



Superservicios

Incidencia de la insatisfacción con el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO,**

un análisis de la **calidad del servicio en la Superservicios** a partir de
la encuesta de nivel de satisfacción del usuario 2025

¿Cómo te sientes con
los servicios prestados?



Muy satisfecho



Satisfecho



Ni satisfecho
ni insatisfecho



Insatisfecho



Muy insatisfecho



Superservicios

Documento de Coyuntura¹
Abril, 2026


Observatorio
SUPERSERVICIOS

1. Este estudio hace parte del documento de coyuntura del Observatorio de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Equipo Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios

Autores:

Verny Harvey Mendoza Beltran

Equipo Analista de Datos:

Verny Harvey Mendoza Beltran

Revisores:

Iván Dario Romero Vega

Edwin Jair Ramírez Charry

Revisor de estilo:

Nicolás Amador Peñaranda

Diseño gráfico:

Daniel Castañeda Arredondo

Resumen:

Este estudio analiza la distribución territorial de la insatisfacción con el servicio de atención al usuario de la Superservicios, identificando patrones y factores asociados a partir de la Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) 2025. En este estudio se calculan tasas de insatisfacción por municipio y dimensión de calidad, identificando territorios críticos y analizando la relación entre características territoriales (ruralidad y valor agregado económico) e insatisfacción, para contrastar la hipótesis de concentración en municipios rurales con bajo desarrollo económico. La metodología empleó un diseño cuantitativo descriptivo-correlacional sobre 2 256 encuestas válidas aplicadas en 99 municipios de 18 departamentos entre mayo de 2025 y febrero de 2026. Los resultados revelan un panorama general positivo con NSU promedio de 4,66/5,0, pero con heterogeneidades significativas: el 43 % de municipios sin insatisfacción versus el 10 % en niveles críticos o altos. Popayán lidera con tasa de 4,59, seguido por La Palma (3,07) y Barranquilla (2,54). La accesibilidad emerge como la dimensión más problemática (tasa 1,20) y quintuplica las demás dimensiones. Contrario a la hipótesis inicial, las correlaciones entre insatisfacción y ruralidad ($r = 0,052$) o valor agregado ($r = -0,024$) resultaron muy débiles, evidenciando que la insatisfacción responde a factores múltiples donde las barreras de accesibilidad —tanto físicas en zonas rurales como por saturación en centros urbanos— constituyen el mediador crítico entre condiciones territoriales y percepción de calidad del servicio.

ÍNDICE

Introducción.....	8
Marco teórico.....	11
Metodología.....	15
Resultados	19
Conclusiones	24
Bibliografía	27
Anexos	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la Tasa de insatisfacción	16
Tabla 2. Top 10 de municipios con tasa de insatisfacción más alta.....	20
Tabla 3. Top de municipios críticos de tasa de insatisfacción por servicio y dimensión	29
Tabla 4. Top de municipios con tasa crítica o alta por tipo de trámite y dimensión	30

ÍNDICE DE GRÁFICAS

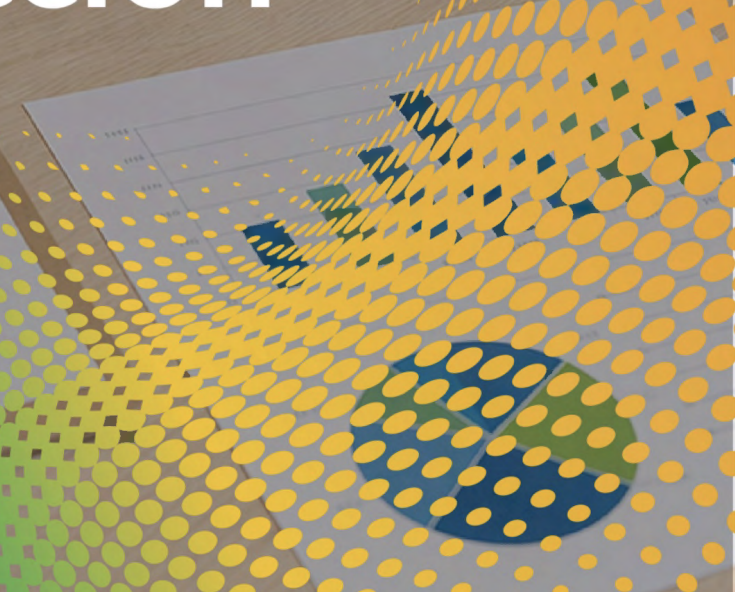
Gráfica 1. Porcentaje de municipios según la clasificación de la tasa de insatisfacción.....	19
Gráfica 2. Tasa de insatisfacción promedio por dimensión	20
Gráfica 3. Gráficos de dispersión entre porcentaje de ruralidad, valor agregado y tasa de insatisfacción	22



Superservicios



Introducción



Introducción

La calidad en la atención al usuario constituye un pilar fundamental en la gestión de las entidades públicas, especialmente en aquellas que ejercen funciones de vigilancia y control sobre servicios esenciales. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), como organismo encargado de garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, enfrenta el desafío de mantener altos estándares de satisfacción en su servicio de atención al usuario a lo largo de un territorio nacional caracterizado por su diversidad geográfica, económica y social. Sin embargo, los resultados de la Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) del año 2025 revelan la existencia de heterogeneidades territoriales significativas en la percepción de calidad del servicio, evidenciando que mientras el 43 % de los municipios no presenta insatisfacción, un 10 % se clasifica en niveles críticos o altos de insatisfacción. Esta disparidad plantea interrogantes sobre los factores que determinan estas diferencias y la necesidad de identificar patrones territoriales que permitan focalizar estrategias de mejoramiento.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para orientar decisiones estratégicas que impacten directamente en el acceso efectivo de los ciudadanos a los mecanismos de protección de sus derechos como usuarios de servicios públicos. En un contexto donde la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020 establecen el marco normativo para la gestión de peticiones, quejas y reclamos, comprender las barreras que enfrentan los usuarios en diferentes territorios resulta esencial para garantizar la equidad en el acceso a la justicia administrativa. Además, la identificación de municipios críticos como Popayán, La Palma y Barranquilla, con tasas de insatisfacción que superan significativamente el promedio nacional, demanda una respuesta institucional diferenciada que reconozca las particularidades de cada contexto territorial. Este análisis no solo contribuye al mejoramiento de la gestión interna de Superservicios, sino que también aporta evidencia empírica sobre los desafíos de la prestación de servicios públicos en territorios heterogéneos.

La literatura sobre calidad en servicios públicos ha identificado múltiples dimensiones que influyen en la satisfacción del usuario, incluyendo la accesibilidad, la calidad del servicio, el tiempo de respuesta y la claridad de la información. Los modelos teóricos de evaluación de servicios públicos enfatizan la importancia de considerar no solo aspectos técnicos de la prestación, sino también factores contextuales como la infraestructura tecnológica, la dispersión geográfica y las características socioeconómicas de la población. En el contexto colombiano, estudios previos han señalado que la ruralidad y el bajo desarrollo económico pueden constituir barreras para el acceso efectivo a servicios institucionales. Sin embargo, la evidencia sobre la relación específica entre estas variables territoriales y la satisfacción con servicios de atención

al usuario en entidades de vigilancia y control permanece limitada, lo que justifica un análisis empírico riguroso que permita validar o refutar estas hipótesis en el caso particular de Superservicios.

Este estudio se propone responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿existe una concentración territorial de la insatisfacción con el servicio de atención al usuario de Superservicios, y está relacionada con características territoriales como la ruralidad y el valor agregado municipal? La hipótesis inicial plantea que la insatisfacción se concentra en municipios rurales con bajo valor agregado económico, donde existen barreras de infraestructura, tecnología y acceso físico a los puntos de atención. Para contrastar esta hipótesis, se realizó un análisis cuantitativo descriptivo-correlacional de 2 256 encuestas válidas aplicadas en 99 municipios de 18 departamentos durante el año 2025, examinando la relación entre las tasas de insatisfacción y variables territoriales como el porcentaje de ruralidad y el valor agregado per cápita municipal.

El presente documento se estructura en seis secciones principales. Posterior a esta introducción, la segunda sección desarrolla el marco teórico que fundamenta el análisis, abordando los modelos de calidad en servicios públicos y el marco normativo colombiano aplicable. La tercera sección describe la metodología empleada, detallando el diseño del estudio, las fuentes de información y los procedimientos de análisis. La cuarta sección presenta los resultados del análisis, incluyendo la caracterización de las tasas de insatisfacción por municipio, el análisis por dimensiones de calidad y el examen de correlaciones territoriales. La quinta sección discute las conclusiones derivadas del estudio, contrastando los hallazgos con la hipótesis inicial y sus implicaciones para la gestión institucional. Finalmente, se incluyen anexos con información detallada sobre las tasas de insatisfacción por tipo de servicio y trámite.



Superservicios



2.

Marco Teórico

Marco teórico

Para evaluar la calidad en servicios públicos se propone una integración de múltiples perspectivas teóricas que reconocen la complejidad inherente a la prestación de servicios en el sector público. La Agencia Estatal para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios de España (AEVAL, 2009) propone un modelo de evaluación en tres niveles: macro-calidad (relaciones Estado-sociedad), meso-calidad (relaciones entre prestadores y usuarios) y micro-calidad (relaciones organizacionales internas), enfatizando que la calidad del servicio se mide comparando las expectativas ciudadanas con la percepción del servicio recibido. El modelo SERVQUAL, ampliamente referenciado en la literatura, identifica cinco dimensiones críticas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, dimensiones que permiten operacionalizar la medición de brechas entre expectativas y percepciones (AEVAL, 2009). Sin embargo, Viñas (2005) introduce una perspectiva crítica fundamental al argumentar que la aplicación directa del concepto de "satisfacción del cliente" del sector privado al público es conceptualmente errónea, dado que las administraciones públicas deben equilibrar múltiples intereses, operar bajo restricciones presupuestarias y priorizar el interés general sobre preferencias individuales. Esta tensión teórica entre satisfacción individual y bien común resulta particularmente relevante para el análisis de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde las decisiones de atención deben balancear eficiencia, equidad territorial y sostenibilidad institucional.

La medición de la satisfacción del usuario en servicios públicos ha sido objeto de múltiples investigaciones que aportan evidencia empírica sobre metodologías efectivas y factores determinantes de la calidad percibida. Fernández y Prado (2005), en su estudio de 305 empresas certificadas ISO 9000 en la Eurorregión Galicia-Portugal, encontraron que el 69,4 % de las organizaciones realizaban medición de satisfacción, siendo las encuestas escritas el método predominante (77,7 %), aunque identificaron un uso marginal de indicadores internos de gestión (2,4 %), lo que sugiere oportunidades de mejora en la triangulación metodológica. El estudio reveló diferencias significativas entre regiones, con Portugal mostrando mayor madurez en gestión de satisfacción (93,0 % de adopción) comparado con Galicia (57,8 %), lo que evidencia que el contexto institucional y cultural influye en la efectividad de los sistemas de medición. Palacios (2005) contribuye al debate metodológico analizando estrategias de ponderación en encuestas de satisfacción, proponiendo que, mientras teóricamente la ponderación basada en importancia atribuida por usuarios representa mejor sus percepciones, las restricciones prácticas de implementación (complejidad del cuestionario, tasas de respuesta, costos) frecuentemente hacen más viables las estrategias de ponderación convencional guiadas por información cualitativa sobre prioridades de usuarios. Para el análisis territorial de la insatisfacción en Superservicios, estos hallazgos sugieren la necesidad de combinar métodos cuantitativos (tasas

de insatisfacción por municipio) con análisis cualitativos que capturen las particularidades de contextos rurales versus urbanos, considerando variables como accesibilidad física a puntos de atención, disponibilidad de infraestructura tecnológica y capacidad institucional local.

La Ley 142 de 1994 constituye el marco normativo fundamental que regula el régimen de servicios públicos domiciliarios en Colombia, estableciendo los principios, derechos y obligaciones que rigen la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible. Esta ley consagra derechos fundamentales de los usuarios, incluyendo el derecho a recibir servicios de calidad, a presentar peticiones, quejas y recursos, a obtener respuestas oportunas y a ser informados sobre las condiciones de prestación del servicio (Ley 142, 1994). El marco legal establece la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entidad de inspección, vigilancia y control, con facultades para recibir y tramitar quejas de usuarios, imponer sanciones a prestadores que incumplan sus obligaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios. La ley define estándares de calidad, continuidad y cobertura que los prestadores deben cumplir, y establece mecanismos de participación ciudadana como los comités de desarrollo y control social. Para el presente estudio, este marco legal es fundamental porque establece los parámetros normativos contra los cuales se debe evaluar la efectividad del servicio de atención al usuario de Superservicios.

El Decreto 1369 de 2020 regula específicamente la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el sector de servicios públicos domiciliarios, desarrollando y precisando los mecanismos establecidos en la Ley 142 de 1994 y la Ley 1755 de 2015 sobre derecho de petición. Este decreto establece procedimientos estandarizados para la radicación, tramitación y respuesta de PQRSD, definiendo plazos máximos de respuesta (15 días hábiles para peticiones generales, 10 días para peticiones de información, respuesta inmediata para peticiones relacionadas con derechos fundamentales), canales de atención obligatorios (presencial, telefónico, virtual, escrito) y requisitos de calidad para las respuestas, que deben ser claras, precisas, de fondo y congruentes con lo solicitado (Decreto 1369, 2020). La hipótesis de concentración territorial de insatisfacción en municipios rurales con bajo valor agregado adquiere relevancia normativa bajo este decreto, pues la obligación de garantizar múltiples canales de atención y respuestas oportunas puede enfrentar desafíos particulares en territorios con limitaciones de conectividad, infraestructura tecnológica y capacidad institucional local, generando inequidades en el ejercicio efectivo del derecho de petición que el marco legal busca proteger.

La literatura demuestra que la calidad percibida resulta de la interacción compleja entre expectativas ciudadanas, capacidad institucional de respuesta, marco normativo vigente y condiciones contextuales del territorio (AEVAL, 2009; Viñas, 2005). La hipótesis de

concentración de insatisfacción en municipios con alta ruralidad y bajo valor agregado encuentra sustento teórico en el reconocimiento de que las brechas de infraestructura tecnológica y las barreras de acceso físico constituyen determinantes estructurales de la calidad del servicio, tal como evidenciaron Hernández y Pérez (2013) en contextos municipales similares. El desarrollo de una tasa de insatisfacción territorial que identifique municipios críticos según insatisfacción por hogares representa una contribución metodológica relevante, pues permite operacionalizar la medición de inequidades territoriales en el ejercicio del derecho de petición consagrado en la Ley 142 de 1994 y regulado por el Decreto 1369 de 2020. Este enfoque territorial resulta particularmente pertinente dado que, como señalan Sánchez y Camargo (2017), el 42 % de usuarios encuestados desconoce la existencia misma de la Superintendencia y, por ende, los alcances en sentido de protección al usuario que puede dar la entidad. El análisis propuesto debe considerar no solo indicadores cuantitativos de satisfacción, sino también variables contextuales como densidad poblacional, índice de ruralidad, PIB per cápita municipal, cobertura de conectividad digital y distancia a puntos de atención presencial, variables que según la literatura revisada actúan como mediadores entre el marco normativo y la efectividad real del servicio percibida por los usuarios.



Superservicios

3.

Metodología

Metodología

El presente estudio empleó un diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional para analizar la distribución territorial de la insatisfacción con el servicio de atención al usuario de Superservicios. La unidad de análisis correspondió a los municipios colombianos donde se aplicó la Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) durante el año 2025, instrumento diseñado por Superservicios que evalúa cuatro dimensiones críticas del servicio: calidad de la atención recibida, tiempo dedicado en la atención, accesibilidad a los puntos digitales o presenciales y claridad en la información recibida. Cada dimensión fue medida mediante una escala de 5 puntos (1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni insatisfecho ni satisfecho, 4 = Satisfecho, 5 = Muy satisfecho), aplicada a usuarios que acudieron a los diferentes canales de atención (presencial en direcciones territoriales, portal web, plataforma TeResuelvo y línea telefónica PBX) por trámites relacionados con servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible). La muestra final estuvo conformada por 2 256 encuestas válidas distribuidas en 99 municipios de 18 departamentos del país, recolectadas entre mayo de 2025 y febrero de 2026.

Para el desarrollo del estudio se toma la información de hogares debido a que cada servicio se ofrece inicialmente sobre una casa u hogar y no sobre una persona; por lo tanto, para evaluar la dimensionalidad de demanda de cada municipio sobre cada servicio se toma el total de hogares. Asimismo, al revisar el conjunto de datos de las encuestas de insatisfacción, se identifica que cada encuesta puede realizarse sobre uno o varios servicios y uno o varios requerimientos, por lo que se toma cada encuesta como el resultado de atención de un hogar en cada punto de Superservicios.

El procesamiento de datos siguió un protocolo de limpieza y consolidación que incluyó la estandarización de nombres de municipios mediante el código DIVIPOLA del DANE, la conversión de variables categóricas de satisfacción a valores numéricos y la integración con bases de datos complementarias de proyecciones de hogares 2025 (DANE, 2025) y valor agregado municipal 2023 (Cuentas Nacionales Departamentales, 2023). Adicionalmente, en la limpieza no se tuvieron en cuenta aquellas encuestas en las que no había información sobre la calificación del servicio. Para operacionalizar el concepto de insatisfacción, se calculó mediante la siguiente ecuación:

$$I_{m,d} = 5 - S_{m,d} \quad \text{Ecuación 1}$$

Donde $S_{m,d}$ representa el puntaje promedio de satisfacción del factor d (calidad, tiempo, accesibilidad o claridad) por cada municipio m , tomando el promedio del puntaje como la suma

de los puntajes en el municipio dividida por el número de encuestas en el municipio. Con lo anterior, la tasa de insatisfacción global se calculó como:

$$Ti_{m,d} = \frac{I_{m,d} * n_m}{H_m} * 10.000 \quad \text{Ecuación 2}$$

Donde H_m es el número de hogares en cada municipio, n_m es el número de encuestas realizadas en el municipio e $I_{m,d}$ es la insatisfacción por municipio y dimensión. La tasa $Ti_{m,d}$ representa la insatisfacción ponderada por cada 10 000 hogares, mostrando así la carga de insatisfacción ajustada por la cantidad de hogares del municipio y no solo por el número de encuestas realizadas. La interpretación de esta tasa refleja la cantidad de puntos de insatisfacción acumulada por cada 10 000 hogares existentes en el municipio, reflejando así una densidad de insatisfacción ajustada por el número de hogares, en donde una alta tasa refleja una insatisfacción promedio alta y/o un número grande de encuestas realizadas con respecto al número de hogares por municipio, mientras que una baja tasa refleja una baja insatisfacción promedio o pocas encuestas realizadas con respecto al número de hogares en el municipio. Esta formulación permite comparar municipios de tamaños muy distintos: un municipio pequeño con alta insatisfacción pero pocas encuestas no necesariamente genera una tasa mayor que una ciudad grande con insatisfacción moderada pero alto volumen de atención. Por último, para evaluar la hipótesis de concentración territorial, se calculó el porcentaje de ruralidad como la participación del total de hogares rurales sobre el total de hogares en el municipio, y el valor agregado per cápita como el valor agregado dividido por el total de hogares en el municipio.

La clasificación de municipios según nivel de insatisfacción se realizó mediante análisis de cuartiles, estableciendo cinco categorías: sin insatisfacción ($TI = 0 \%$), baja ($TI \leq Q1$), media ($Q1 < TI \leq Q2$), alta ($Q2 < TI \leq Q3$) y crítica ($TI > Q3$), donde $Q1$, $Q2$ y $Q3$ corresponden a los cuartiles 75, 90 y 95 de la distribución de tasas de insatisfacción global; la distribución de la tasa para el estudio presenta los valores que se muestran en la tabla 1. El análisis de correlación empleó el coeficiente de Pearson para examinar la relación entre la tasa de insatisfacción global y las variables territoriales (porcentaje de ruralidad y valor agregado per cápita).

Tabla 1. Distribución de la Tasa de insatisfacción

Percentil	Tasa de insatisfacción Global	Tasa de insatisfacción Calidad	Tasa de insatisfacción Tiempo	Tasa de insatisfacción Accesibilidad	Tasa de insatisfacción Claridad
Min	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Q75	0.70	0.16	0.14	1.77	0.06
Q90	1.43	0.99	0.58	3.97	0.55
Q95	1.90	1.25	1.82	5.47	1.58
Max	4.59	4.36	4.20	12.29	4.36

Fuente: Elaboración propia (2026)



Superservicios

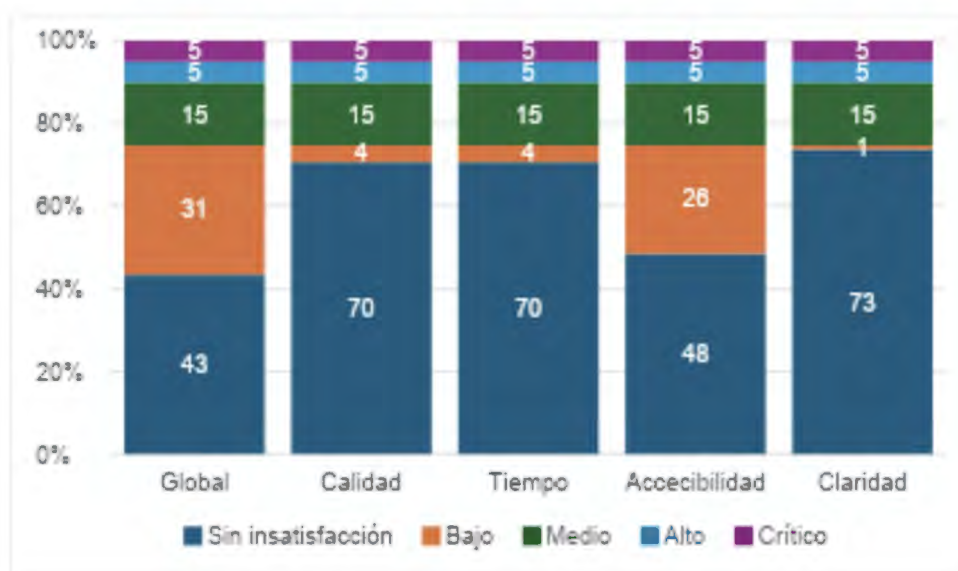


4. Resultados

Resultados

El análisis de 2 256 encuestas válidas aplicadas en 99 municipios colombianos reveló un panorama mayoritariamente positivo en la percepción del servicio de atención al usuario de Superservicios, con un nivel de satisfacción del usuario (NSU) promedio de 4,66 sobre 5,0, equivalente a una tasa de insatisfacción global del 0,33 por cada 10 000 hogares en promedio municipal. Sin embargo, esta cifra agregada oculta heterogeneidades territoriales significativas, evidenciadas en la distribución de municipios por nivel de insatisfacción: 43 municipios (43 %) no presentaron insatisfacción alguna (TI = 0 %), 31 municipios (31 %) presentaron insatisfacción baja, 15 municipios (15 %) registraron insatisfacción media, 5 municipios (5 %) insatisfacción alta y 5 municipios (5 %) fueron clasificados como críticos por superar el tercer cuartil de la distribución, como se puede ver en el gráfico 1.

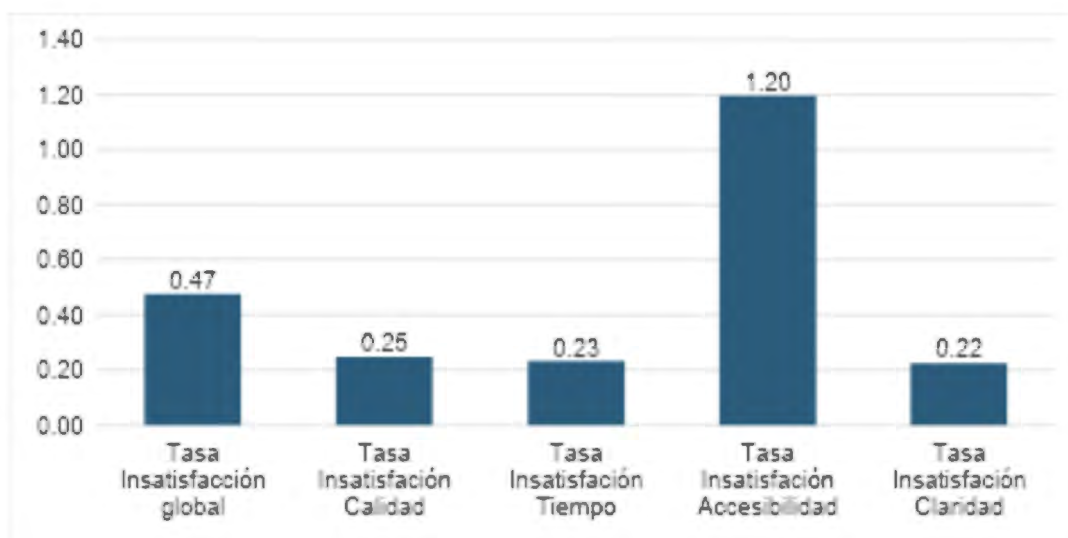
Gráfica 1. Porcentaje de municipios según la clasificación de la tasa de insatisfacción



Fuente: Elaboración propia (2026)

El análisis por dimensiones de servicio identificó la accesibilidad a los puntos de atención como la dimensión más problemática, con una tasa de insatisfacción promedio de 1,20 hogares por cada 10 000 como críticos, siendo significativamente superior a los factores de tiempo (0,23), calidad (0,25) y claridad (0,22), como se puede ver en el gráfico 2. Lo anterior sugiere que las barreras de acceso físico y tecnológico constituyen el principal obstáculo para la satisfacción del usuario; ante esta evidencia, se evidencia la necesidad de contar con más puntos de atención, ya sea de Superservicios o de los prestadores, para que los usuarios puedan tramitar sus peticiones y recibir orientación sobre la prestación de los servicios.

Gráfica 2. Tasa de insatisfacción promedio por dimensión



Fuente: Elaboración propia (2026)

La identificación de municipios críticos reveló casos extremos que demandan atención prioritaria: Popayán (Cauca) encabezó el ranking con una tasa de insatisfacción de 4,59 por cada 10 000 hogares, seguido de La Palma (Cundinamarca) con una tasa de insatisfacción de 3,07 hogares por cada 10 000. Si bien municipios como La Palma (Cundinamarca), Tausa (Cundinamarca) y Sahagún (Córdoba) están caracterizados por su ruralidad, con tasas de ruralidad mayores al 50 % y un valor agregado per cápita relativamente bajo, estas condiciones evidencian que la insatisfacción crítica no responde exclusivamente a la ruralidad, sino a una combinación de factores que incluyen volumen de demanda y capacidad institucional local, como se puede ver con otros municipios críticos como Popayán (Cauca), Barranquilla (Atlántico) (con una tasa de 2,54) y Neiva (Huila) (con una tasa de 1,82, nivel alto), quienes presentan una baja ruralidad y un alto valor agregado por hogar, como se puede ver en la tabla 2. El análisis departamental mostró que los departamentos de Cauca y Cundinamarca presentan un nivel medio, dado que registran una tasa promedio departamental de 0,96 y 0,77, respectivamente.

Tabla 2. Top 10 de municipios con tasa de insatisfacción más alta

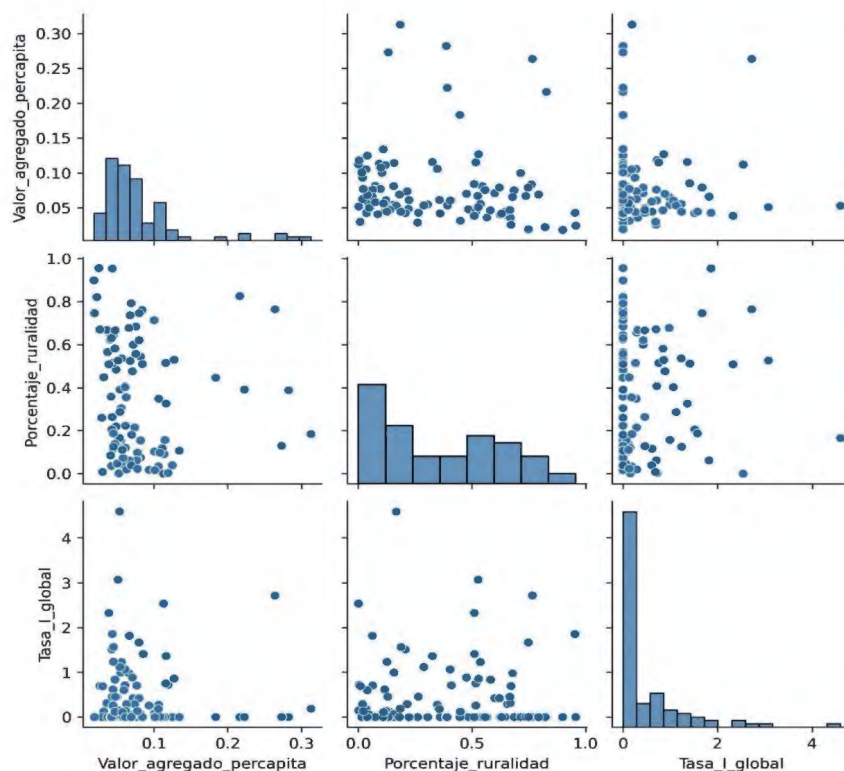
Departamento	Municipio	Total Hogares	Porcentaje de ruralidad	Valor agregado por hogar	Tasa de insatisfacción global
CAUCA	POPAYÁN	128,512	17%	0.05	4.59
CUNDINAMARCA	LA PALMA	4,069	53%	0.05	3.07

CUNDINAMARCA	TAUSA	2,762	77%	0.26	2.72
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	362,170	0%	0.11	2.54
CÓRDOBA	SAHAGÚN	37,602	51%	0.04	2.33
CAUCA	EL TAMBO	21,563	95%	0.04	1.86
HUILA	NEIVA	129,168	6%	0.07	1.82
CÓRDOBA	CANALETE	4,505	75%	0.08	1.66
CUNDINAMARCA	AGUA DE DIOS	4,785	19%	0.04	1.57
CÓRDOBA	MONTERÍA	176,790	21%	0.04	1.51

Fuente: Elaboración propia (2026)

El análisis de correlación entre la tasa de insatisfacción global y las variables territoriales arrojó resultados que cuestionan parcialmente la hipótesis de investigación: la correlación entre insatisfacción y porcentaje de ruralidad fue positiva y débil ($r = 0,051692$), mientras que la correlación con valor agregado per cápita fue negativa y también débil ($r = -0,024308$), sugiriendo que la ruralidad y el bajo valor agregado no son determinantes únicos ni suficientes para explicar la concentración territorial de insatisfacción, como se puede ver en el gráfico 3. Este hallazgo contraintuitivo se explica al observar casos como Barranquilla, ciudad con 0 % de ruralidad y buen valor agregado per cápita (\$0,11 millones/hogar), pero con tasa de insatisfacción de 2,54, atribuible al alto volumen de encuestas (388) que evidencia saturación del servicio en grandes centros urbanos. Inversamente, municipios con alta ruralidad como Argelia (Cauca, 89,89 % de ruralidad) o La Cumbre (Valle del Cauca, 79 % de ruralidad) registraron insatisfacción nula o baja, posiblemente por menor demanda de servicios o expectativas diferenciadas; sin embargo, el número de encuestas realizadas en zonas rurales es mucho menor que en zonas urbanas. El análisis reveló que la accesibilidad es el factor crítico que media la relación entre características territoriales e insatisfacción: municipios rurales enfrentan barreras de acceso físico a puntos presenciales, mientras que municipios urbanos densamente poblados pueden enfrentar saturación de canales presenciales, convergiendo ambos en insatisfacción por accesibilidad, pero por causas estructuralmente distintas.

Gráfica 3. Gráficos de dispersión entre porcentaje de ruralidad, valor agregado y tasa de insatisfacción



Fuente: Elaboración propia (2026)

El análisis desagregado por servicio público mostró que energía eléctrica concentró el mayor número de consultas (2 223 encuestas), seguido de acueducto (2 153) y gas combustible (2 101), reflejando la priorización de servicios esenciales en la demanda ciudadana. Por tipo de trámite, el seguimiento a un trámite fue el más frecuente (2 219), seguido de la asesoría (2 218), de PQRS (1 728) y de derechos de petición (1 668), evidenciando que una proporción significativa de usuarios acude a Superservicios no para presentar quejas formales sino para orientación sobre sus derechos y procedimientos, lo que subraya la función pedagógica de la entidad. Al analizar la tasa de insatisfacción por cada servicio y municipio, se observa que Popayán presenta una tasa crítica para los servicios de acueducto, aseo, energía y gas, con tasas superiores a 4; asimismo, otro municipio que resalta es Barranquilla, el cual presenta una tasa crítica en cada uno de los servicios, como se puede ver en la tabla 3 en los anexos. Por otro lado, con respecto al tipo de trámites, el trámite de petición de riesgo inminente presenta la tasa de insatisfacción más alta, con 1,69, siendo un nivel alto, seguido del seguimiento a trámites; asimismo, los municipios de Popayán y Barranquilla también presentan insatisfacción alta o crítica en cada uno de los trámites, como se puede ver en la tabla 4 en el anexo.



Superservicios



5.

Conclusiones

Conclusiones

Los resultados de este estudio revelan que la insatisfacción con el servicio de atención al usuario de Superservicios presenta una marcada heterogeneidad territorial que no responde exclusivamente a factores de ruralidad o desarrollo económico, como planteaba la hipótesis inicial. Si bien el nivel de satisfacción del usuario promedio alcanza 4,66/5,0, evidenciando un panorama general positivo, el análisis territorial identifica que el 10 % de los municipios se encuentran en niveles críticos o altos de insatisfacción, con Popayán (TI = 4,59), La Palma (TI = 3,07) y Barranquilla (TI = 2,54) como casos prioritarios. El hallazgo más significativo radica en que la accesibilidad constituye la dimensión más problemática, con una tasa de insatisfacción (1,20) que quintuplica las demás dimensiones evaluadas. Esta barrera puede operar de manera paradójica: en municipios rurales se puede manifestar como limitación de acceso físico o tecnológico a los puntos de atención, mientras que en grandes centros urbanos se puede expresar como saturación de los canales presenciales debido al alto volumen de demanda. Las correlaciones débiles entre insatisfacción y ruralidad ($r = 0,052$) o valor agregado ($r = -0,024$) confirman que el fenómeno responde a factores múltiples y contextuales que requieren estrategias diferenciadas por territorio.

Con base en estos hallazgos, se proponen estrategias de mejoramiento diferenciadas según el contexto territorial. Para municipios rurales como La Palma y Tausa en Cundinamarca, se recomienda fortalecer los canales digitales mediante la optimización de la plataforma TeResuelvo, enfocándose en zonas rurales, implementar puntos de atención móviles y desarrollar alianzas con gobiernos locales para capacitar a personeros y líderes comunitarios como multiplicadores de información sobre derechos de los usuarios. Para grandes centros urbanos como Barranquilla, Popayán y Neiva, se proponen acciones prioritarias como la implementación de sistemas de agendamiento de citas en línea para descongestionar la atención presencial, la automatización de trámites simples mediante chatbots y portales de autogestión, y la ampliación de la capacidad instalada con nuevos puntos de atención estratégicamente ubicados. Finalmente, dado que el 42 % de los usuarios desconoce la existencia de Superservicios, resulta fundamental fortalecer la función pedagógica mediante campañas territorializadas en medios locales, material educativo simplificado sobre derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios y articulación interinstitucional con alcaldías, defensorías del pueblo y organizaciones comunitarias.

Es importante reconocer las limitaciones metodológicas del presente estudio que condicionan la interpretación de los resultados. La aplicación de la encuesta exclusivamente en los puntos de atención de Superservicios (97 % presencial) genera un sesgo de selección significativo, ya que solo captura la percepción de usuarios que lograron acceder al servicio, excluyendo a aquellos

que enfrentan barreras tan severas que les impiden llegar a los puntos de atención. Esta limitación es particularmente relevante en municipios rurales dispersos, donde la población con mayores dificultades de acceso queda subrepresentada en la muestra, lo que podría explicar parcialmente por qué algunos territorios altamente rurales no presentan insatisfacción registrada. Adicionalmente, el carácter no obligatorio de la encuesta introduce un potencial sesgo de autoselección, donde usuarios con experiencias extremas (muy positivas o muy negativas) podrían estar sobrerrepresentados frente a aquellos con percepciones neutras. La concentración de 2 256 encuestas en 99 municipios implica tamaños muestrales heterogéneos que limitan la comparabilidad estadística entre territorios, especialmente en municipios pequeños donde pocas encuestas pueden generar tasas de insatisfacción volátiles. Para futuras investigaciones, se recomienda complementar este instrumento con encuestas telefónicas o digitales que alcancen a la población que no accede presencialmente, implementar muestreos probabilísticos estratificados por tamaño de municipio y nivel de ruralidad, y triangular los resultados con indicadores internos de gestión (tiempos reales de respuesta, tasas de reincidencia) y análisis cualitativos mediante grupos focales en municipios críticos que permitan comprender las causas profundas de la insatisfacción más allá de las dimensiones cuantificadas.



Superservicios



6

Bibliografía

Bibliografía

- Agencia Estatal para la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. Ministerio de la Presidencia, Gobierno de España.
- Decreto 1369 de 2020. Por el cual se reglamenta la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el sector de servicios públicos domiciliarios. Diario Oficial No. 51.456 de 14 de octubre de 2020. República de Colombia.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2025). Proyecciones de hogares departamentales y municipales 2018-2042. DANE.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2024). Cuentas nacionales departamentales: Valor agregado municipal 2011-2023p. DANE.
- Fernández González, A. J., & Prado Prado, J. C. (2005). Medición y análisis de la satisfacción del cliente. Prácticas en empresas de Galicia y Portugal. *IX Congreso de Ingeniería de Organización*, Gijón, España.
- Hernández Juárez, L., & Pérez Cervantes, B. (2013). Gestión de los servicios públicos municipales: Un análisis de la percepción ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8(3), 100-130.
- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994. República de Colombia.
- Palacios Gómez, J. L. (2005). Estrategias de ponderación de la respuesta en encuestas de satisfacción de usuarios de servicios. Universidad Complutense de Madrid.
- Sánchez Ortiz, M. C., & Camargo Díaz, M. F. (2017). *Eficacia del derecho de petición en la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios* [Monografía de grado]. Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (32), 1-8.



Superservicios

7

Anexos

Anexos

Tabla 3. Top de municipios críticos de tasa de insatisfacción por servicio y dimensión

Acueducto						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
Alcantarillado						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
HUILA	NEIVA	1.82	1.94	2.01	1.78	1.55
CÓRDOBA	MONTERÍA	1.51	1.13	1.30	2.49	1.13
Aseo						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
Energía Eléctrica						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36

CUNDINAMARCA	LA PALMA	3.07	0.00	0.00	12.29	0.00
CUNDINAMARCA	TAUSA	2.72	0.00	0.00	10.86	0.00
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
Gas						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
HUILA	NEIVA	1.82	1.94	2.01	1.78	1.55

Fuente: Elaboración propia (2026)

Tabla 4. Top de municipios con tasa crítica o alta por tipo de trámite y dimensión

Asesorías						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
CUNDINAMARCA	LA PALMA	3.07	0.00	0.00	12.29	0.00
CUNDINAMARCA	TAUSA	2.72	0.00	0.00	10.86	0.00
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
Derecho de petición						

Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
HUILA	NEIVA	1.82	1.94	2.01	1.78	1.55
CÓRDOBA	MONTERÍA	1.51	1.13	1.30	2.49	1.13
PQR – Petición, queja o reclamo						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
CUNDINAMARCA	LA PALMA	3.07	0.00	0.00	12.29	0.00
CUNDINAMARCA	TAUSA	2.72	0.00	0.00	10.86	0.00
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
Petición de riesgo inminente						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
HUILA	NEIVA	1.82	1.94	2.01	1.78	1.55
BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	0.72	0.35	0.37	1.77	0.40
RAP – Recurso de apelación						

Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CUNDINAMARCA	LA PALMA	3.07	0.00	0.00	12.29	0.00
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	MONTERÍA	1.51	1.13	1.30	2.49	1.13
CUNDINAMARCA	SOPÓ	1.36	0.00	0.00	5.44	0.00
CUNDINAMARCA	VILLETÁ	1.12	0.00	0.00	4.48	0.00
REQ – Recurso de queja						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	MONTERÍA	1.51	1.13	1.30	2.49	1.13
CUNDINAMARCA	VILLETÁ	1.12	0.00	0.00	4.48	0.00
CUNDINAMARCA	RICAUARTE	1.06	0.00	0.00	4.25	0.00
SAP – Silencio administrativo positivo						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
HUILA	NEIVA	1.82	1.94	2.01	1.78	1.55
CÓRDOBA	MONTERÍA	1.51	1.13	1.30	2.49	1.13

Seguimiento a un trámite						
Departamento	Municipio	Tasa Global	Tasa Calidad	Tasa Tiempo	Tasa Accesibilidad	Tasa Claridad
CAUCA	POPAYÁN	4.59	4.36	4.20	5.45	4.36
CUNDINAMARCA	LA PALMA	3.07	0.00	0.00	12.29	0.00
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	2.54	2.46	2.29	2.82	2.60
CÓRDOBA	SAHAGÚN	2.33	2.13	2.13	2.93	2.13
HUILA	NEIVA	1.82	1.94	2.01	1.78	1.55

Fuente: Elaboración propia (2026)



Superservicios

