Superservicios

INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN:

Te Resuelvo

y Puntos de Atención Superservicios (PAS)



PRIMER TRIMESTRE

2026

SUPERINTENDENCIA DELEGADA
PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y
LA GESTIÓN EN TERRITORIO

Contenido

1. Mapa Direcciones Territoriales....4
2. Canal Virtual: Te Resuelvo....5
2.1. Trámites recibidos....5
2.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario....7
2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales....8
2.4. Trámites recibidos por Departamento....10
2.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares 14
2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos....15
2.7. Encuestas: Calificación del proceso de trámites....17
2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo....18
3. Canal presencial: Puntos de Atención Superservicios (PAS)....20
3.1. Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU)....24
3.2. Conclusiones: Canal presencial....34

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*).

1. Mapa Direcciones Territoriales



Figura 1. Mapa de Direcciones Territoriales.

2. Canal Virtual: Te Resuelvo[1]

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 enero y el 31 de marzo del 2026.

2.1. Trámites recibidos

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el canal virtual en la plataforma Te Resuelvo registró un total de once mil quinientos setenta y nueve (11.579) trámites, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, según el tipo de trámite:

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD
PQR	6.960
SAP	2.657
REQ	1.934
REP-SAP	22
QRSF	6
TOTAL	11.579

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 el **60,11%** (casi tres quintas partes) de todos los registros.

[1] Te Resuelvo es una plataforma digital de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia (Superservicios) diseñada para que usuarios radiquen fácil y gratuitamente peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionados con servicios públicos (agua, energía, gas, aseo). Las quejas se envían automáticamente a la empresa prestadora correspondiente. Accesibilidad: Disponible 24/7 desde cualquier dispositivo con internet en la dirección teresuelvo.superservicios.gov.co

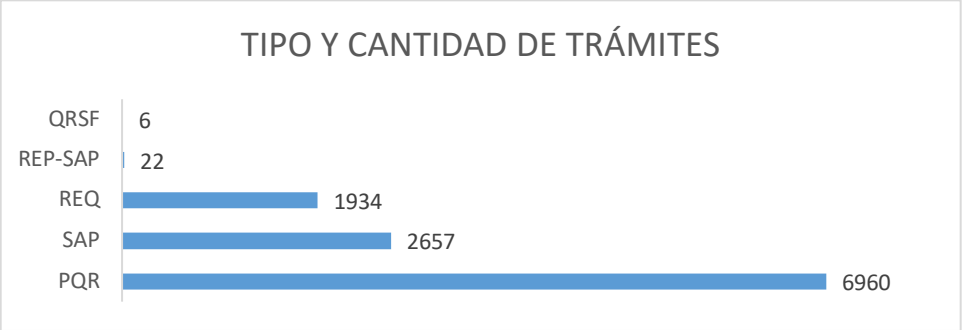


Figura 2. Tipo y cantidad de trámites. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

PQR, SAP y REQ concentran el **99,76%** 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 **11.579** casos. La categoría PQR concentró el **60,11%** de los registros , seguida por SAP (**22,95%**) y REQ (**16,70%**).

En conjunto, estas tres categorías representan el **99,76%** 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 **0,25%** (**0,24%**) , 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 primer trimestre del 2026, 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 Domiciliarios.

2.2. Trámites recibidos por Servicio Público Domiciliario

En el trimestre objeto de estudio, se registraron **11.579** trámites relacionados con los diferentes servicios públicos domiciliarios , de los resultados obtenidos se observa que el servicio de energía, concentra su mayor representación.

SERVICIO	CANTIDAD
ENERGÍA	7.152
ACUEDUCTO	2.255
GAS NATURAL	1.568
ASEO	482
ALCANTARILLADO	116
NO INDICA	6
TOTAL	11.579

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 el **61,77%** (cerca de tres quintas partes) del total de los casos.

Energía, Acueducto y Gas acumulan el **94,78%** 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 (**5,22%**), por lo que su impacto sobre el comportamiento general es limitado.

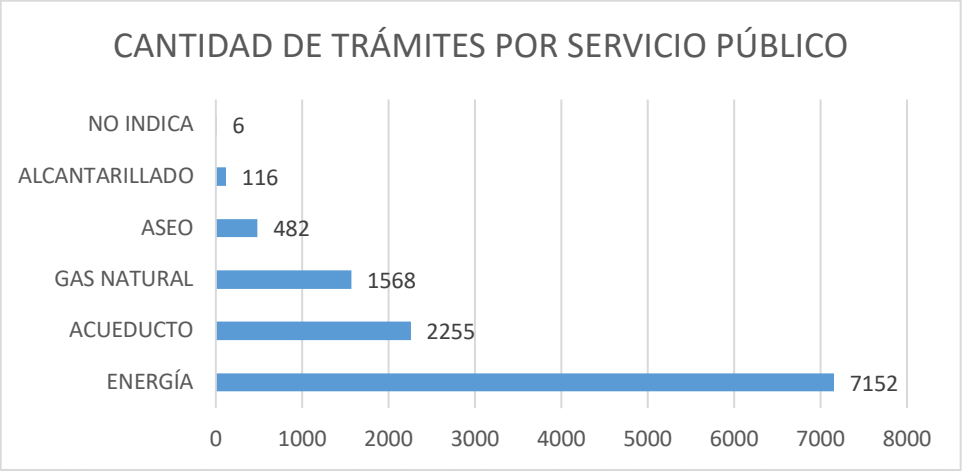


Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el período analizado se registraron **11.579** casos asociados a servicios públicos.

El servicio de Energía concentró la mayor cantidad de registros con **7.152** casos (**61,77%**), seguido por Acueducto con **2.255** (**19,47%**) y Gas con **1.568** (**13,54%**).

En conjunto, estos tres servicios representan el **94,78%** 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 **4,16%** y **1,00%**, respectivamente , mientras que los registros sin identificación del servicio fueron mínimos (**0,05%**) , 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.

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 2026 se gestionaron **11.579** trámites, distribuidos por cada Dirección Territorial así:

TERRITORIAL	CANTIDAD
NORORIENTE	2.780
CENTRO	2.515
NOROCCIDENTE	2.303
SUROCCIDENTE	1.285
SURORIENTE	1.159
OCCIDENTE	767
ORIENTE	763
SIN INFORMACIÓN DT	7
TOTAL	11.579

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 el **65,62%** de todos los casos.

Suroccidente y Suroriente presentan una participación intermedia (**21,11%**) , mientras que Occidente y Oriente registran los menores volúmenes (**13,21%**).

El porcentaje de registros sin información territorial es muy bajo (**0,06%**) , lo que favorece la confiabilidad del análisis geográfico de los trámites según dirección territorial.

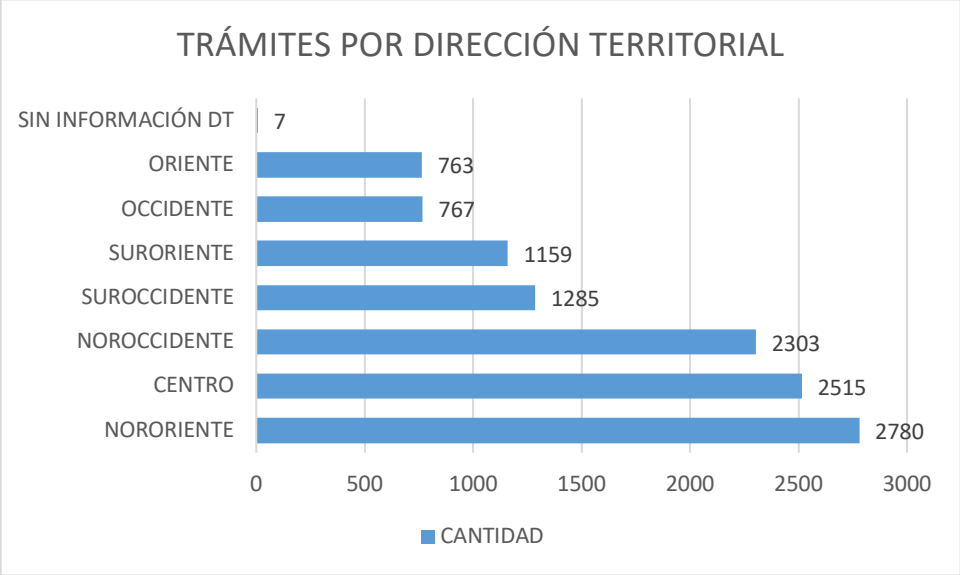


Figura 4. Cantidad de trámites por Dirección Territorial. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el período analizado se registraron **11.579** casos , distribuidos en siete direcciones territoriales.

La Dirección Territorial Nororiente concentró el mayor volumen con **2.780** registros (**24,01%**) , seguida por Centro con **2.515** (**21,72%**) y Noroccidente con **2.303** (**19,89%**).

Estas tres direcciones acumulan el **65,62%** del total de casos , evidenciando una concentración significativa de la demanda en dichas zonas.

Por su parte, Suroccidente y Suroriente representaron el **21,11%** de los registros , mientras que Occidente y Oriente aportaron conjuntamente el **13,21%**.

Finalmente, únicamente el **0,06%** 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 que los cuatro departamentos con mayor volumen: Bogotá, Atlántico, Bolívar y Cesar, acumulan **5.330** trámites, equivalentes al **54,22%** del total de la tabla departamental (**9.830** trámites).

Esto indica una importante concentración de la gestión institucional en pocos territorios.

DEPARTAMENTO	PQR	SAP	QRSF	REQ	TOTAL TRÁMITES POR DEPARTAMENTO
BOGOTÁ D.C	900	559	1	267	1.727
ATLÁNTICO	725	387	1	345	1.458
BOLÍVAR	572	263	1	317	1.153
CESAR	545	100	1	346	992
CUNDINAMARCA	469	230	1	86	786
VALLE DEL CAUCA	482	213	0	64	759
MAGDALENA	253	189	0	165	607
CÓRDOBA	282	90	0	56	428
CAUCA	332	54	1	18	405
SANTANDER	252	61	0	50	363
ANTIOQUIA	219	87	0	42	348
META	285	35	0	15	335
TOLIMA	158	53	0	18	229
LA GUAJIRA	137	43	0	42	222
NORTE DE SANTANDER	151	42	0	19	212
SUCRE	105	69	0	33	207
RISARALDA	162	29	0	11	202
HUILA	135	41	0	10	186
CASANARE	150	4	0	1	155
BOYACÁ	112	33	0	10	155
CAQUETÁ	118	4	0	1	123
NARIÑO	91	27	0	1	119
QUINDÍO	71	15	0	6	92
CHOCÓ	56	8	0	5	69
PUTUMAYO	57	0	0	1	58
CALDAS	41	13	0	2	56
ARAUCA	28	2	0	2	32
GUAVIARE	26	3	0	1	30
GUAINÍA	17	0	0	0	17
VICHADA	13	2	0	0	15
AMAZONAS	9	0	0	0	9
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA	6	1	0	0	7
VAUPÉS	1	0	0	0	1
TOTAL POR TIPO DE TRÁMITES	6.060	2.098	5	1.667	9.830

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 **9.830** trámites consolidados en esta tabla departamental , de los cuales el **61,65%** (**6.060**) fueron PQR , consolidándose como el principal mecanismo de atención.

Seguidos por los SAP con **2.098** (**21,34%**) , los REQ con **1.667** (**16,96%**) y los QRSF con apenas **5** registros (**0,05%**).

La distribución territorial evidencia una alta concentración de la demanda, ya que Bogotá D. C., Atlántico, Bolívar y Cesar acumulan **5.330** trámites , equivalentes al **54,22%** del total reportado en la tabla.

Al ampliar el análisis a los siete departamentos con mayor volumen (Bogotá, Atlántico, Bolívar, Cesar, Cundinamarca, Valle del Cauca y Magdalena), estos concentran **6.692** trámites, equivalentes a aproximadamente el **68,08%** del total departamental.

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 81% 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.

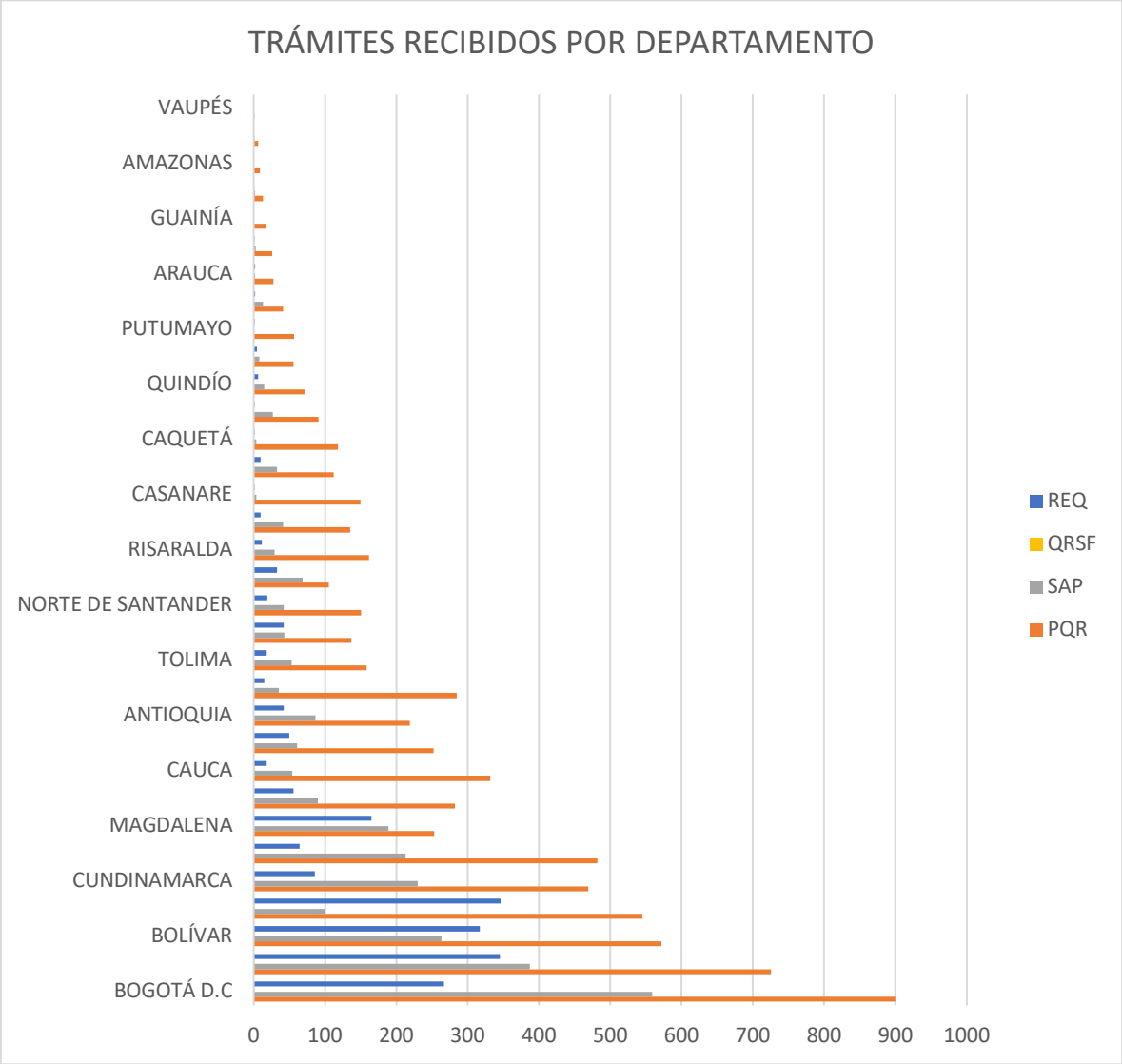


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

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.

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	CANTIDAD DE TRÁMITES	CANTIDAD DE HOGARES	%
BOGOTÁ D.C.	1.729	2.492.656	0,69%
BARRANQUILLA	1.049	369.300	2,84%
CARTAGENA DE INDIAS	846	233.153	3,63%
VALLEDUPAR	782	127.587	6,13%
SANTA MARTA	397	136.216	2,91%
CALI	368	677.237	0,54%
MONTERÍA	224	129.900	1,72%
SOLEDAD	201	143.217	1,40%
SOACHA	169	210.423	0,80%
VILLAVICENCIO	159	150.681	1,06%

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 Montería presentan una incidencia proporcionalmente mayor que grandes ciudades como Bogotá y Cali.

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 (**6,13%**) , 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 (**2,84%**) , 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.

2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos

Para la vigencia 2026 se recibieron trámites relacionando más de 349 diferentes Empresas de Servicios Públicos a nivel nacional, a continuación, encontramos las 20 Empresas de Servicios Públicos con mayor cantidad de trámites.

EMPRESA	CANTIDAD
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	2.126
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1.387
CODENSA S.A. ESP	990
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	648
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	533
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	477
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	297
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	277
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	245
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	229
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	212
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	201
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	191
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	187
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	156
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	153
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	145
GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE SA ESP	124
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	124
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. ESP	122
COMPAÑIA DE ELECTRICIDAD DEL CAUCA SA ESP	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 (**3.513** entre ambas).

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 TRIPLE A, que en conjunto representan una proporción significativa 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 **2.221** encuestas, con una calificación mayoritariamente positiva.

CALIFICACIÓN	ENCUESTAS DILIGENCIADAS
Muy mala	37
Mala	24
Regular	163
Buena	797
Excelente	1200

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 **1.997** encuestas, lo que representa el 89.9**%** sobre el volumen total de encuestas registradas.

Este resultado evidencia una percepción ampliamente favorable sobre la atención y los servicios recibidos.

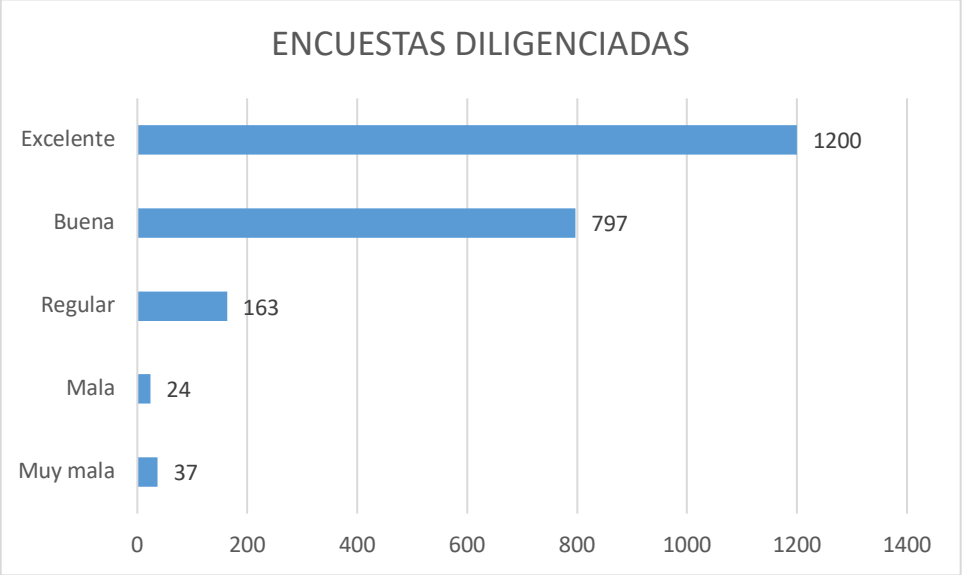


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

El **8,68%** (**163** respuestas) 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 la mayoría de los encuestados otorgando una calificación positiva.

La predominancia de la valoración Excelente evidencia una percepción favorable de la atención brindada y de la gestión institucional.

2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo

Es preciso señalar que las **2.221** encuestas diligenciadas representan aproximadamente el **19,1%** del total de **11.579** 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 de satisfacción, 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 presencial[2].

A continuación, se presentan las cifras de la atención personalizada y presencial realizada en el primer trimestre del 2026, contando con un total de 8.239 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales a través de los diferentes PAS.

[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
Centro	Dtc bogotá cll 84	2.251	2.339
	Móvil SIC	43	
	Soacha sic	43	
	Zipaquirá	2	
Noroccidente	Barranquilla	2.204	2.276
	Fundación	70	
	Maicao	2	
Nororiente	Montería	541	1.169
	Sincelejo	98	
	Sahagún	100	
	Cartagena	176	
	Valledupar	181	
	Magangué	73	
Suroccidente	Cali	593	1.209
	Popayán	429	
	Pasto	94	
	Tumaco	30	
	Palmira	53	
	Cartago	8	
	Ipiales	2	
Occidente	Pereira	211	544
	Armenia	84	
	Rionegro	60	
	Apartado	35	
	Manizales	50	
	Caucasia	46	
	Quibdo	21	
	Ismina	12	
	Medellin	25	
Suroriente	Neiva	185	478
	Villavicencio	173	
	Ibagué	118	
	Yopal	2	
Oriente	Bucaramanga	224	224
Total Trimestral			8.239

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

Centro y Noroccidente concentran más de la mitad de las atenciones. La Dirección Territorial Centro registra 2.339 atenciones, equivalentes al 28,4 % del total, seguida de Noroccidente con 2.276 (27,6 %). Entre ambas suman 4.615 atenciones, es decir, aproximadamente 56 % del total trimestral. Esto evidencia una alta concentración de la demanda en estas dos Direcciones Territoriales, particularmente en Bogotá y Barranquilla.

Centro presenta una concentración muy marcada en su punto principal. De las 2.339 atenciones de Centro, 2.251 corresponden al DTC Bogotá Calle 84, aproximadamente el 96,2 % de las atenciones de la territorial. Los demás puntos —Móvil SIC, Soacha SIC y Zipaquirá— tienen una participación bastante reducida.

Noroccidente tiene un comportamiento similar. Barranquilla concentra 2.204 de las 2.276 atenciones de la territorial, equivalentes a aproximadamente 96,8 %. Fundación registra 70, mientras que Maicao registra 2. Por tanto, también existe una fuerte dependencia de un único punto de atención.

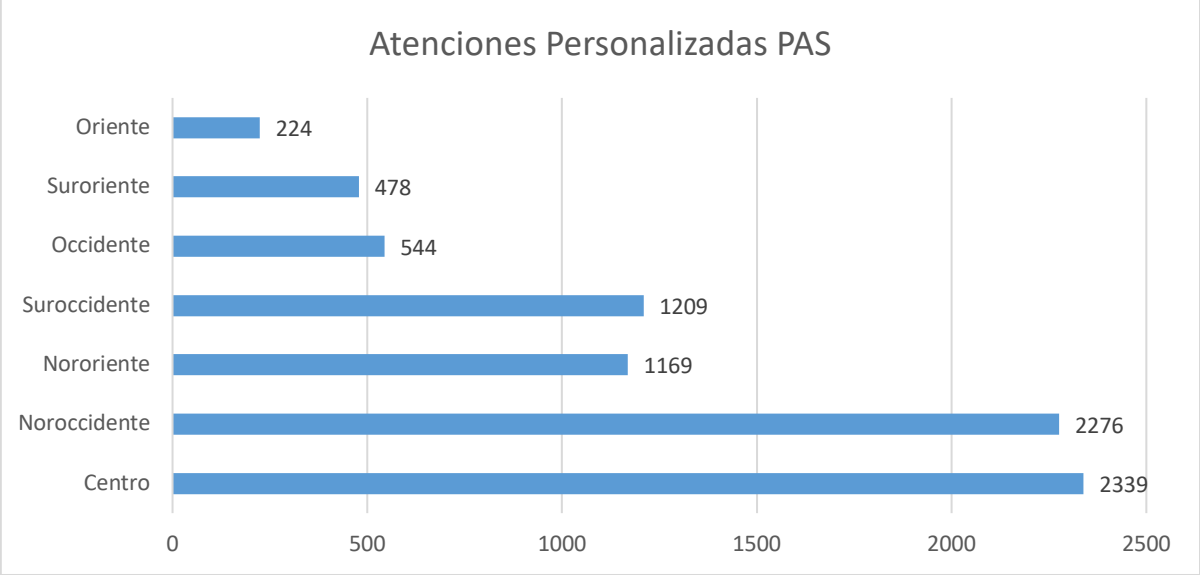


Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

Suroccidente ocupa el tercer lugar con 1.209 atenciones (14,7 %). Cali concentra 593 atenciones y Popayán 429. Estos dos puntos representan aproximadamente 84,6 % de la

demanda de la territorial, aunque existe una distribución más diversificada que en Centro y Noroccidente.

Nororiente registra 1.169 atenciones (14,2 %). Montería es el principal punto con 541 atenciones, seguido de Valledupar con 181 y Cartagena con 176. En este caso, la demanda está distribuida entre varios municipios, lo que indica una cobertura territorial más diversificada.

Con respecto a las Direcciones Territoriales con menor volumen, encontramos que Occidente, Suroriente y Oriente concentran conjuntamente 1.246 atenciones, equivalentes al 15,1 % del total. Oriente es la territorial con menor número de atenciones, y además todo su registro está concentrado en Bucaramanga.

Los principales puntos individuales corresponden a las ciudades capitales y/o ciudades intermedias:

- DTC Bogotá Calle 84: 2.251
- Barranquilla: 2.204
- Montería: 541
- Cali: 593
- Popayán: 429
- Valledupar: 181
- Neiva: 185
- Villavicencio: 173

Un aspecto particularmente importante es que Bogotá y Barranquilla por sí solas representan 4.455 atenciones, aproximadamente 54,1 % de todas las atenciones del trimestre. Los datos muestran una alta concentración de la atención personalizada en pocos puntos estratégicos. Bogotá y Barranquilla absorben más de la mitad de la demanda trimestral, mientras que las demás Direcciones Territoriales presentan volúmenes considerablemente menores y, en algunos casos, una distribución más equilibrada entre municipios.

3.1. Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU)

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 figura 8 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.

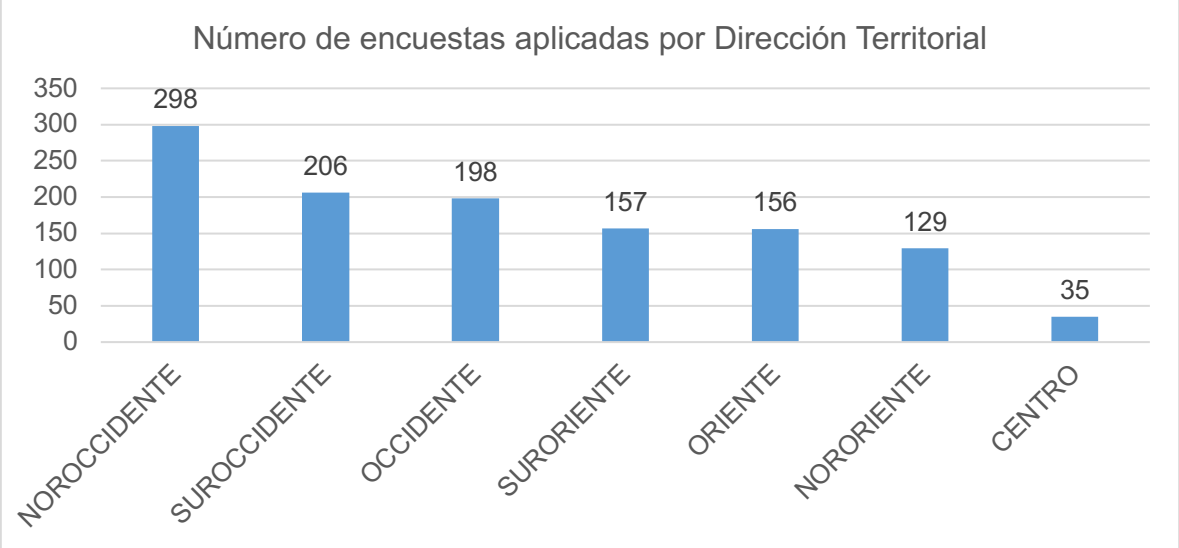


Figura 8. Número de encuestas aplicadas por Dirección Territorial. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

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.

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:

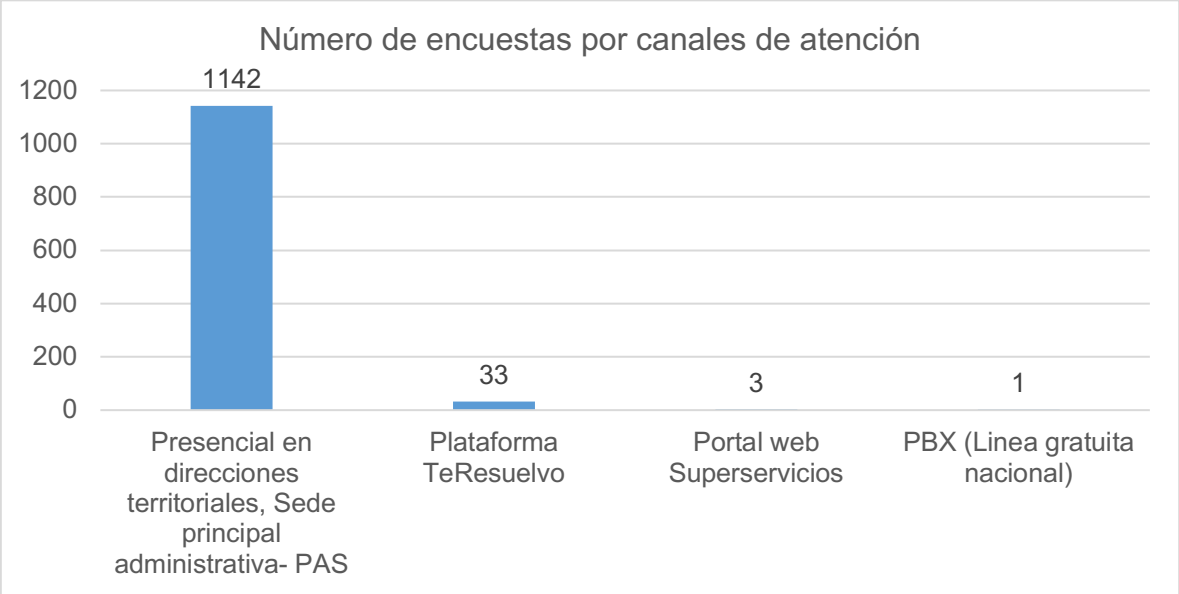


Figura 9. Número de encuestas por canal de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

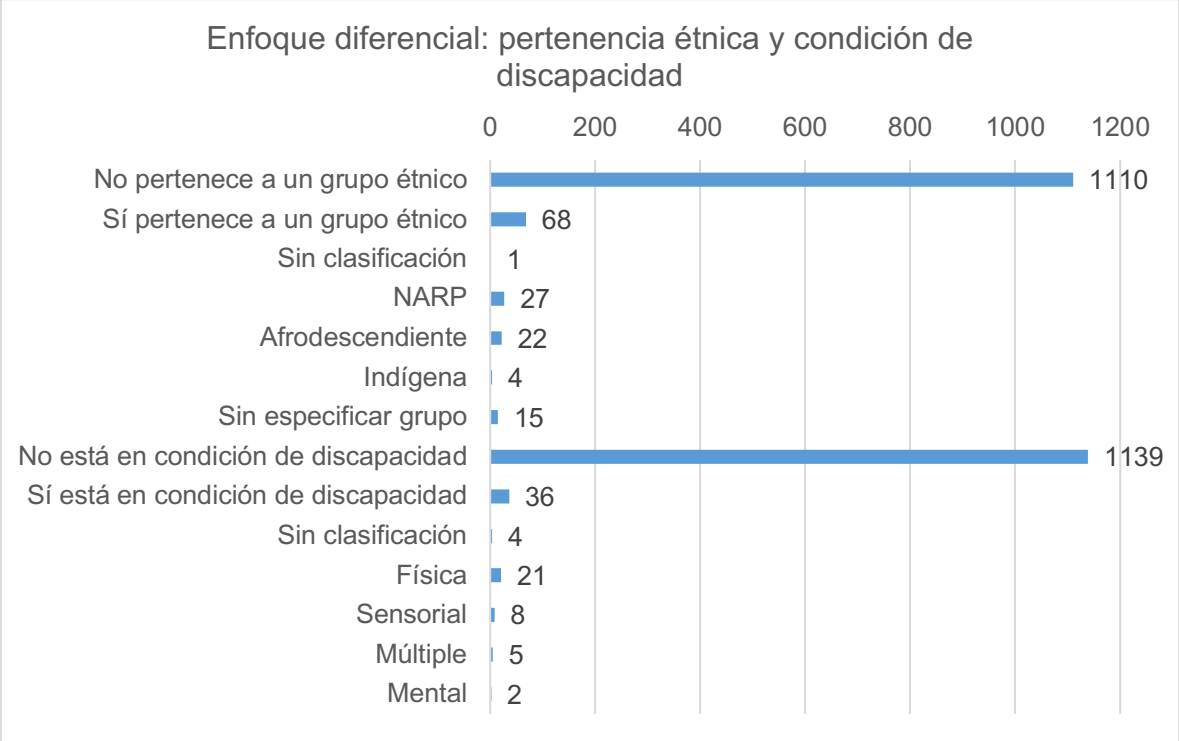


Figura 10. Total de personas pertenecientes a grupos étnicos y personas con condición de discapacidad. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

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

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.

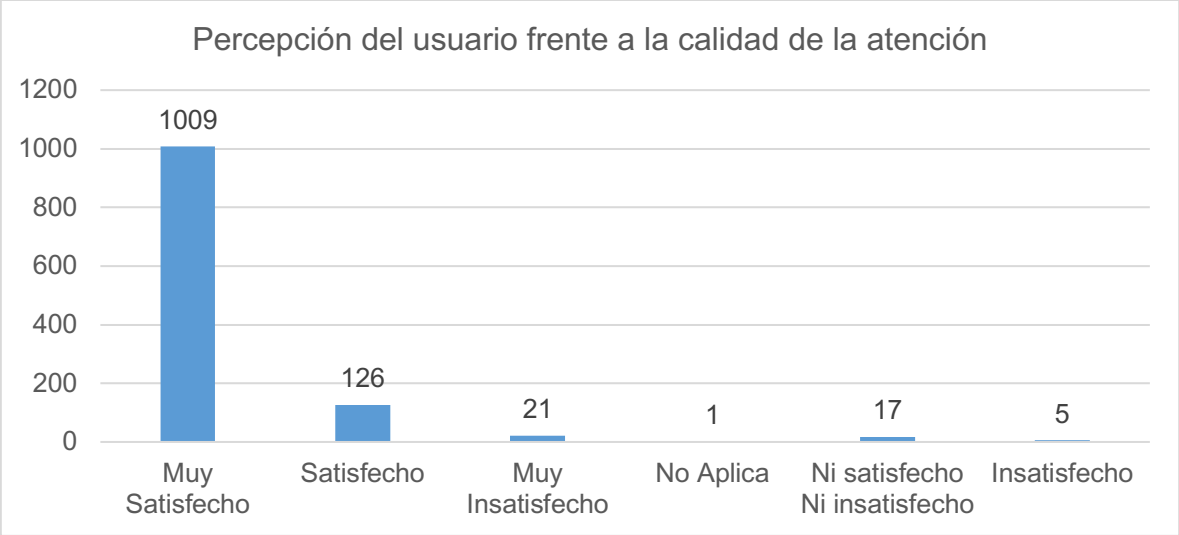


Figura 11. Percepción del usuario según calidad en la atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

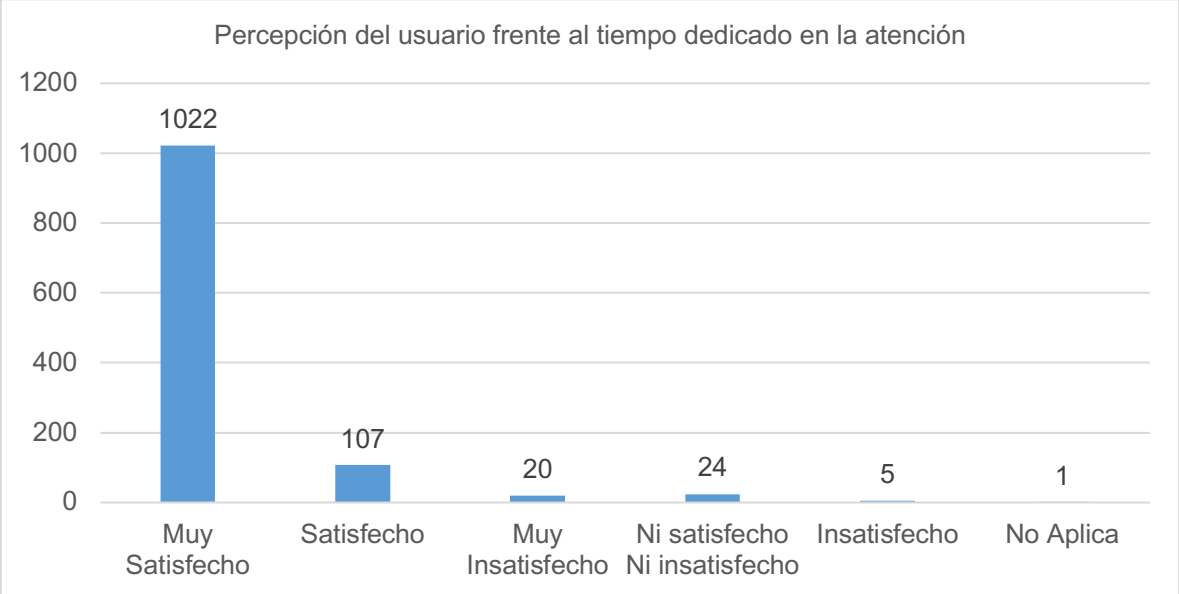


Figura 12. Percepción del usuario según el tiempo en la atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

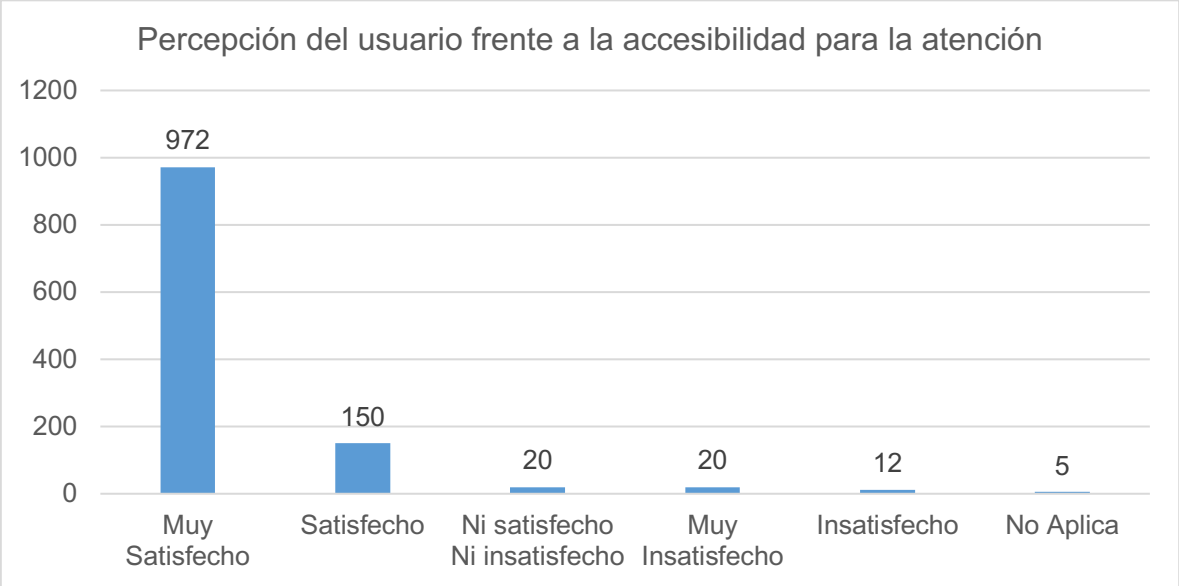


Figura 13. Percepción del usuario según accesibilidad en los puntos de atención. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

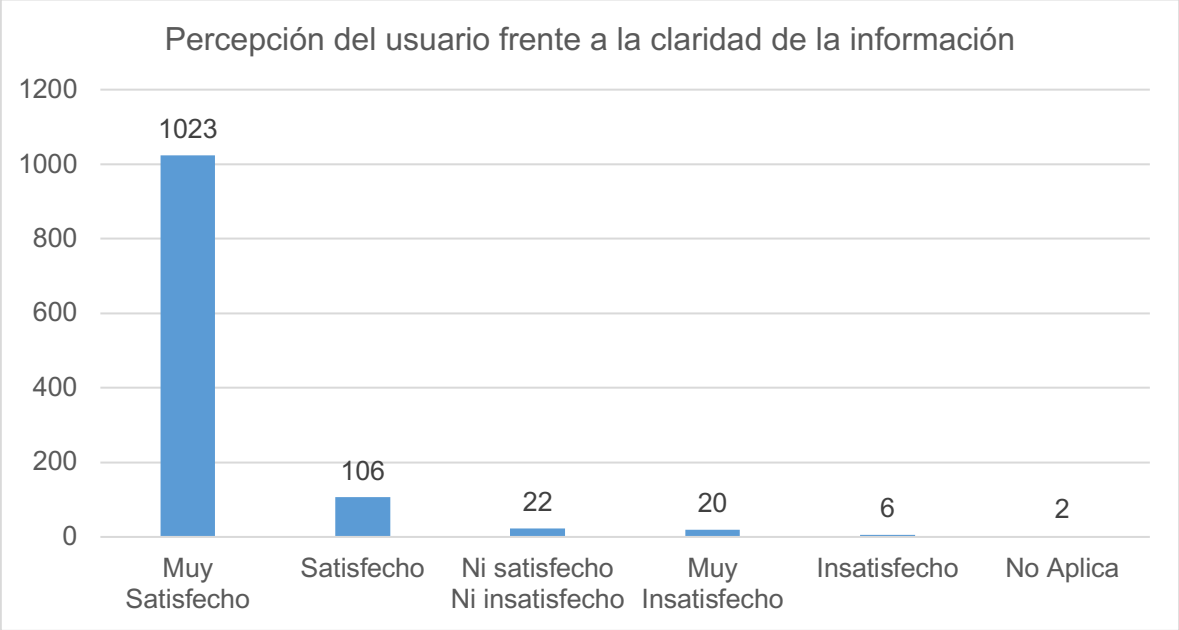


Figura 14. Percepción del usuario según claridad en la información recibida. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

3.2. Conclusiones: Canal presencial

Durante el trimestre se registraron 8.239 atenciones personalizadas a través de los Puntos de Atención Superservicios (PAS). La demanda presenta una alta concentración territorial, dado que las Direcciones Territoriales Centro y Noroccidente acumulan 4.615 atenciones, equivalentes al 56,0 % del total nacional.

La Dirección Territorial Centro lideró el volumen de atención con 2.339 casos (28,4 %), impulsada principalmente por el PAS DTC Bogotá Calle 84, que registró 2.251 atenciones, equivalentes al 27,3 % de todas las atenciones presenciales del trimestre. De manera similar, la Dirección Territorial Noroccidente alcanzó 2.276 atenciones (27,6 %), de las cuales 2.204 correspondieron a Barranquilla. Esto evidencia que Bogotá y Barranquilla constituyen los principales nodos de demanda del canal presencial.

En un segundo nivel se encuentran las Direcciones Suroccidente (1.209; 14,7 %) y Nororiente (1.169; 14,2 %), que en conjunto representan cerca del 29 % del total. En Suroccidente, la atención se concentra principalmente en Cali (593) y Popayán (429), mientras que en Nororiente destaca Montería (541). Esto muestra que, además de las capitales, determinados municipios funcionan como puntos territoriales relevantes para la atención ciudadana.

Por otra parte, las Direcciones Occidente (544; 6,6 %) y Suroriente (478; 5,8 %) presentan una participación significativamente menor. En estas regiones se observa una mayor dispersión de la demanda entre varios PAS, con volúmenes individuales relativamente bajos. El caso más evidente corresponde a Oriente, con 224 atenciones (2,7 %), todas concentradas en Bucaramanga.

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.

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.

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.

Tabla 9. Análisis resumen de encuestas NSU aplicadas. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

