de atenciones.

Ilustración 3 - Comparativa trimestral del número de encuestas NSU por Dirección Territorial



Fuente: Encuestas de Satisfacción Ciudadana NSU. Tercer trimestre de 2025 a primer trimestre de 2026

Tabla Comparativa trimestral- Numero de encuestas ejecutadas por DT

DT	TERCER TRIMESTRE 2025	CUARTO TRIMESTRE 2025	PRIMER TRIMESTRE 2026
CENTRO	47	503	35
NOROCCIDENTE	132	216	298
SUROCCIDENTE	65	32	206
OCCIDENTE	102	58	198
SURORIENTE	25	68	157
ORIENTE	206	196	156
NORORIENTE	153	131	129

La Dirección Territorial Noroccidente presenta un crecimiento sostenido en el número de encuestas diligenciadas durante los tres periodos analizados, al pasar de 132 registros en el tercer trimestre de 2025 a 216 en el cuarto trimestre y 298 en el primer trimestre de 2026. Suroriente también presenta una trayectoria creciente, con 25, 68 y 157 encuestas, respectivamente.

Las Direcciones Territoriales Suroccidente y Occidente registraron una disminución durante el cuarto trimestre de 2025 y una recuperación durante el primer trimestre de 2026. Suroccidente pasó de 65 a 32 y posteriormente a 206 encuestas, mientras Occidente pasó de 102 a 58 y luego a 198. Estos resultados evidencian variaciones en la continuidad de aplicación del instrumento entre periodos.

La Dirección Territorial Centro presenta la mayor variación entre los periodos analizados: registró 47 encuestas en el tercer trimestre de 2025, 503 en el cuarto trimestre y 35 en el primer trimestre de 2026. Este comportamiento hace pertinente fortalecer el seguimiento a las estrategias de aplicación de la encuesta y procurar una mayor estabilidad en su diligenciamiento.

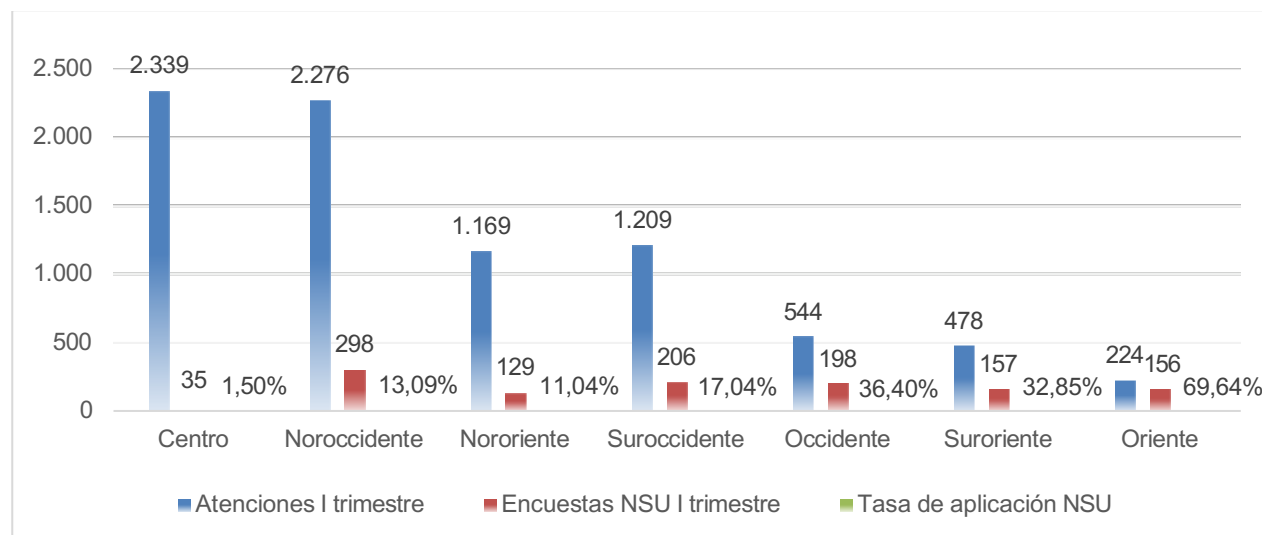
Por su parte, Oriente y Nororiente muestran una disminución en el número de encuestas diligenciadas durante los periodos analizados. Oriente pasó de 206 a 196 y posteriormente a 156 registros, mientras Nororiente pasó de 153 a 131 y 129. Con la información disponible no es posible establecer las causas específicas de estas variaciones.

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

Para complementar el análisis del volumen de encuestas diligenciadas, se calculó un indicador de referencia que relaciona las 1.179 encuestas NSU del primer trimestre de 2026 con las atenciones personalizadas registradas en los Puntos de Atención Superservicios (PAS) durante el mismo periodo. Este indicador permite aproximar la cobertura de aplicación del instrumento por Dirección Territorial.



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



Fuente: Base NSU primer trimestre de 2026 e Informe de Canales de Atención - Primer trimestre 2026.

Elaboración propia - Superservicios.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	ATENCIONES I TRIMESTRE	ENCUESTAS NSU I TRIMESTRE	TASA DE APLICACIÓN NSU
CENTRO	2.339	35	1,50 %
NOROCCIDENTE	2.276	298	13,09 %
NORORIENTE	1.169	129	11,04 %
SUROCCIDENTE	1.209	206	17,04 %
OCCIDENTE	544	198	36,40 %
SURORIENTE	478	157	32,85 %
ORIENTE	224	156	69,64 %
TOTAL	8.239	1.179	14,31 %

La Dirección Territorial Oriente presentó la mayor relación entre encuestas NSU diligenciadas y atenciones personalizadas registradas, con 156 encuestas frente a 224 atenciones, equivalente al 69,64 %. Occidente y Surorient registraron tasas de referencia de 36,40 % y

32,85 %, respectivamente.

Suroccidente registró una tasa de referencia de 17,04 %, mientras Noroccidente y Nororiente alcanzaron 13,09 % y 11,04 %, respectivamente. Estos resultados evidencian oportunidades para fortalecer la promoción y aplicación de la encuesta posterior a la atención, procurando una mayor participación de los usuarios en la medición.

La Dirección Territorial Centro registró 35 encuestas frente a 2.339 atenciones personalizadas, correspondiente a una tasa de referencia de 1,50 %, la menor entre las Direcciones Territoriales analizadas. Este resultado señala una oportunidad prioritaria para revisar la continuidad y los mecanismos utilizados para promover el diligenciamiento de la encuesta NSU.

En el agregado nacional, la relación entre las 1.179 encuestas NSU y las 8.239 atenciones personalizadas registradas fue de 14,31 %. Debido a que una proporción minoritaria de las encuestas se diligenció a través de canales no presenciales, este indicador debe interpretarse como una aproximación de cobertura del instrumento y no como una tasa estricta de respuesta exclusiva del canal PAS.

Los canales de atención con los que cuenta la entidad constituyen los mecanismos a través de los cuales la ciudadanía presenta peticiones, solicitudes y requerimientos, y permiten caracterizar la interacción entre la entidad y los ciudadanos.

Los registros evidencian que no todas las Direcciones Territoriales reportaron encuestas NSU en los mismos canales de atención durante el periodo analizado; por tanto, la distribución observada corresponde a los canales registrados en las encuestas diligenciadas y no necesariamente a la disponibilidad de los canales en cada territorial.

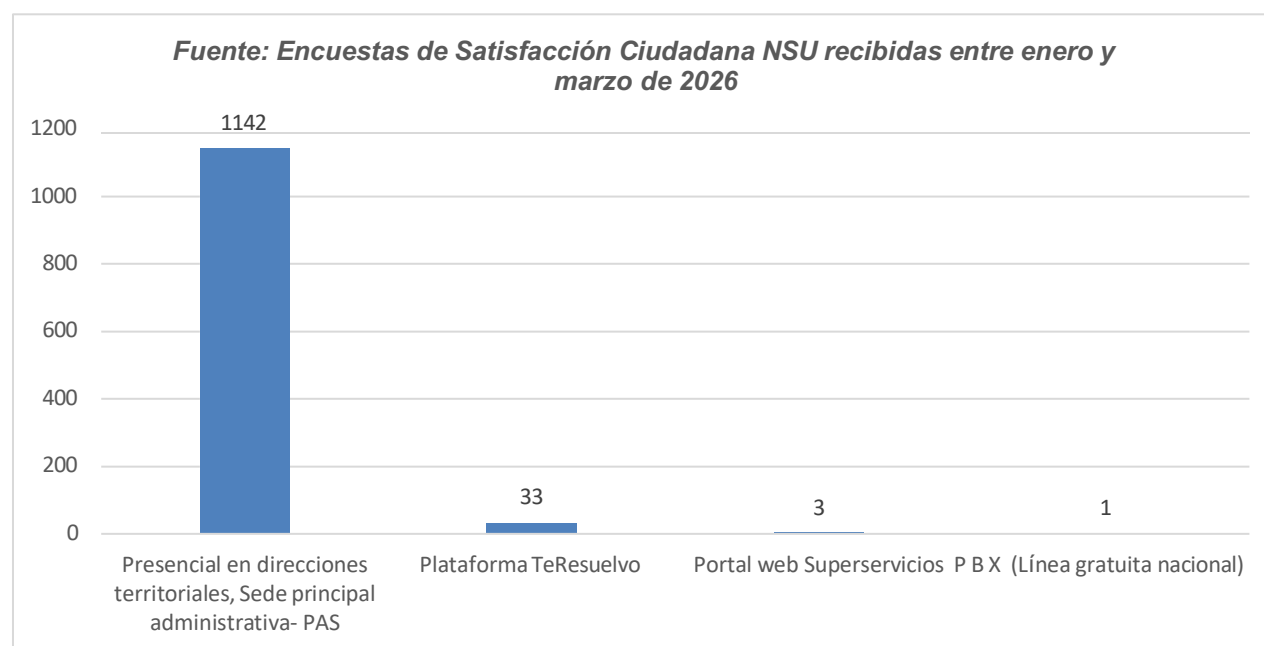
Los canales de atención dispuestos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el 2026 fueron:

1. Portal Web Superservicios.

2. Plataforma TeResuelvo.
3. Puntos de atención presenciales a nivel nacional (PAS) y PBX.

A continuación, se relacionan de la siguiente manera:

Ilustración 5 - Número de encuestas por canales de atención



En primer lugar, se resalta que la fuente de los datos descritos corresponde a las encuestas de satisfacción ciudadana NSU recibidas entre enero y marzo de 2026. Los resultados muestran que el diligenciamiento de la encuesta se concentró principalmente en el canal presencial, con un total de 1.142 registros, lo que representa la mayor proporción de las encuestas aplicadas durante el periodo.

Las Direcciones Territoriales Noroccidente, Nororiente y Suroccidente registraron la totalidad de sus encuestas a través de los Puntos de Atención Superservicios (PAS). Por su parte, las Direcciones Territoriales Centro, Suroriente y Oriente registraron encuestas mediante el canal presencial y otro canal de atención. La Dirección Territorial Occidente registró encuestas a través del canal presencial, la

Plataforma TeResuelvo y el Portal Web Superservicios.

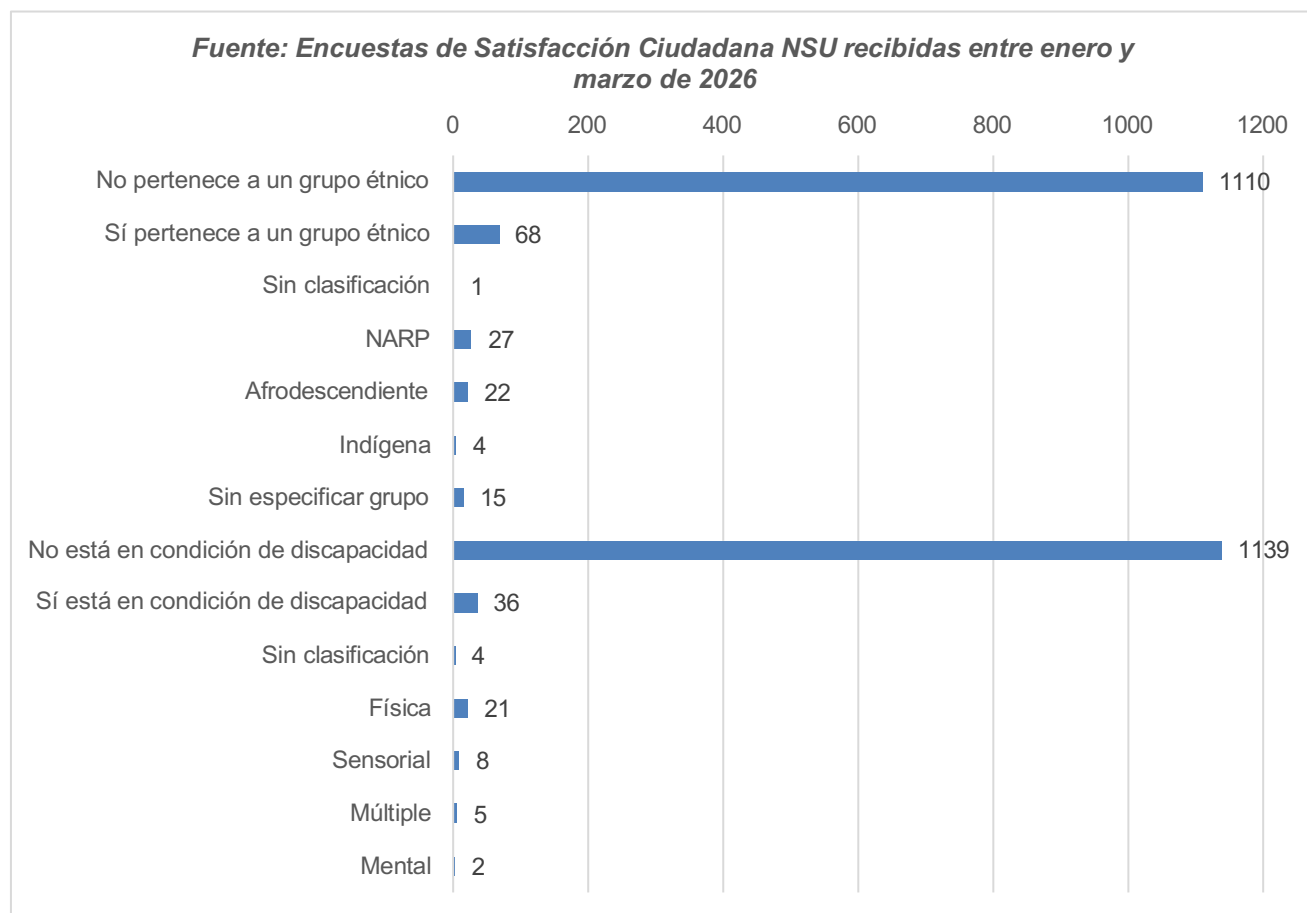
En comparación con el canal presencial, los canales virtuales y telefónicos presentaron una participación considerablemente menor en el diligenciamiento de la encuesta NSU. La Plataforma TeResuelvo registró 33 encuestas, el Portal Web Superservicios 3 y el PBX 1. Estos resultados evidencian que la aplicación de la encuesta NSU durante el primer trimestre de 2026 se realizó predominantemente a través de los Puntos de Atención Superservicios (PAS).

En este sentido, se identifica una oportunidad para fortalecer las estrategias de aplicación y promoción de la encuesta en los canales virtuales y telefónicos, con el propósito 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 - Enfoque diferencial: pertenencia étnica y condición de discapacidad



Los resultados muestran que, de las 1.179 encuestas NSU analizadas durante el primer trimestre de 2026, 1.110 registros (94,15 %) corresponden a personas que indicaron no pertenecer a un grupo étnico, mientras que 68 registros (5,77 %) corresponden a personas que manifestaron pertenecer a alguno. En 1 registro (0,08 %) no fue posible establecer una clasificación para esta variable.

Entre las 68 personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico, se identificaron 27 registros NARP, 22 afrodescendientes y 4 indígenas. Adicionalmente, 15 personas señalaron pertenecer a un grupo étnico, pero no especificaron cuál.

En relación con la condición de discapacidad, 1.139 registros (96,61 %) corresponden a personas que no reportaron una condición de discapacidad, mientras que 36 registros (3,05 %) corresponden a personas que sí registraron alguna condición. En 4 registros (0,34 %) no fue posible establecer una clasificación para esta variable.

Entre los 36 registros con condición de discapacidad, se identificaron 21 correspondientes a discapacidad física, 8 a discapacidad sensorial, 5 a discapacidad múltiple y 2 a discapacidad mental. Estos resultados permiten caracterizar la participación de la población con enfoque diferencial dentro de la medición NSU y constituyen un insumo para continuar fortaleciendo las condiciones de accesibilidad y atención inclusiva en los canales dispuestos por la Superservicios.

La participación de personas que manifestaron pertenecer a un grupo étnico se concentró principalmente en las Direcciones Territoriales Suroccidente y Occidente, con 29 y 28 registros, respectivamente. Noroccidente registró 8 casos, mientras Suroriente, Oriente y Nororiente registraron 1 caso cada una. En Centro no se identificaron registros de pertenencia étnica dentro de la base analizada.

Por grupo específico, Occidente concentró 24 de los 27 registros NARP identificados. Suroccidente concentró los 22 registros afrodescendientes identificados en la medición y, junto con Occidente y Nororiente, registró participación de población indígena. Estos resultados permiten focalizar acciones de atención diferencial de acuerdo con la composición observada en cada territorial.

En relación con la condición de discapacidad, Noroccidente registró 13 personas con alguna condición, seguida de Suroriente con 7, Occidente con 6, Suroccidente con 5, Centro con 4 y Oriente con 1. Nororiente no registró personas con condición de discapacidad dentro de las encuestas analizadas. La discapacidad física fue la condición más frecuente, con mayor

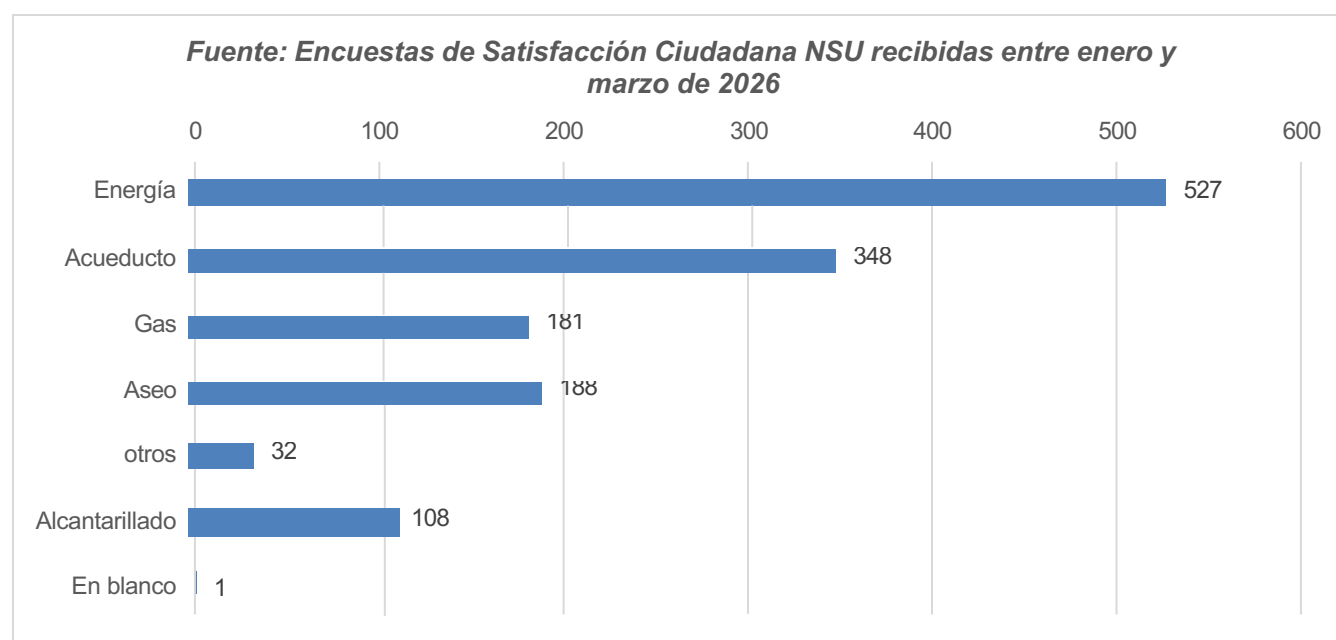
presencia en Noroccidente y Suroriente.

La distribución territorial observada constituye un insumo para mantener y fortalecer ajustes razonables, condiciones de accesibilidad y capacidades del personal de atención, teniendo en cuenta las características de los grupos de valor que participaron en la medición.

Encuestas realizadas según el servicio público asociado

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

Ilustración 7 - Encuestas NSU según servicio público asociado



Los resultados muestran que las encuestas NSU diligenciadas durante el primer trimestre de 2026 se asociaron principalmente con el servicio de energía eléctrica, con 527 registros, seguido de acueducto, con 348. Por su parte, los servicios de aseo y gas registraron 188 y 181 encuestas, respectivamente, mientras que alcantarillado presentó 108 registros.

Adicionalmente, se identificaron 32 registros clasificados en la categoría “Otros” y 1 registro sin información del servicio público asociado. Es importante señalar que una misma encuesta podía estar relacionada con más de un servicio público domiciliario. En consecuencia, los valores presentados por servicio no corresponden a categorías excluyentes y su suma no representa el universo total de encuestas. Durante el periodo se identificaron 127 encuestas en las que se registró más de un servicio público.

En términos generales, los resultados evidencian una mayor presencia de los servicios de energía eléctrica y acueducto dentro de las encuestas diligenciadas durante el primer trimestre de 2026. Esta información constituye un insumo para identificar las principales temáticas asociadas a la interacción de los usuarios que participaron en la medición NSU. La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de encuestas asociadas al servicio de energía eléctrica, con 183 registros, y también presentó una participación importante en acueducto, con 107. En esta territorial se registraron además 47 encuestas asociadas a aseo y 47 a alcantarillado.

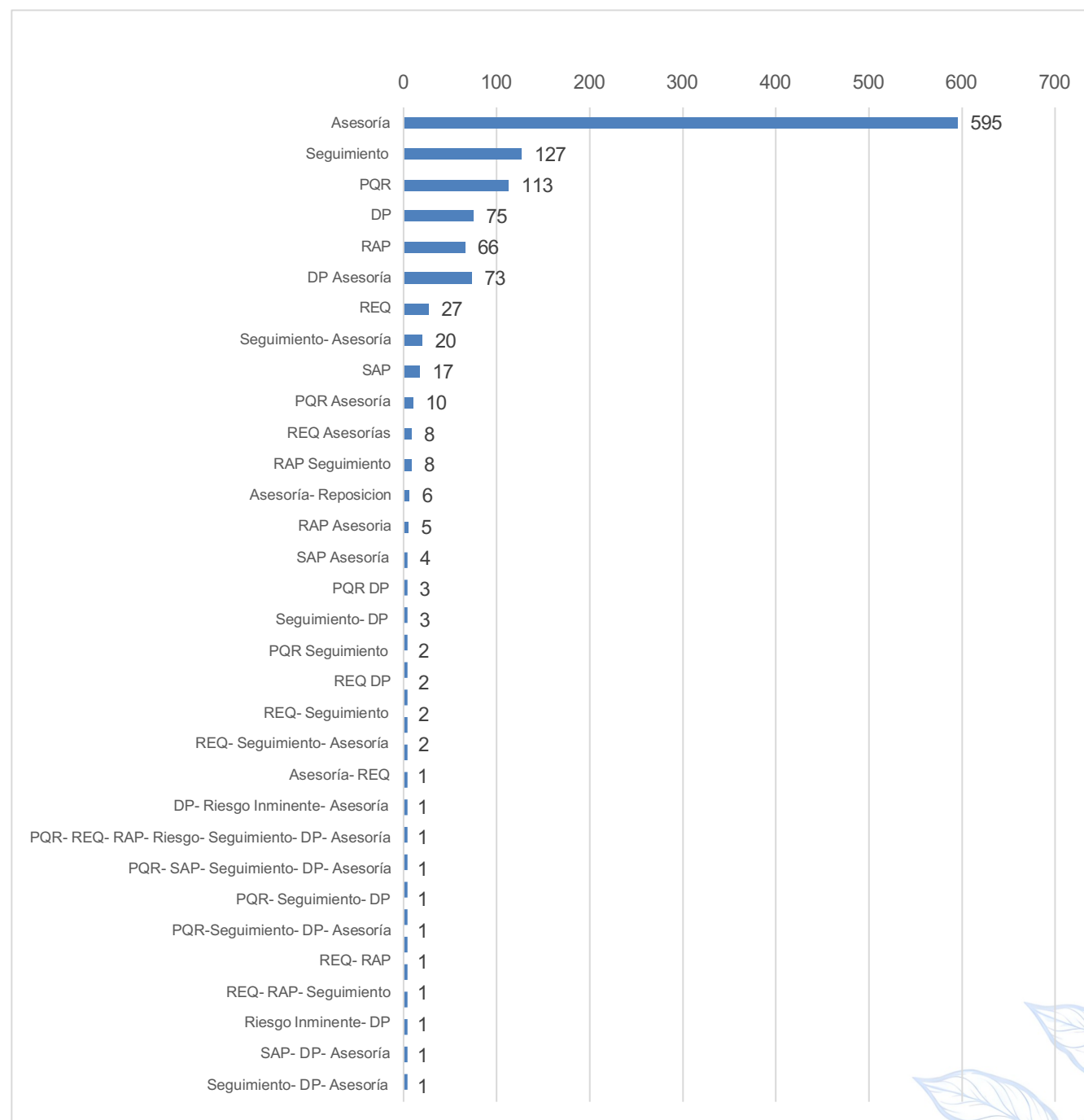
La Dirección Territorial Occidente presentó una distribución diversificada: 69 registros asociados a acueducto, 59 a energía eléctrica, 46 a aseo, 31 a alcantarillado y 23 a gas combustible. Suroccidente, por su parte, registró 93 encuestas asociadas a energía eléctrica, 51 a acueducto, 39 a aseo, 28 a alcantarillado y 25 a gas.

En Suroriente se observó una mayor presencia de acueducto, con 66 registros, seguido de energía eléctrica con 49 y gas combustible con 28. En Oriente, el servicio con mayor número de registros fue gas combustible, con 67, seguido de acueducto con 40 y aseo con 34.

Nororiente presentó una concentración marcada en energía eléctrica, con 107 registros, mientras Centro registró principalmente gas combustible, con 16, y energía eléctrica, con 12. Dado que una misma encuesta podía estar asociada a más de un servicio público, estos valores no constituyen categorías excluyentes y deben interpretarse como presencia de cada servicio dentro de las respuestas registradas.

A continuación, en la Ilustración 8 se evidencian los tipos de trámite registrados en las encuestas NSU:

Ilustración 8 Total de trámites registrados por tipo de solicitud



Los resultados evidencian que la asesoría constituye el tipo de trámite con mayor número de registros dentro de las encuestas NSU analizadas, con 595 casos. Le siguen el seguimiento a trámites, con 127 registros, y las peticiones, quejas o reclamos (PQR), con 113.

Otros trámites con una participación relevante fueron los derechos de petición, con 75 registros, los casos de derecho de petición asociados a asesoría, con 73, y los recursos de apelación (RAP), con 66 registros. Asimismo, se registraron 27 recursos de queja (REQ), 20 casos de seguimiento asociados a asesoría y 17 casos de silencio administrativo positivo (SAP). Las demás combinaciones de trámites presentaron frecuencias inferiores.

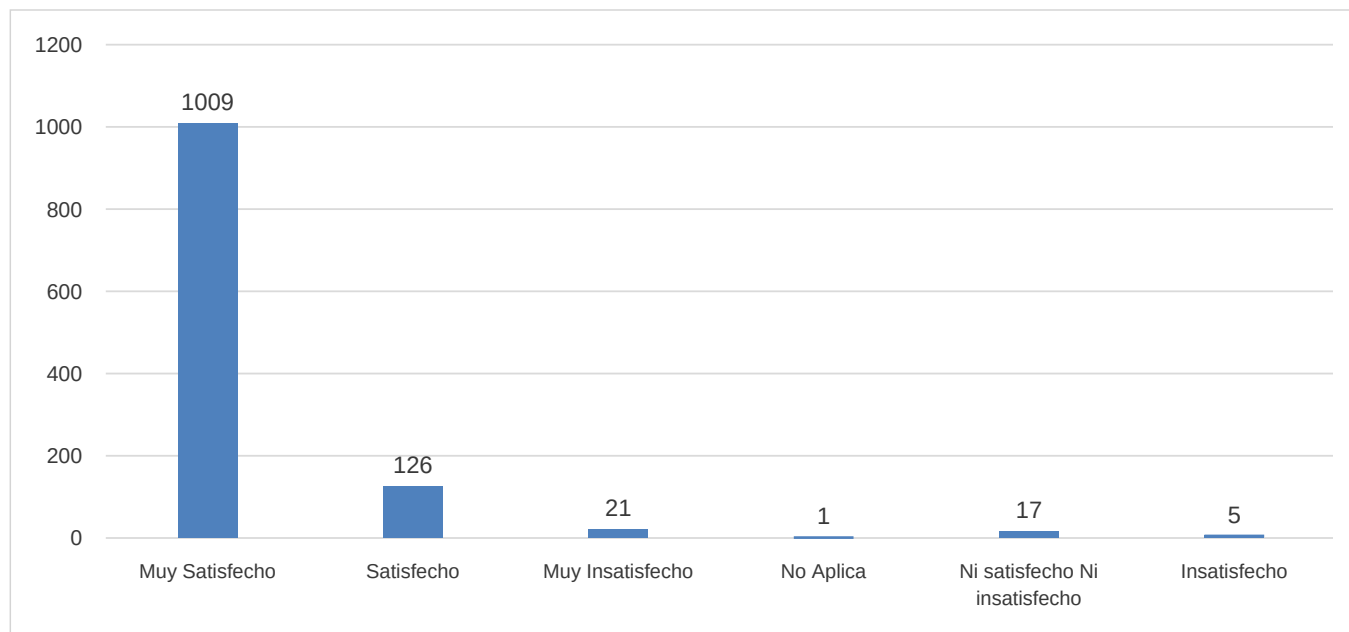
Es importante señalar que la encuesta permitió registrar diferentes combinaciones de trámites en una misma respuesta. Por esta razón, la gráfica conserva las categorías tal como fueron registradas en la base de información y permite identificar tanto trámites individuales como combinaciones de estos. En términos generales, los resultados muestran una mayor presencia de registros relacionados con asesoría, seguimiento a trámites, PQR y derechos de petición dentro de las encuestas NSU diligenciadas durante el primer trimestre de 2026. Esta información constituye un insumo para identificar las principales temáticas asociadas a la interacción de los usuarios que participaron en la medición.

Percepción sobre el servicio recibido en los canales de atención

Durante el primer trimestre del año 2026 se tuvo en cuenta diferentes ítems que permita 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**

Ilustración 9- Percepción del usuario frente a la calidad de la atención



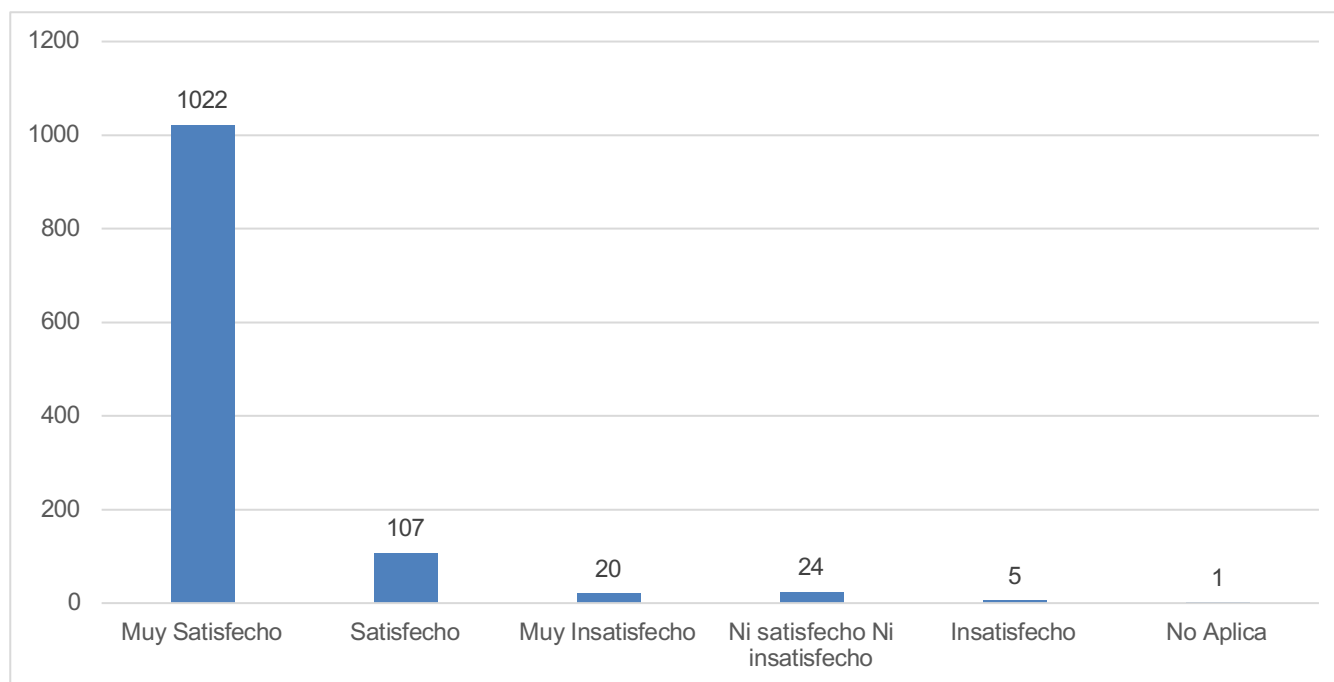
Los resultados evidencian una valoración favorable de la calidad de la atención recibida por parte de las personas que diligenciaron la encuesta NSU durante el primer trimestre de 2026. De las 1.179 encuestas analizadas, 1.009 respuestas se ubicaron en la categoría “Muy satisfecho” y 126 en “Satisfecho”, lo que representa conjuntamente un 96,27 % del total.

En contraste, 21 respuestas correspondieron a la categoría “Muy insatisfecho” y 5 a “Insatisfecho”. Adicionalmente, 17 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 1 registro correspondió a la opción “No aplica”.

En términos generales, la distribución de las respuestas muestra una percepción mayoritariamente positiva frente a la calidad de la atención. Estos resultados constituyen un insumo para mantener las buenas prácticas identificadas y continuar fortaleciendo los procesos de atención al ciudadano, especialmente frente a los casos en los que se registraron valoraciones neutrales o desfavorables.

- **Tiempo dedicado en la atención**

Ilustración 10- Percepción del usuario frente al tiempo dedicado en la atención



Los resultados evidencian una percepción favorable frente al tiempo dedicado durante la atención. De las 1.179 encuestas NSU analizadas, 1.022 respuestas se ubicaron en la categoría “Muy satisfecho” y 107 en “Satisfecho”, lo que representa conjuntamente un 95,76 % del total.

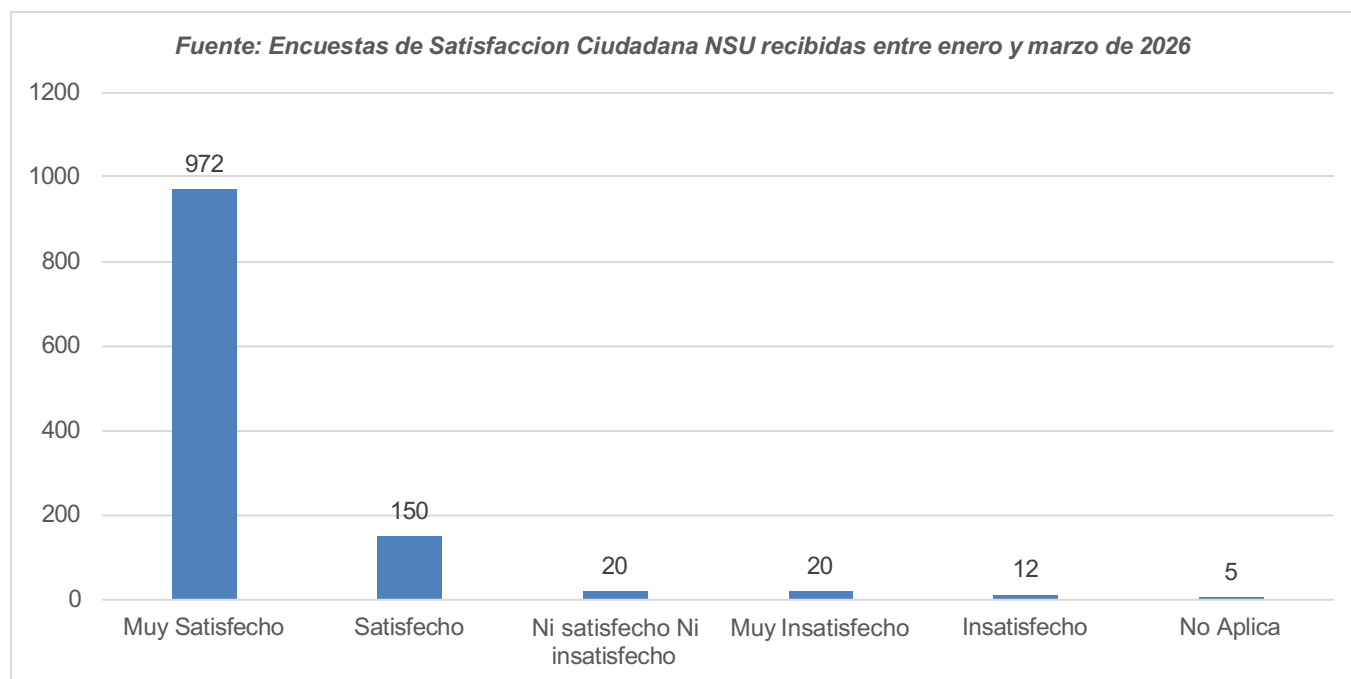
En contraste, 20 respuestas correspondieron a la categoría “Muy insatisfecho” y 5 a “Insatisfecho”. Asimismo, 24 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 1 registro correspondió a la opción “No aplica”.

La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 260 registros. Este resultado refleja una mayor concentración de valoraciones favorables sobre el tiempo dedicado a la atención entre las personas que diligenciaron la encuesta NSU en esta territorial.

En términos generales, la distribución de las respuestas muestra una valoración mayoritariamente positiva del tiempo dedicado durante la atención. No obstante, los resultados constituyen un insumo para mantener las prácticas favorables identificadas y continuar fortaleciendo los procesos de atención frente a las valoraciones neutrales o desfavorables.

- **Accesibilidad a los puntos de atención**

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



Los resultados evidencian una valoración favorable frente a la accesibilidad para la atención entre las personas que diligenciaron la encuesta NSU durante el primer trimestre de 2026. De las 1.179 encuestas analizadas, 972 respuestas se ubicaron en la categoría “Muy satisfecho” y 150 en “Satisfecho”, lo que representa conjuntamente un 95,17 % del total.

En contraste, 20 respuestas correspondieron a la categoría “Muy insatisfecho” y 12 a

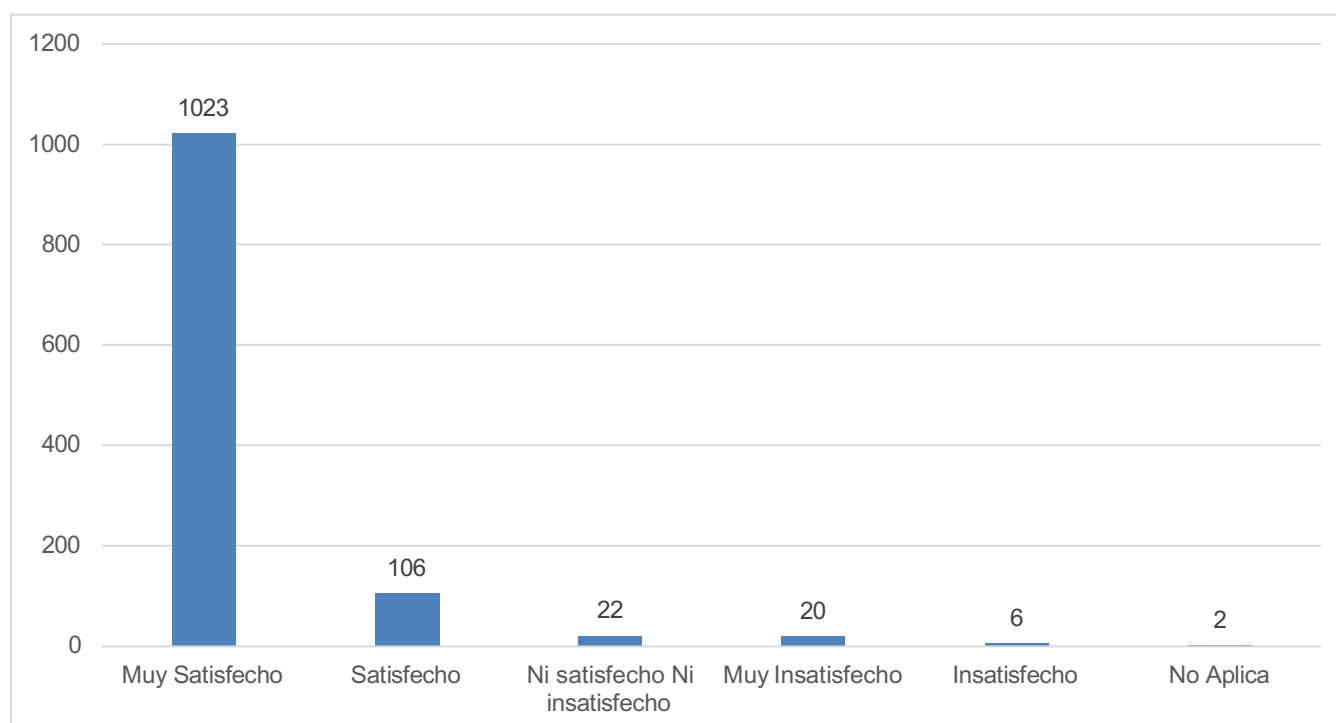
“Insatisfecho”. Asimismo, 20 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 5 registros correspondieron a la opción “No aplica”.

La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 253 registros. Este resultado refleja una mayor concentración de valoraciones favorables sobre la accesibilidad entre las personas que diligenciaron la encuesta NSU en esta territorial.

En términos generales, los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable frente a la accesibilidad para la atención. Esta información constituye un insumo para mantener las condiciones favorables identificadas y continuar fortaleciendo la accesibilidad de los canales y puntos de atención, particularmente frente a las respuestas neutrales o desfavorables.

- **Claridad en la información recibida**

Ilustración 12 Percepción del usuario frente a la claridad de la información



Los resultados evidencian una percepción favorable frente a la claridad de la información

recibida por las personas que diligenciaron la encuesta NSU durante el primer trimestre de 2026. De las 1.179 encuestas analizadas, 1.023 respuestas se ubicaron en la categoría “Muy satisfecho” y 106 en “Satisfecho”, lo que representa conjuntamente un 95,76 % del total.

En contraste, 20 respuestas correspondieron a la categoría “Muy insatisfecho” y 6 a “Insatisfecho”. Asimismo, 22 respuestas se ubicaron en la categoría “Ni satisfecho ni insatisfecho” y 2 registros correspondieron a la opción “No aplica”.

La Dirección Territorial Noroccidente registró la mayor cantidad de respuestas en la categoría “Muy satisfecho”, con 262 registros. Este resultado refleja una mayor concentración de valoraciones favorables frente a la claridad de la información entre las personas que participaron en la medición NSU en esta territorial.

En términos generales, la distribución de las respuestas muestra una valoración mayoritariamente positiva de la claridad de la información recibida. Estos resultados constituyen un insumo para mantener y fortalecer las prácticas de comunicación orientadas a brindar información clara, comprensible y adecuada durante la atención ciudadana.

Conclusiones Generales:

Durante el primer trimestre de 2026 se analizaron un total de 1.179 encuestas NSU a nivel nacional. El diligenciamiento de la encuesta se concentró principalmente 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.

Al relacionar el número de encuestas NSU con las 8.239 atenciones personalizadas registradas en los PAS durante el periodo, se obtuvo una tasa de referencia nacional de 14,31 %. Oriente presentó la mayor cobertura relativa de aplicación del instrumento (69,64 %),

mientras Centro registró la menor (1,50 %). Esta diferencia evidencia la necesidad de fortalecer criterios y estrategias homogéneas de aplicación de la encuesta entre las Direcciones Territoriales.

La comparación de los tres últimos trimestres disponibles muestra comportamientos diferenciados por territorial. Noroccidente y Suroriente registran una tendencia creciente en el número de encuestas diligenciadas; Suroccidente y Occidente muestran una recuperación durante el primer trimestre de 2026; Centro presenta alta variabilidad; y Oriente y Nororiente registran una disminución frente a los periodos anteriores.

Los resultados obtenidos en las variables evaluadas muestran una percepción mayoritariamente favorable entre las personas que diligenciaron la encuesta NSU. En las cuatro variables analizadas —calidad de la atención, tiempo dedicado durante la atención, accesibilidad y claridad de la información— la proporción conjunta de respuestas “Muy satisfecho” y “Satisfecho” superó el 95 %.

Estos resultados constituyen un insumo para mantener las prácticas favorablemente valoradas por los usuarios y, al mismo tiempo, identificar oportunidades de mejora a partir de las respuestas neutrales y desfavorables registradas durante el periodo.



Resultados de satisfacción por variable evaluada

Variable Evaluada	Porcentaje de satisfacción (Muy satisfecho + Satisfecho)	Observaciones
Calidad de atención	96,27 % de satisfacción	Evidencia una percepción favorable frente a la calidad de la atención entre las personas que diligenciaron la encuesta NSU.
Tiempo de atención	95,76 % de satisfacción	Evidencia una valoración favorable frente al tiempo dedicado durante la atención.
Accesibilidad	95,17 % de satisfacción	Evidencia una percepción favorable frente a la accesibilidad para la atención.
Claridad en la información	95,76 % de satisfacción	Evidencia una valoración favorable frente a la claridad de la información recibida.

Fuente: Elaboración propia – Superservicios

Sobre los trámites y servicios

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

- El servicio público con mayor número de registros asociados en las encuestas NSU fue energía eléctrica, con 527 registros, seguido de acueducto, con 348, aseo, con 188, y gas combustible, con 181.
- La asesoría fue el tipo de trámite con mayor número de registros dentro de las encuestas analizadas, con 595 casos, lo que evidencia una presencia importante de

actividades de orientación dentro de la medición realizada.

- El seguimiento a trámites, con 127 registros, y las peticiones, quejas o reclamos (PQR), con 113, se ubicaron entre los tipos de trámite con mayor presencia después de la asesoría.

Enfoque diferencial y accesibilidad

- Aunque estas poblaciones representan una proporción menor dentro del total de encuestas diligenciadas, su participación constituye un insumo relevante para continuar fortaleciendo el enfoque diferencial, la accesibilidad y la atención inclusiva en los canales dispuestos por la Superservicios.
- Los resultados permiten identificar la necesidad de mantener y fortalecer las condiciones de accesibilidad de los espacios físicos y de los canales de atención, así como las capacidades del personal para brindar una atención adecuada a las características y necesidades de los diferentes grupos de población.

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:

- Mantener y fortalecer las acciones de capacitación del personal de atención en lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial, con el propósito de continuar

promoviendo una atención comprensible, inclusiva y adecuada a las características de los usuarios.

- Realizar seguimiento a las respuestas neutrales y desfavorables identificadas en las variables de calidad, tiempo de atención, accesibilidad y claridad de la información, con el fin de identificar oportunidades específicas de mejora.
- Fortalecer la consistencia en la aplicación y registro de la encuesta NSU, procurando criterios homogéneos entre las Direcciones Territoriales que faciliten la comparación de resultados entre periodos.
- Priorizar el fortalecimiento de la cobertura de aplicación de la encuesta NSU en la Dirección Territorial Centro, teniendo en cuenta la baja relación observada entre encuestas diligenciadas y atenciones personalizadas registradas durante el trimestre.
- Fortalecer las estrategias de promoción y diligenciamiento de la encuesta en Nororiente, Noroccidente y Suroccidente, realizando seguimiento periódico a la relación entre atenciones y encuestas para identificar avances y brechas de cobertura.
- Mantener el seguimiento a las prácticas implementadas en Oriente, Occidente y Suroriente, con el fin de identificar acciones replicables que contribuyan a una aplicación más uniforme del instrumento en las demás territoriales.
- Incorporar en los próximos informes un indicador estandarizado de cobertura de aplicación de la encuesta NSU frente a las atenciones registradas, discriminado por Dirección Territorial y canal, para fortalecer la comparabilidad entre periodos.

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.



Superservicios

Carrera 18 No. 84 – 35

Bogotá D.C, Colombia
(+57) 601-745-6011

www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co

