

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

SEGUNDO TRIMESTRE
2026



Servicios
públicos
más cerca
de la gente

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	6
2.3.	Comparación entre Direcciones Territoriales	8
2.4.	Trámites recibidos por Departamento	9
2.5.	Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares	13
2.6.	Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos.....	14
2.7.	Encuestas: Calificación del proceso de trámites	16
2.8.	Conclusiones: Canal Te Resuelvo	17
3.	Canal presencial: Puntos de Atención Superservicios (PAS).....	18
3.1.	Encuesta de Nivel de Satisfacción del usuario (NSU)	22
3.2.	Conclusiones: Canal presencial.....	31

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 Resuelvo¹

A través de la plataforma **Te Resuelvo**, los usuarios pueden realizar sus trámites con relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

A continuación, se presentan las principales estadísticas de interacción, recepción de trámites e indicadores asociados a dicha plataforma, correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2026.

2.1. Trámites recibidos

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, el canal virtual en la plataforma **Te Resuelvo** registró un total de doce mil veintidós (**12.022**) trámites, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera, según el tipo de trámite:

TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD
PQR	6.884
SAP	3.019
REQ	2.101
REP-SAP	9
QRSF	9
TOTAL	12.022

*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 **57,26%** de todos los registros.

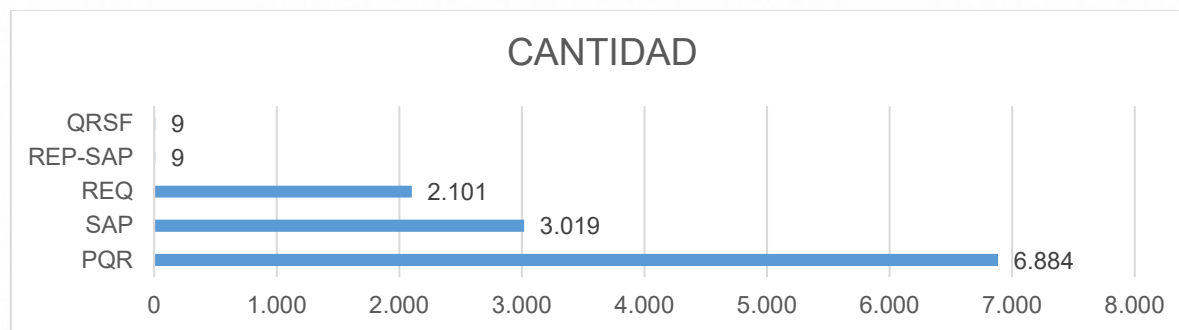


*Figura 2. Tipo y cantidad de trámites.
Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.*

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

PQR, SAP y REQ concentran el **99,85%** 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 **12.022** casos. La categoría PQR concentró el **57,26%** de los registros, seguida por SAP (**25,11%**) y REQ (**17,48%**).

En conjunto, estas tres categorías representan el **99,85%** del volumen total, lo que evidencia que la mayor demanda operativa se concentra en estos procesos.

Las categorías QRSF y REP-SAP tuvieron una participación inferior al **0,2%** (**0,15%** combinado), 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 segundo trimestre 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 **12.022** 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 DE TRÁMITES
ENERGÍA	7.343
ACUEDUCTO	2.256
GAS NATURAL	1.597
ASEO	683
ALCANTARILLADO	134
NO INDICA SERVICIO PÚBLICO	9
TOTAL	12.022

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

Como podemos observar a partir de los datos reportados, la demanda se concentra de manera significativa en el servicio de Energía, que representa cerca de tres quintas partes (**61,08%**) del total de los casos.

Energía, Acueducto y Gas acumulan el **93,13%** 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 (**6,87%**), por lo que su impacto sobre el comportamiento general es limitado.

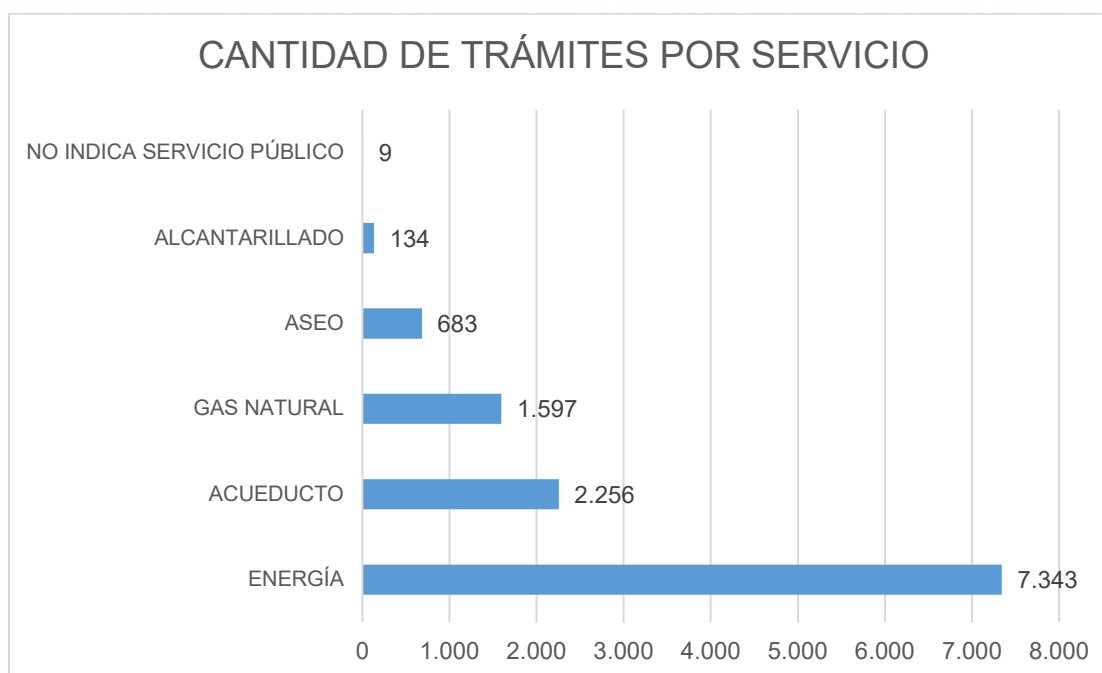


*Figura 3. Cantidad de trámites por servicio público.
Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.*

Durante el período analizado se registraron **12.022** casos asociados a servicios públicos.

El servicio de Energía concentró la mayor cantidad de registros con **7.343** casos (**61,08%**), seguido por Acueducto con **2.256** (**18,76%**) y Gas con **1.597** (**13,28%**).

En conjunto, estos tres servicios representan el **93,13%** 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 **5,68%** y **1,11%**, respectivamente, mientras que los registros sin identificación del servicio fueron mínimos (**0,07%**), por lo que es un dato marginal y no afecta la información analizada.

La distribución observada puede explicarse por factores estructurales como la amplia cobertura del servicio de energía, la obligatoriedad de la facturación periódica y la alta sensibilidad de los usuarios frente a fallas o cobros, lo que lo convierte en el sector de

mayor impacto en la gestión adelantada, en consecuencia, los resultados del trimestre reflejan que la dinámica institucional estuvo marcada por la atención prioritaria de estos tres servicios.

2.3. Comparación entre Direcciones Territoriales

Con fundamento en los registros consolidados en el canal virtual “Te Resuelvo”, durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 se gestionaron **12.022** trámites, distribuidos por cada Dirección Territorial así:

TERRITORIAL	CANTIDAD DE TRÁMITES
CENTRO	2.847
NORORIENTE	2.751
NOROCCIDENTE	2.260
SUROCCIDENTE	1.251
SURORIENTE	1.212
OCCIDENTE	878
ORIENTE	815
SIN INFORMACIÓN DT	8
TOTAL	12.022

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

La distribución territorial muestra una concentración importante en Centro, Nororiente y Noroccidente, que reúnen el **65,36%** de todos los casos.

Suroriente y Suroccidente presentan una participación intermedia (**20,49%**), mientras que Occidente y Oriente registran los menores volúmenes (**14,08%**).

El porcentaje de registros sin información territorial es muy bajo (**0,07%**), lo que favorece la confiabilidad del análisis geográfico de los trámites según dirección territorial.

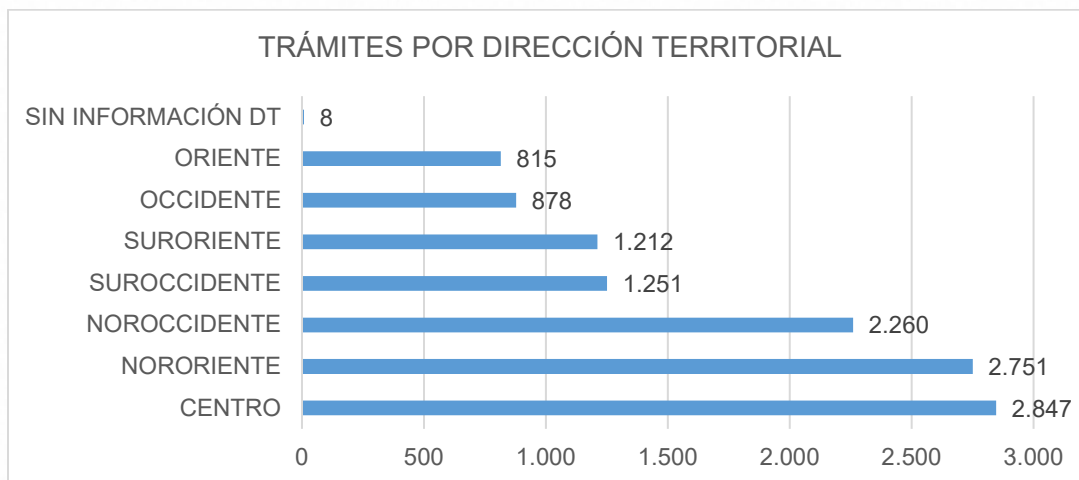


Figura 4. Cantidad de trámites por Dirección Territorial.
Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

Durante el período analizado se registraron **12.022** casos, distribuidos en siete direcciones territoriales.

La Dirección Territorial Centro concentró el mayor volumen con **2.847** registros (**23,68%**), seguida por Nororiente con **2.751** (**22,88%**) y Noroccidente con **2.260** (**18,80%**).

Estas tres direcciones acumulan el **65,36%** del total de casos, evidenciando una concentración significativa de la demanda en dichas zonas.

Por su parte, Suroccidente y Suroriente representaron el **20,49%** de los registros, mientras que Occidente y Oriente aportaron conjuntamente el **14,08%**.

Finalmente, únicamente el **0,07%** 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 D.C., Atlántico, Bolívar y Cesar, acumulan **5.506** trámites, equivalentes al **45,83%** del total reportado en la tabla departamental (**12.013** 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.	1.062	685	1	347	2.095
ATLÁNTICO	627	451	2	290	1370
BOLÍVAR	536	319	4	319	1178
CESAR	369	127	0	367	863
CUNDINAMARCA	423	236	0	93	752
VALLE DEL CAUCA	477	196	0	69	742
MAGDALENA	285	173	1	179	638
CÓRDOBA	280	126	1	72	479
ANTIOQUIA	231	116	0	61	408
META	332	40	0	15	387
CAUCA	304	55	0	27	386
SANTANDER	227	65	0	37	329
TOLIMA	166	66	0	29	261
LA GUAJIRA	140	69	0	37	246
NORTE DE SANTANDER	157	50	0	35	242
SUCRE	117	58	0	54	229
BOYACÁ	139	38	0	12	189
CASANARE	168	2	0	2	172
RISARALDA	116	24	0	16	156
HUILA	114	31	0	9	154
NARIÑO	93	22	0	7	122
CHOCÓ	107	13	0	2	122
CALDAS	70	26	0	12	108
CAQUETÁ	102	1	0	2	105
QUINDÍO	61	18	0	5	84
PUTUMAYO	60	4	0	0	64
ARAUCA	47	5	0	3	55
GUAVIARE	37	0	0	0	37
GUAINÍA	16	0	0	0	16
VICHADA	12	0	0	0	12
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y AMAZONAS	5	3	0	0	8
AMAZONAS	4	0	0	0	4
TOTAL POR TIPO DE TRÁMITES	6.884	3019	9	2101	12.013

*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 **12.013** trámites consolidados en esta tabla departamental, de los cuales el **57,31% (6.884)** fueron PQR, consolidándose como el principal mecanismo de atención.

Seguidos por los SAP con **3.019 (25,13%)**, los REQ con **2.101 (17,49%)** y los QRSF con apenas **9** registros (**0,07%**).

La distribución territorial evidencia una alta concentración de la demanda, ya que Bogotá D. C., Atlántico, Bolívar y Cesar acumulan **5.506** trámites, equivalentes al **45,83%** del total reportado.

Al ampliar el análisis a los siete departamentos con mayor volumen (Bogotá, Atlántico, Bolívar, Cesar, Cundinamarca, Valle del Cauca y Magdalena), estos concentran **7.638** trámites, equivalentes al **63,58%** de todos los trámites registrados en la tabla.

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 entre el **78%** y más del **97%** de los trámites.

Por su parte, Atlántico, Bolívar y Cesar presentan una distribución más equilibrada entre PQR, SAP y REQ, reflejando una mayor diversidad en los tipos de solicitudes atendidas.

Finalmente, la baja participación de los QRSF sugiere la conveniencia de revisar el uso y la clasificación de esta categoría para determinar si responde a una baja demanda real o a posibles diferencias en el registro de la información.

En conjunto, los resultados muestran que la gestión institucional se concentra en un número reducido de departamentos y que las PQR continúan siendo el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la entidad.

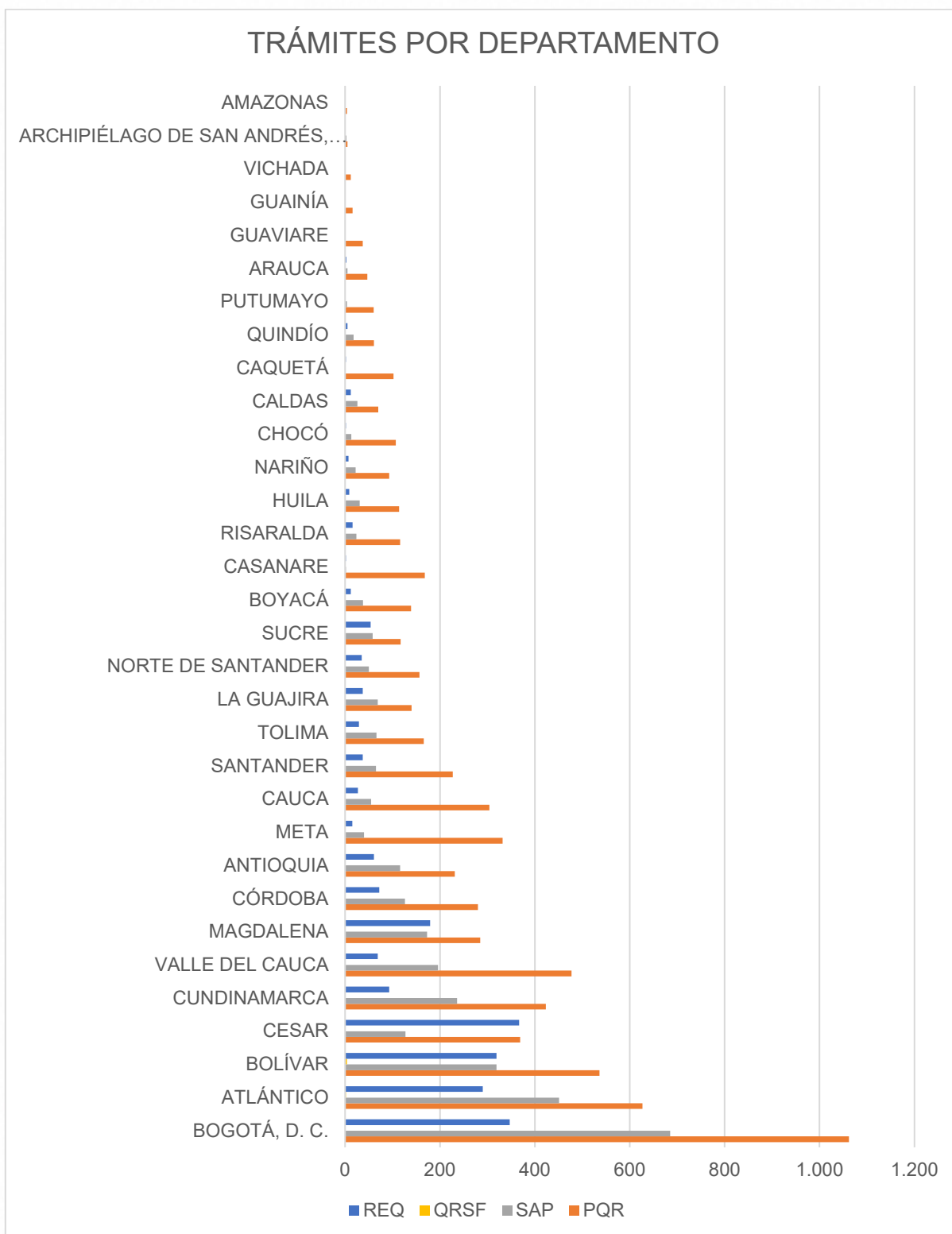


Figura 5. Cantidad de trámites por Departamento.
 Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

La distribución por categorías confirma que las PQR constituyen el principal mecanismo de relación entre los usuarios y la Entidad, seguidas por los SAP y los REQ, mientras que las QRSF, aunque con participación reducida, aportan insumos cualitativos que enriquecen la comprensión de la percepción ciudadana frente a la gestión institucional, si bien se puede fortalecer este mecanismo.

2.5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares

Con respecto a las ciudades/municipios con mayor cantidad de trámites, a continuación, se enlista el top 10 con mayor cantidad de trámites, cifra que se contrasta con el número de hogares particulares (DANE, Censo Nacional de Población y Vivienda, 2018), para así discriminar cuáles presentan mayor cantidad de trámites comparado con número de hogares.

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

CIUDAD	CANTIDAD DE TRÁMITES	CANTIDAD DE HOGARES	%
BOGOTÁ, D.C.	2.095	2.492.656	0,84%
BARRANQUILLA	921	369.300	2,49%
CARTAGENA DE INDIAS	897	233.153	3,85%
VALLEDUPAR	640	127.587	5,02%
SANTA MARTA	424	136.216	3,11%
CALI	368	677.237	0,71%
MONTERÍA	234	129.900	1,80%
VILLAVICENCIO	205	150.681	1,36%
SOLEDAD	204	143.217	1,42%
SOACHA	149	210.423	0,71%

Tabla 5. Cantidad de trámites por Ciudad/Municipio comparado con cantidad de hogares. Fuente: Censo Nacional de Población y Vivienda – 2018 (DANE); Plataforma Te Resuelvo 2026.

Los resultados muestran que un mayor número absoluto de trámites no necesariamente implica una mayor cobertura.

Municipios con menor población, como Valledupar y Santa Marta, presentan una incidencia proporcionalmente mayor que grandes ciudades como Bogotá y Cali.

Estas diferencias pueden estar asociadas a factores como: mayor conocimiento de los servicios por parte de la ciudadanía ; estrategias de divulgación más efectivas ;

diferencias en la demanda de los trámites ; capacidad institucional y cobertura de los canales de atención ; características demográficas y socioeconómicas de cada municipio.

Valledupar presenta el mayor indicador de cobertura (**5,02%**), 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 (**2,49%**), 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 (**0,84%**) debido al tamaño de su población.

El análisis de la relación entre la cantidad de trámites gestionados y el número de hogares particulares reportados por el DANE evidencia diferencias importantes en la cobertura de la gestión entre los municipios analizados.

Aunque las grandes ciudades concentran un mayor número de trámites en términos absolutos, los municipios con menor tamaño poblacional presentan, en algunos casos, una mayor incidencia relativa.

2.6. Trámites recibidos por Empresa de Servicios Públicos

Para la vigencia 2026 se recibieron trámites relacionando más de 342 diferentes Empresas de Servicios Públicos a nivel nacional, a continuación, encontramos las 20 Empresas de Servicios Públicos con mayor cantidad de trámites.

EMPRESAS	CANTIDAD
AFINIA - CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	2.108
AIR-E CARIBESOL DE LA COSTA S.A.S. E.S.P.	1.403
CODENSA S.A. ESP	1.074
VANTI - GAS NATURAL S.A. E.S.P	745
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P	522
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P (TRIPLE A S.A. E.S.P.)	483
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	306
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P	285
COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.	258
CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P. - EMPRESA DE ENERGÍA DEL PACÍFICO S.A. E.S.P.	255

EMPRESAS	CANTIDAD
ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.	224
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	194
GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	179
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE SA ESP	178
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P.	174
CELSIA TOLIMA S.A. E.S.P.	148
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. ESP	140
SURTIDORA DE GAS DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	133
LIME - LIMPIEZA METROPOLITANA S.A E.S.P.	131
ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	124
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	109

*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 (**3.511** 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 la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, que en conjunto representan aproximadamente el **48,68%** del total de la lista analizada.

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 **2.350** encuestas, con una calificación mayoritariamente positiva.

CALIFICACIÓN	CANTIDAD
MUY MALA	42
MALA	29
REGULAR	159
BUENA	920
EXCELENTE	1.200

*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 **2.120** encuestas, lo que representa el **90,21%** del total.

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

Más de la mitad de los encuestados (**51,06%**, con **1.200** respuestas) calificó la experiencia como Excelente, convirtiéndose en la valoración más frecuente.

Esto refleja un alto grado de satisfacción y una percepción positiva de la calidad del servicio.

Las calificaciones Mala y Muy mala reúnen únicamente **71** respuestas (**3,02%**), lo que indica que los niveles de insatisfacción son reducidos.

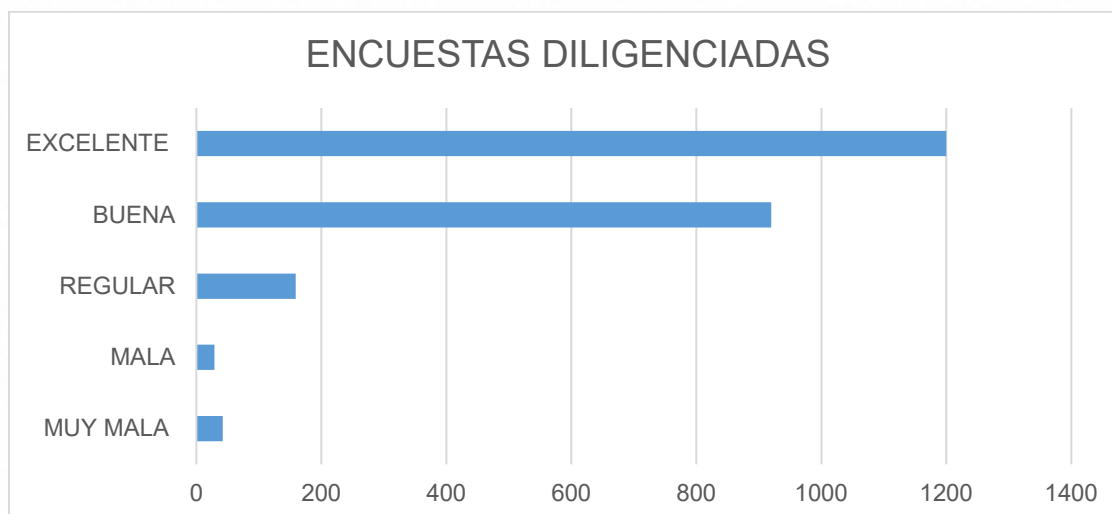


Figura 6. Encuestas diligenciadas. Fuente: Plataforma Te Resuelvo 2026.

El **6,77%** (**159** 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 nueve de cada diez encuestados otorgando una calificación positiva.

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

No obstante, el grupo de usuarios que calificó el servicio como Regular, Mala o Muy mala (**230** encuestas, equivalentes al **9,79%**) representa una oportunidad para identificar las causas de estas percepciones e implementar acciones de mejora continua que fortalezcan la experiencia de los ciudadanos y mantengan los altos niveles de satisfacción alcanzados.

2.8. Conclusiones: Canal Te Resuelvo

Es preciso señalar que las **2.120** encuestas diligenciadas representan aproximadamente el **19,55%** del total de **12.022** 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 presencial².

A continuación, se presentan las cifras de la atención personalizada y presencial realizada en el segundo trimestre del 2026, contando con un total de 10.554 solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales a través de los diferentes PAS.

Dirección Territorial	Puntos de Atención Superservicios (PAS)	Número de atenciones personalizadas por Dirección Territorial	Total trimestral por Dirección Territorial
Nororiente	Montería	589	2.529
	Sincelejo	380	
	Sahagún	513	
	Cartagena	396	

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
	Valledupar	372	
	Magangué	279	
Centro	Dtc bogotá cli 84	2.123	2.331
	Móvil sic	111	
	Soacha sic	73	
	Zipaquirá	24	
Noroccidente	Barranquilla	2.140	2.328
	Fundación	122	
	Maicao	37	
	San Andrés	29	
Suroccidente	Cali	714	1.331
	Popayán	351	
	Pasto	103	
	Tumaco	94	
	Palmira	46	
	Cartago	21	
	Ipiales	2	
Occidente	Pereira	268	976
	Armenia	130	
	Rionegro	103	
	Apartado	112	
	Manizales	94	
	Caucasia	97	
	Quibdó	82	
	Ismina	63	

Dirección Territorial	Puntos de Atención Superservicios (PAS)	Número de atenciones personalizadas por Dirección Territorial	Total trimestral por Dirección Territorial
	Medellín	27	
Suroriente	Neiva	185	558
	Villavicencio	243	
	Ibagué	96	
	Yopal	34	
Oriente	Bucaramanga	500	501
	Barrancabermeja	1	
Total trimestral			10.554

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

En el trimestre se registraron 10.554 atenciones personalizadas distribuidas entre 7 Direcciones Territoriales y sus respectivos Puntos de Atención Superservicios (PAS). La distribución se concentra en tres Direcciones Territoriales: Nororiente, Centro y Noroccidente, con aproximadamente 68,1 % de todas las atenciones.

Nororiente ocupa el primer lugar, con 2.529 atenciones y una participación del 24 %. Le siguen Centro y Noroccidente, prácticamente empatadas, con cerca del 22 % cada una.

En contraste, Oriente y Suroriente presentan los menores volúmenes, con 501 y 558 atenciones respectivamente. Esto puede estar relacionado con diferencias en cobertura, demanda de servicios, población atendida, número de PAS o facilidad de acceso a los puntos.

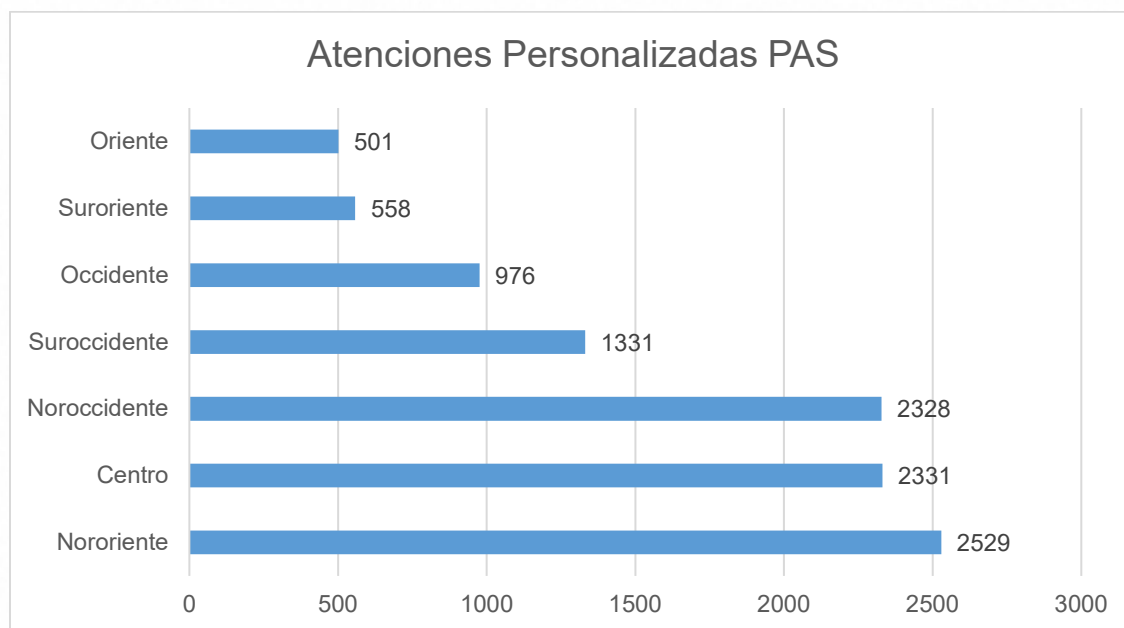


*Figura 7. Información de atención personalizada en Puntos de Atención.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.*

A partir de la información recolectada, se puede evidenciar una alta concentración de la atención en pocos PAS, el volumen no se distribuye uniformemente entre los puntos de atención.

Los principales PAS son:

- Barranquilla: 2.140.
- DTC Bogotá Cll. 84: 2.123.
- Cali: 714.
- Montería: 589 atenciones.
- Sahagún: 513.
- Bucaramanga: 500.
- Villavicencio: 243.
- Cartagena: 396.
- Sincelejo: 380.
- Neiva: 185.

Los tres puntos con mayor atención Barranquilla, Bogotá Cll. 84 y Cali suman 4.977 atenciones, equivalentes a aproximadamente 47,2 % del total trimestral.

Esto evidencia una alta concentración de la demanda en los principales centros urbanos y sedes principales de la respectiva Dirección Territorial.

En términos generales, el trimestre muestra una alta concentración de las atenciones personalizadas en unas pocas Direcciones Territoriales y, dentro de ellas, en determinados PAS principales. Nororiente lidera con el 24 % del total, seguido de Centro y Noroccidente, cada uno con cerca del 22 %.

Los casos de Bogotá Cll. 84 y Barranquilla evidencian una concentración superior al 90 % de la atención dentro de sus respectivas Direcciones Territoriales, mientras que

Nororiente presenta una estructura mucho más distribuida entre sus seis puntos de atención.

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

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.

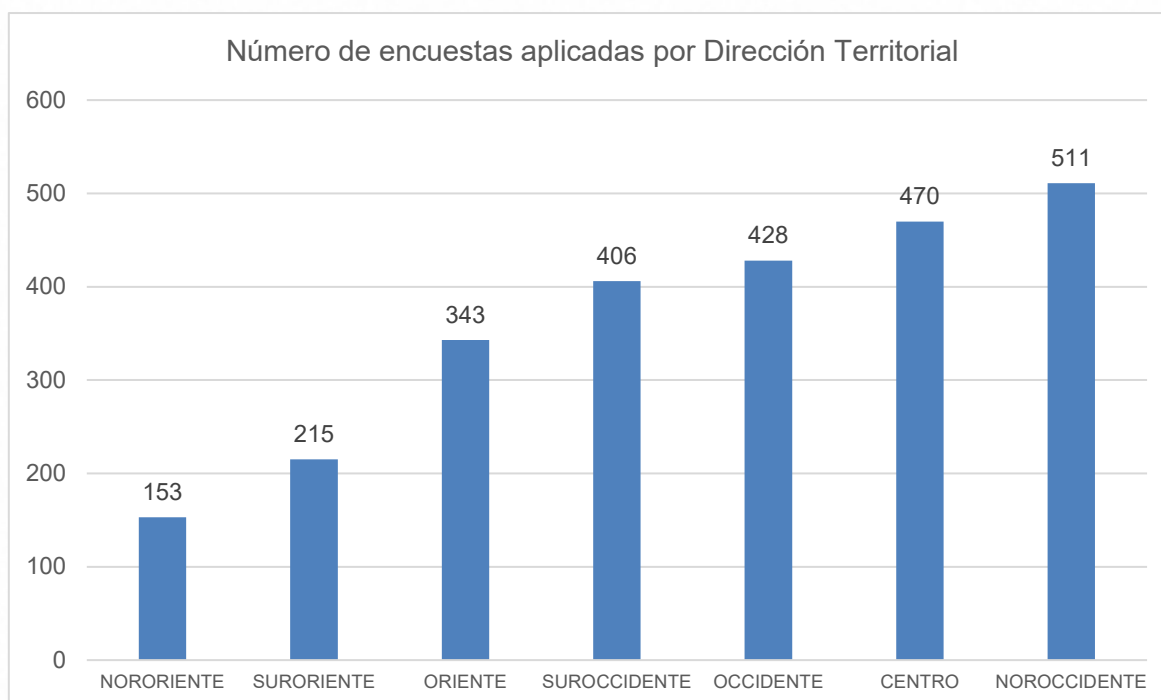


*Figura 8. Número de encuestas aplicadas por Dirección Territorial.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.*

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.

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:

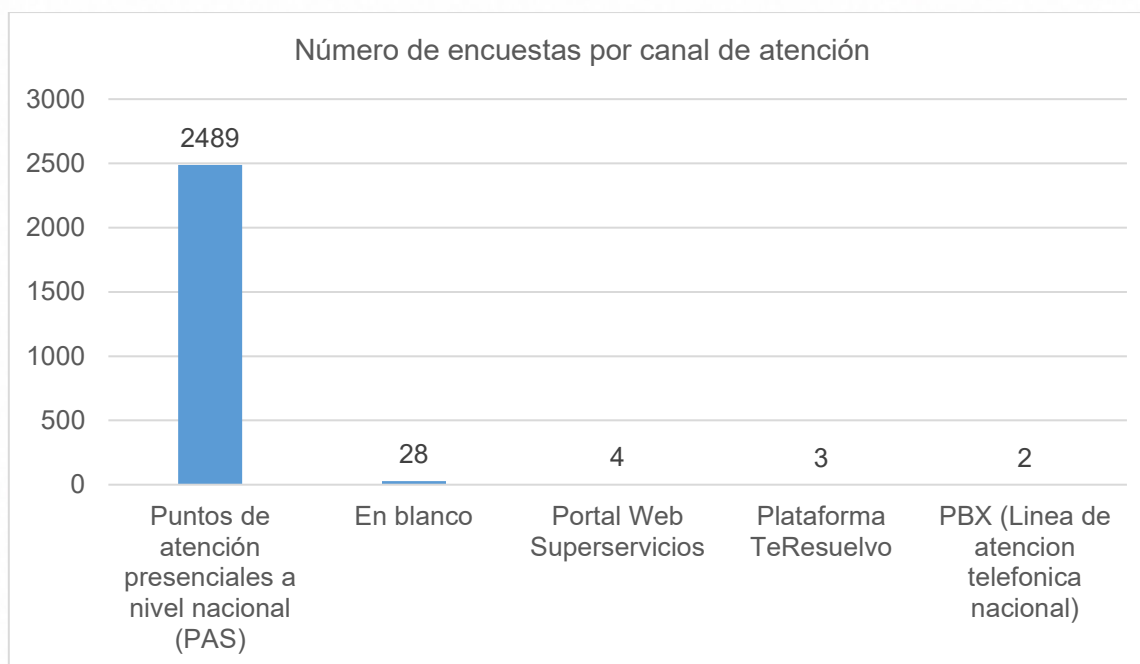


*Figura 9. Número de encuestas por canal de atención.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.*

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 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.

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.

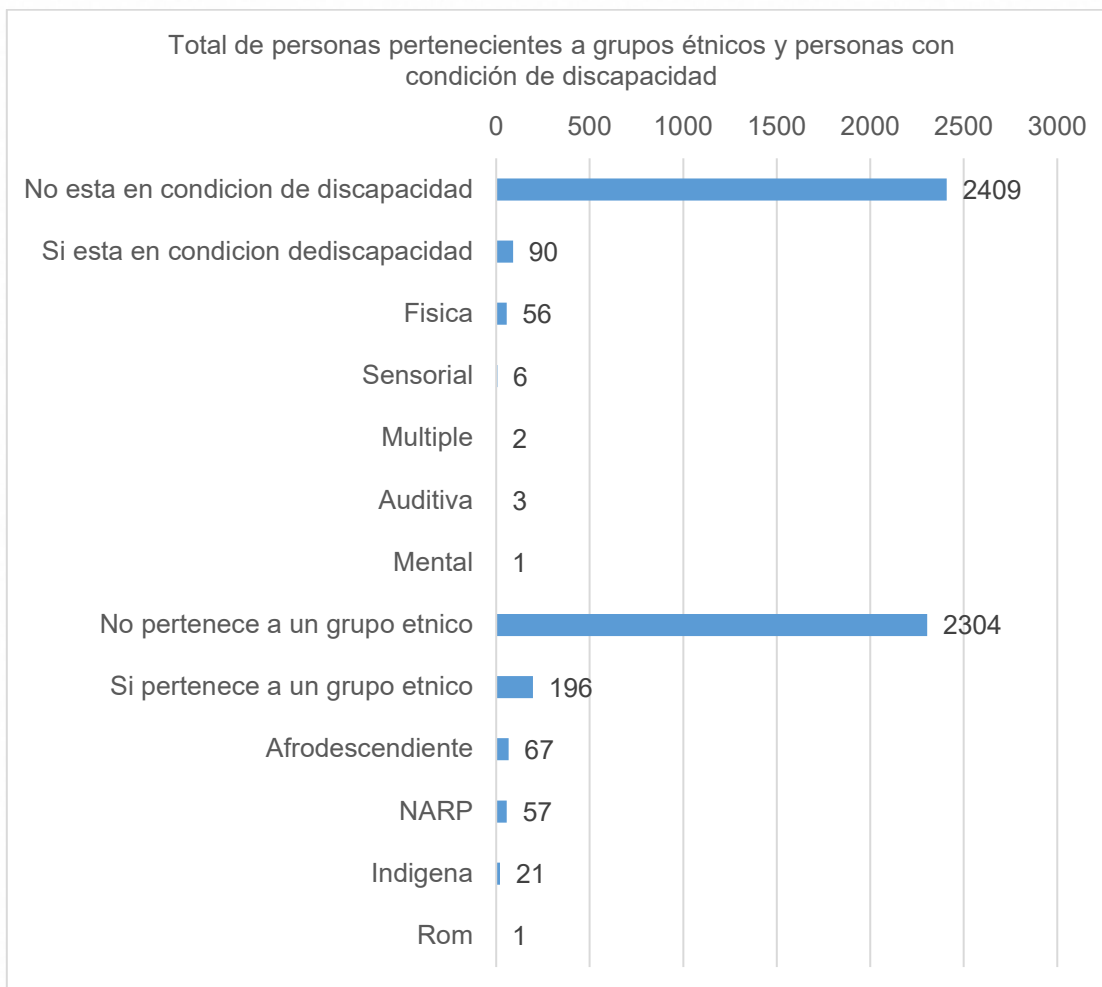


Figura 10. Total de personas pertenecientes a grupos étnicos y personas con condición de discapacidad. Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

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

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.

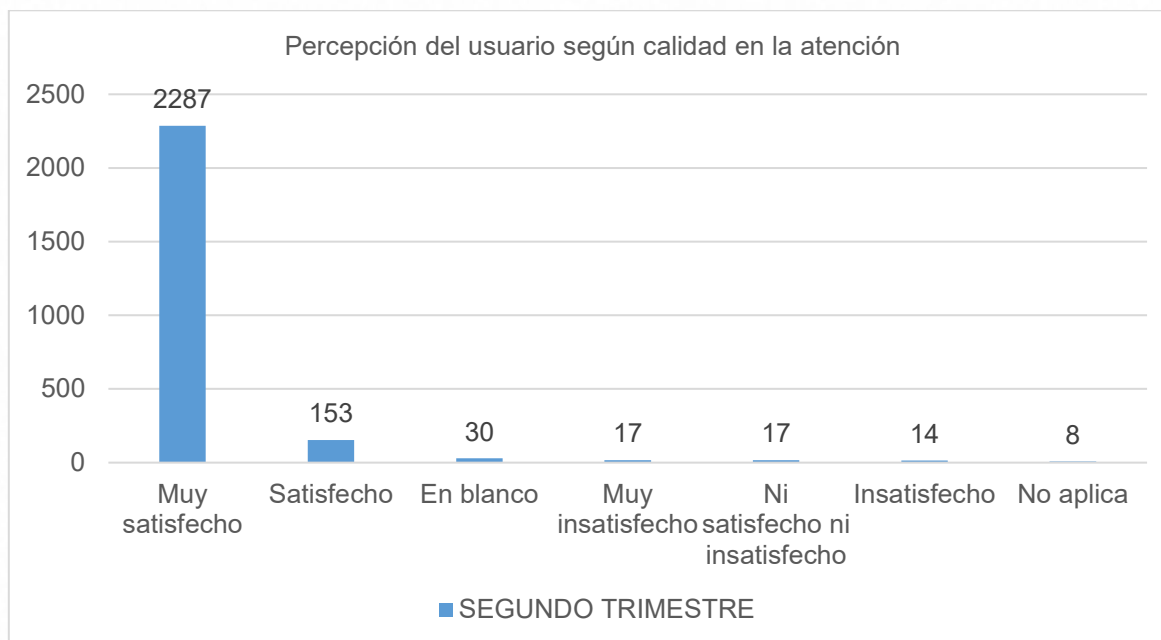


Figura 11. Percepción del usuario según calidad en la atención.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

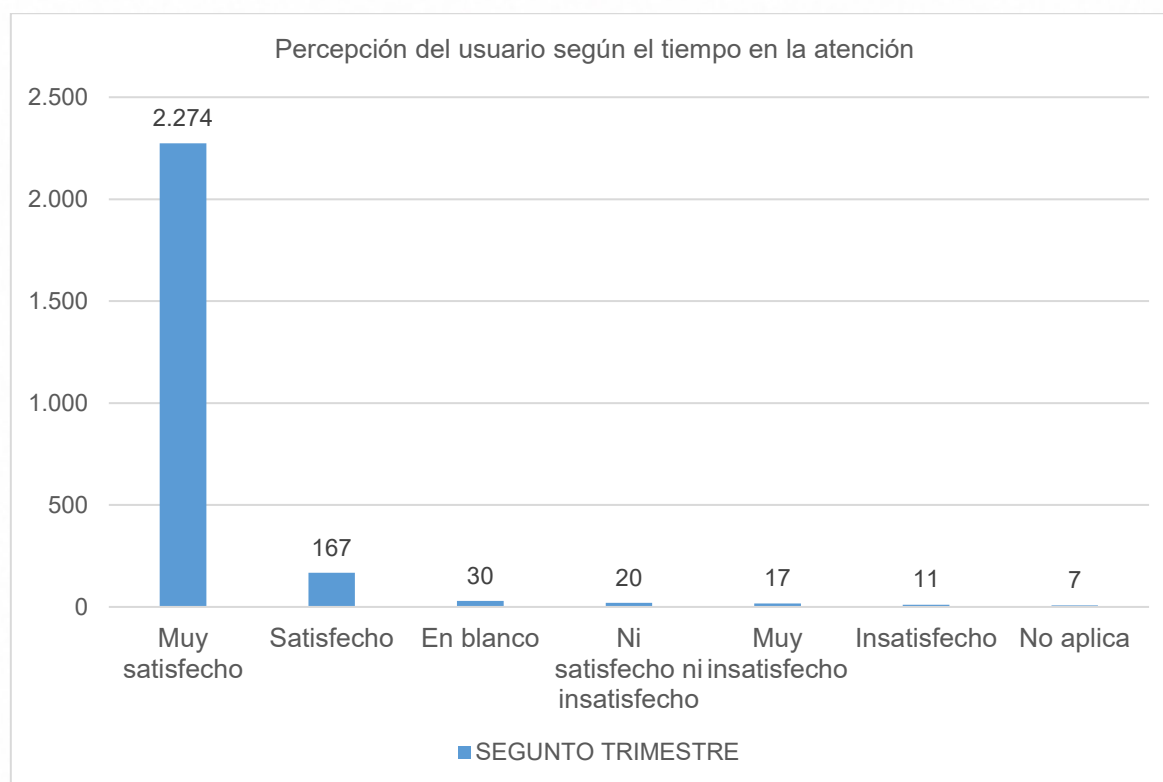


*Figura 12. Percepción del usuario según el tiempo en la atención.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.*

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

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.

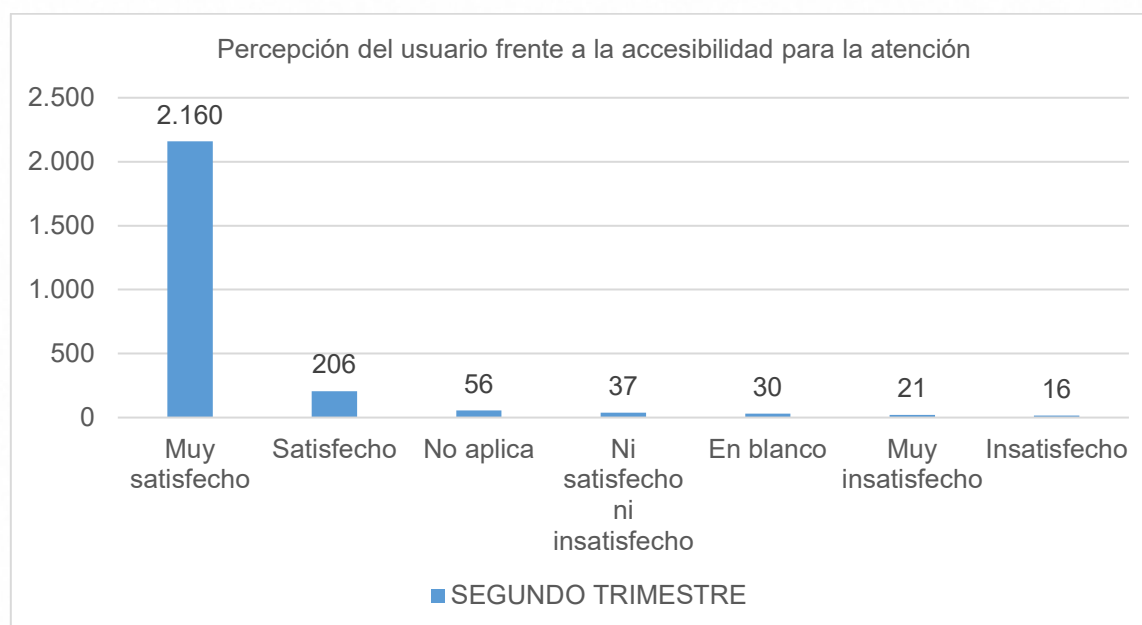


Figura 13. Percepción del usuario según accesibilidad en los puntos de atención.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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

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.

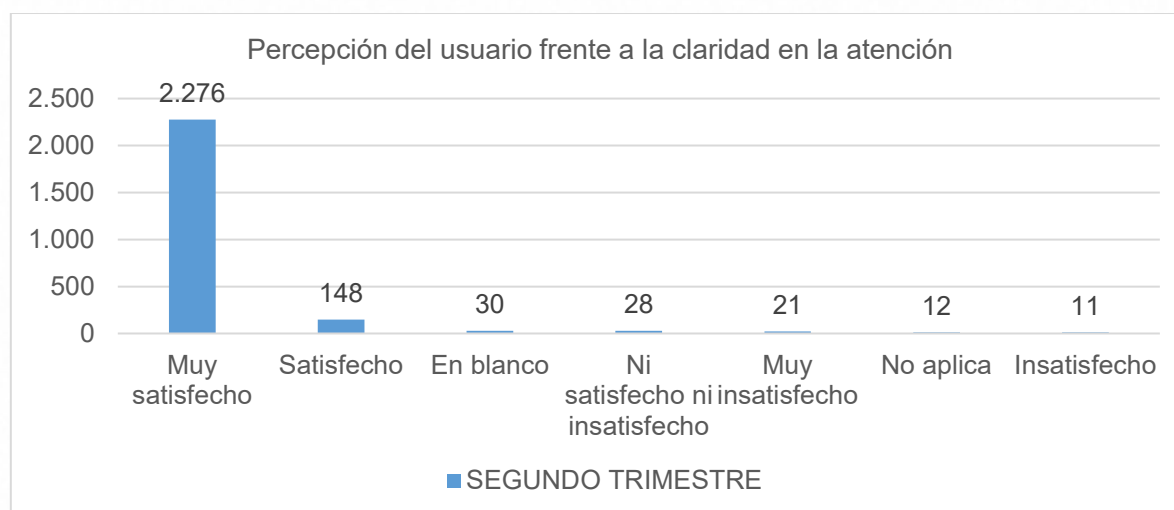


Figura 14. Percepción del usuario según claridad en la información recibida.
Fuente: Información recopilada por Direcciones Territoriales SSPD.

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.

3.2. Conclusiones: Canal presencial

Durante el trimestre se registraron 10.554 atenciones personalizadas en los PAS de las siete Direcciones Territoriales. La demanda presenta una elevada concentración territorial: Nororienté, Centro y Noroccidente acumulan el 68,1 % de las atenciones, mientras que Barranquilla y DTC Bogotá Calle 84, por sí solos, concentran el 40,4 % del total. Paralelamente, se evidencia una amplia dispersión en los niveles de atención entre los diferentes PAS, con puntos que registran volúmenes muy bajos frente a los principales centros de atención. Este comportamiento plantea como principales oportunidades de gestión la revisión de la capacidad instalada en los puntos de mayor demanda, el análisis de las causas de baja utilización en los PAS con menores registros y la evaluación de la distribución territorial de los recursos, con el fin de garantizar que la oferta de atención responda de manera adecuada a la demanda de los usuarios.

Con respecto a los resultados obtenidos de las encuestas NSU aplicadas 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).

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.

Variable Evaluada	Porcentaje de Satisfacción (Muy Satisfecho +Satisfecho)	Observaciones
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.

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

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

