



Superservicios

Relación entre la percepción y la realidad del **SERVICIO PRESTADO POR TERRITORIO**

según la encuesta de percepción sobre atención a usuarios y los reportes de los prestadores a reclamaciones realizadas por los usuarios



Documento de Coyuntura
Diciembre, 2025

Equipo Observatorio de Servicios Públicos Domiciliarios

Autores:

Verny Harvey Mendoza Beltran
Luz Adriana Gutiérrez Rodríguez

Equipo Analista de Datos:

Verny Harvey Mendoza Beltran
Luz Adriana Gutiérrez Rodríguez

Revisores:

Iván Dario Romero Vega
Edwin Jair Ramírez Charry

Revisor de estilo:

Nicolás Amador Peñaranda

Diseño gráfico:

Daniel Castañeda Arredondo

Resumen

A partir de la encuesta de percepción sobre la atención a usuarios y los reportes de los prestadores de servicios públicos sobre el número de reclamaciones realizadas, se propone evaluar qué tipo de relación puede existir entre la percepción que tienen los usuarios y la realidad reportada por los prestadores, con el fin de evidenciar qué tipo de problemáticas en la atención pueden estar sucediendo en los distintos territorios, como posibles barreras de acceso o un sistema de quejas poco funcional. Esta relación se establece mediante un indicador compuesto que estandariza y relaciona el número total de reclamaciones con el porcentaje de personas que tienen una percepción negativa del servicio, de tal forma que se pueda evidenciar, por medio de una escala, si existe una brecha positiva o negativa entre la percepción y la realidad. Los resultados evidencian una relación positiva en la que, a mayor percepción negativa sobre la atención al usuario, hay mayores reclamaciones; sin embargo, se encuentran municipios en los que no se cumple esta regla y que pueden ser focos de vigilancia y control.

ÍNDICE

Introducción	8
Marco teórico	11
Metodología	14
Resultados	18
Conclusión	23
Bibliografía	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre las reclamaciones y el porcentaje de personas que tiene una percepción negativa identificando el municipio.....	19
Figura 2. Diagrama de dispersión entre las reclamaciones y el porcentaje de personas que tiene una percepción negativa identificando el municipio y el rango IBPR, sin Barranquilla.....	20
Figura 3. Mapa de color con el valor del IBPR por departamento.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación del indicador de brecha.....	16
Tabla 2. Clasificación y recomendaciones para cada caso.....	23



Superservicios



Introducción

1



Introducción

La diferencia entre la percepción de la ciudadanía y la realidad puede evidenciar patrones de comportamiento en regiones que sean objeto de vigilancia y control. La solución de requerimientos por parte de un prestador de servicios públicos puede influir directamente en la percepción que tiene el usuario sobre el servicio prestado; sin embargo, se presentan casos en los que el usuario puede tener una alta insatisfacción frente a la atención prestada y no realizar ningún requerimiento ante el prestador, o en los que el usuario tiene una baja insatisfacción y realiza bastantes reclamos.

En el primer caso pueden presentarse problemas como: falta de capacitación a la ciudadanía para gestionar requerimientos ante los prestadores, posibles barreras de acceso de los ciudadanos frente a los canales de comunicación del prestador e incidencia de posibles irregularidades derivadas de tratos ilegales (preferencia por no denunciar o comunicar un acto indebido), entre otros. Por otro lado, en el segundo caso pueden identificarse procesos óptimos: el prestador cuenta con un sistema de quejas funcional en el que, si bien el ciudadano tiene una buena percepción general, los canales de atención están bien gestionados. Estos casos pueden presentarse por alta demanda en prestadores de ciudades principales con gran cobertura y, por ende, con un alto volumen de reclamaciones a las que se les da solución efectiva. El uso de este indicador puede ayudar a identificar los territorios (municipios) en los que se estén evidenciando estos u otros problemas o fortalezas, y realizar de forma conjunta acciones de vigilancia y control para mejorar las condiciones en la prestación y atención del servicio.

Este estudio busca evaluar y describir en qué regiones del país pueden presentarse estos problemas, a partir de la relación entre la percepción sobre la atención y la realidad. Para analizar la posible relación entre ambas variables, se construye un indicador compuesto que utiliza la información de percepción proveniente de la Encuesta de Percepción sobre Atención a los Usuarios 2024, y la información sobre la realidad a partir de los requerimientos que los usuarios realizan directamente a los prestadores y que estos reportan a través de la plataforma de información SUI¹. Con estas dos fuentes de información se calcula el porcentaje de personas que reportan una percepción negativa por territorio y el número de reclamaciones por territorio; ambos valores se estandarizan y se calcula el indicador compuesto a partir de su suma, definiendo cinco categorías según el resultado: 1. Alta brecha positiva, 2. Brecha moderada

¹ SUI: Sistema Único de Información, es una plataforma de información que recopila, estandariza y publica la información que reportan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a la Superservicios. Esta plataforma es administrada por la Superservicios.

positiva, 3. Percepción y reclamaciones alineadas, 4. Brecha moderada negativa y 5. Alta brecha negativa.

El indicador propuesto identifica como municipios críticos a Sincelejo (Sucre) y San Luis de Sincé (Sucre), donde se presenta un resultado superior a 1, lo que indica alta insatisfacción y pocas reclamaciones. Por otro lado, municipios como Barranquilla (Atlántico), Armenia (Quindío), La Tebaida (Quindío) y Medellín (Antioquia) presentan valores por debajo de -1, lo que indica muchas reclamaciones pero poca insatisfacción; estos resultados pueden evidenciar una gestión efectiva de reclamaciones ligada a la alta demanda de estos municipios y una atención al usuario con percepción positiva. Asimismo, se encuentran municipios con alta insatisfacción en la resolución de solicitudes y pocas reclamaciones, lo que puede deberse a un sistema ineficiente de comunicación o atención, posiblemente asociado a que los prestadores son pequeños y su atención depende de alianzas con la alcaldía o la gobernación; también puede existir una demanda muy baja en la que la prestación se da por medios más convencionales. Este documento se desarrolla de la siguiente forma: una introducción, un desarrollo metodológico en el que se explica la construcción del indicador, una muestra de resultados y análisis, y, por último, las conclusiones.



Superservicios

2. Marco Teórico

Marco teórico

La evaluación de la calidad en los servicios, particularmente en el sector público, ha evolucionado desde un enfoque objetivo centrado en el productor hacia una perspectiva subjetiva fundamentada en la percepción del usuario. Autores como Grönroos (1984) sentaron las bases de este cambio al introducir el concepto de calidad de servicio percibida, definiéndola como el resultado de un proceso de evaluación en el que el consumidor compara el servicio que espera recibir con la percepción del servicio que efectivamente recibe. Esta aproximación teórica distingue entre la calidad "técnica" (qué se entrega) y la calidad "funcional" (cómo se entrega), estableciendo que la imagen corporativa actúa como un filtro en esta evaluación (Gutiérrez Rodríguez et al., 2010). En esta misma línea, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definen la calidad del servicio como la amplitud de la discrepancia o brecha entre las expectativas y las percepciones de los clientes, consolidando la noción de que la calidad es un juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad del servicio.

El modelo más influyente para operacionalizar esta teoría es el SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Como lo explican Bustamante U. et al. (2019), este modelo constituye un procedimiento de evaluación estructurado que, mediante un cuestionario basado en una escala de Likert, busca medir la calidad de servicio a través de cinco dimensiones fundamentales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La solidez y flexibilidad de este instrumento han permitido su amplia adopción y adaptación en diversos contextos. Arguello-Núñez et al. (2022) confirman su utilidad al aplicarlo en el ámbito municipal ecuatoriano, demostrando que permite identificar áreas de oportunidad específicas, como la empatía de los funcionarios, y ofrecer un diagnóstico cuantitativo de la percepción ciudadana sobre la gestión pública local.

La aplicación de estos modelos en la administración pública adquiere una relevancia particular, dado que el objetivo final no es solo la satisfacción del usuario, sino también la generación de credibilidad y confianza en las instituciones. Hernández Juárez y Pérez Cervantes (2013) señalan que, a diferencia del sector privado, donde se busca la lealtad del cliente, en el ámbito público la meta es construir una relación de confianza y colaboración con los ciudadanos, quienes hoy están más informados y son más exigentes con la calidad y transparencia de los servicios. En este sentido, Gutiérrez Rodríguez et al. (2010) demuestran empíricamente que la calidad percibida del servicio público local influye de manera directa e indirecta (a través de la satisfacción) en la credibilidad que los ciudadanos otorgan a sus gobiernos. Así, la medición de la percepción ciudadana se convierte en una herramienta indispensable para la modernización de la gestión pública, permitiendo alinear la prestación de los servicios con las expectativas de la comunidad y fortalecer la legitimidad de las actuaciones gubernamentales.

El marco normativo que sustenta el derecho de los ciudadanos a presentar reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en Colombia tiene su fundamento en la Ley 142 de 1994, conocida como el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Esta ley, en su artículo 9 (Ley 142, 1994), consagra los derechos de los usuarios, destacando el de presentar peticiones, quejas y recursos ante la empresa prestadora del servicio. En desarrollo de estos derechos, el Capítulo VII de la misma ley establece el "Régimen de Defensa del Usuario en Sede de la Empresa" (artículos 152 a 159 de la Ley 142, 1994), que regula de manera detallada el procedimiento que deben seguir tanto los usuarios como las empresas prestadoras frente a las reclamaciones, protegiendo así el debido proceso y el acceso a la justicia en sede administrativa.

Adicionalmente, la Ley 142 establece un sistema de protección al usuario que va más allá del trámite interno en las empresas. Los artículos 79 y 80 (Ley 142, 1994) definen las funciones de control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual actúa como ente de inspección y como segunda instancia para resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios cuando no están conformes con la respuesta de la empresa a sus reclamaciones. Este diseño normativo busca garantizar que la "realidad" de las reclamaciones, que este estudio analiza a partir de los datos del Sistema Único de Información (SUI), refleje no solo la insatisfacción del usuario, sino también el ejercicio efectivo de sus derechos constitucionales y legales a una prestación eficiente y de calidad, tal como lo ordenan los artículos 365 y 369 de la Constitución Política.



Superservicios



3.

Metodología



Metodología

Para analizar la posible relación e impacto entre la percepción y la realidad en los distintos municipios, se propone calcular un indicador compuesto que toma la información de la Encuesta de Percepción sobre la Atención a los Usuarios y los reportes de reclamaciones presentados por los prestadores de servicios públicos a través de la plataforma SUI de la Superservicios. Estas dos fuentes de datos se tomarán como *proxy* de la información de percepción y realidad; de esta forma, se toman las variables necesarias para realizar agregaciones municipales con el fin de obtener indicadores de percepción y realidad para cada municipio y construir así el indicador de brecha entre percepción y realidad a nivel municipal.

Para la información de percepción se toma como fuente la Encuesta de Percepción sobre la Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos en los Puntos de Atención de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. Esta encuesta se realizó en 2024, entre el 30 de octubre y el 15 de diciembre, y tiene como objetivo evaluar la percepción de los usuarios sobre las causas y resoluciones de las peticiones presentadas de forma presencial en los distintos puntos de atención seleccionados. La base de datos cuenta con 7.084 encuestas realizadas en 13 departamentos y 25 municipios seleccionados a partir de un muestreo estratificado proporcional².

La percepción puede representarse a partir de la variable de calificación, la cual hace referencia a la calidad del servicio prestado al momento de gestionar el requerimiento por parte del prestador. Esta calificación puede ser buena, regular o mala, e indica la percepción que tiene el usuario frente a lo que espera al momento de su atención. El indicador de percepción negativa se calculó de manera agregada por municipio, sumando las personas que tienen una calificación del servicio regular o mala. De forma inicial, se crea una variable indicadora en la base de datos de la encuesta que asigna el valor 1 si la calificación es regular o mala, y 0 en caso contrario, tal como se expresa en la Ecuación 1. Posteriormente, se realiza el cálculo del porcentaje tomando el total de personas con percepción negativa sobre el total de personas encuestadas por característica a evaluar; para este caso, por municipio y, de forma separada, por tipo de servicio, como se muestra en la Ecuación 3.

$$\text{Percepción negativa}_i = \sum_0^N X_{ni} \quad \text{ecuación 1}$$

donde

$$X_{ni} = 1 \text{ si Calificación} \in \{\text{Regular, mala}\}, 0 \text{ de lo contrario} \quad \text{ecuación 2}$$

² La encuesta se realiza con base en un muestreo estratificado proporcional, en donde se seleccionan las personas de la encuesta por medio de una selección que subdivide el total de la población del territorio por estratos y a cada estrato se toma el número de encuestas (personas) proporcional al total de población del municipio con respecto al nacional.

Siendo n el número de la persona-encuesta e i el municipio seleccionado

$$\% \text{ percepción negativa}_i = \frac{\text{Percepción negativa}_i}{N_i} \quad \text{ecuación 3}$$

Siendo N el número total de encuestas dentro del municipio seleccionado

Para representar la realidad de los requerimientos, se toma la información de los registros que reportan los prestadores de servicios públicos a la Superservicios a través del SUI (Sistema Único de Información). En este reporte se presenta el número de reclamaciones que los usuarios realizan a los prestadores, desagregado por municipio, causal, periodo, empresa y tipo de trámite. Este indicador se calcula tomando la suma del total de reclamaciones realizadas por nivel de desagregación especificado, que para este caso es el municipio, tal como se expresa matemáticamente en la Ecuación 4.

$$\text{Total requerimientos}_i = \sum_0^K r_{ki} \quad \text{ecuación 4}$$

donde r_{ki} es el número de reclamaciones reportadas por cada empresa en el municipio seleccionado

Con estos dos indicadores contruidos se realiza el proceso de estandarización, debido a que cada uno se encuentra en unidades diferentes, lo que dificulta su comparación. Para esto se utiliza el método de estandarización Z-score, el cual convierte las variables a una misma escala con base en las desviaciones estándar respecto al promedio de cada una. Este proceso de estandarización se representa en la Ecuación 5.

$$z_i = \frac{X_i - \bar{X}}{\sigma} \quad \text{ecuación 5}$$

donde z_i es el valor estandarizado del registro i , X_i es el valor del indicador, $\bar{X}$ es el valor promedio del indicador y σ es la desviación estándar del indicador.

Una vez realizado el proceso de estandarización para cada indicador, se calcula el indicador de brecha compuesto como la diferencia entre el indicador de percepción estandarizado y el indicador de reclamaciones estandarizado, tal como se muestra en la Ecuación 6.

$$IBPR = Z_{\text{Percepción}} - Z_{\text{Reclamaciones}} \quad \text{ecuación 6}$$

La construcción de este indicador permite determinar cuál de las dos dimensiones —percepción o realidad— predomina en el municipio analizado. Los valores positivos representan casos en los que la percepción negativa es mayor que el número de reclamaciones realizadas; los valores negativos representan casos en los que hay muchas reclamaciones y poca percepción negativa; y cuando los valores son similares o iguales, existe alineación entre la percepción negativa y las reclamaciones.

Para una mejor interpretación de este indicador compuesto, se establecen las siguientes categorías:

Tabla 1. Clasificación del indicador de brecha

Valor IBPR	Clasificación	Interpretación
$IBPR \geq +1.0$	Alta brecha positiva	Mucha insatisfacción, pocas reclamaciones. (Prioridad)
$+1.0 > IBPR \geq +0.5$	Brecha moderada positiva	monitoriar.
$+0.5 > IBPR \geq -0.5$	Coherente	Percepción y reclamaciones alineadas.
$-0.5 > IBPR > -1.0$	Brecha moderada negativa	Monitorear.
$IBPR \leq -1.0$	Alta brecha negativa	Muchas reclamaciones y poca insatisfacción. (revisar prestador)

Fuente: Elaboración propia (2026)

Este indicador se propone inicialmente a nivel municipal, tomando únicamente el periodo de octubre de 2024, que fue el periodo en el que se realizó la encuesta.



Superservicios



4.

Resultados

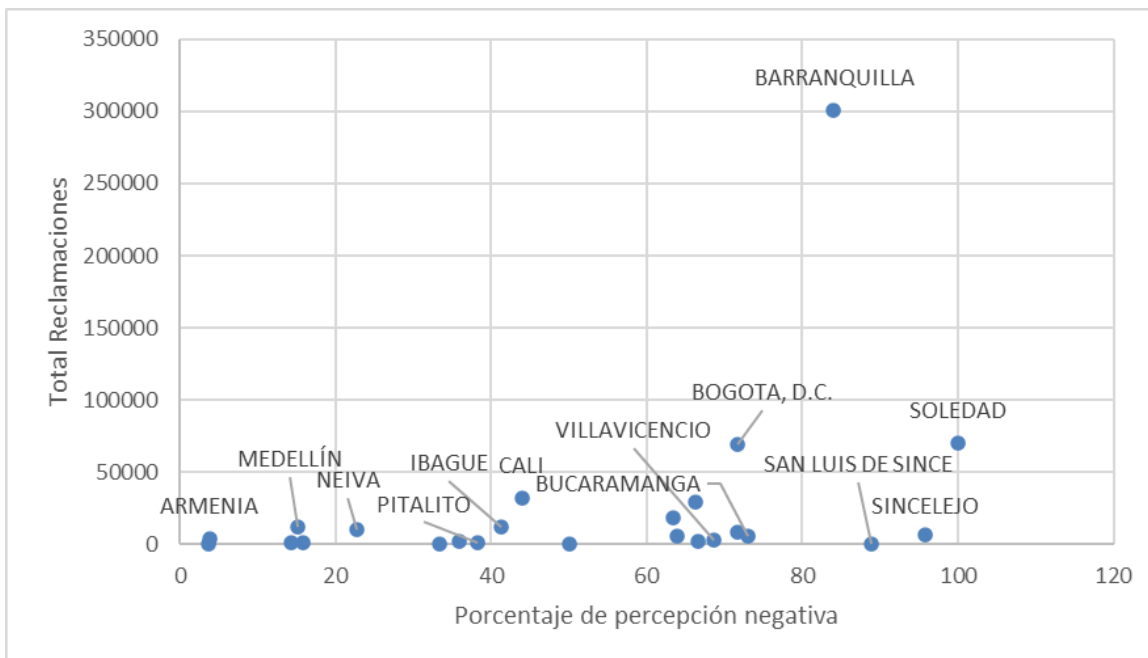
Resultados

Teniendo en cuenta que el objetivo del estudio es analizar cómo se comporta en los territorios la brecha entre percepción y realidad, se inicia explorando cuántas reclamaciones y qué nivel de percepción negativa hay en cada municipio. Como se puede observar en la Figura 1, para el periodo de octubre de 2024, Barranquilla (Atlántico) es el municipio con mayor número de reclamaciones, con más de 300.000 en el periodo mencionado, seguido de Soledad (Atlántico) y Bogotá, con aproximadamente 70.000 reclamaciones cada uno. Por otro lado, municipios como La Tebaida (Quindío), San Onofre (Sucre), San Pedro (Sucre) y Puerto Gaitán (Meta) presentan un total de reclamaciones inferior a 200. Con respecto al porcentaje de percepción negativa, municipios como Soledad (Atlántico), Yumbo (Valle del Cauca), Piedecuesta (Santander), Magangué (Bolívar), Puerto Gaitán (Meta) y otros presentan un porcentaje del 100%³ debido a su poca cobertura; sin embargo, municipios como Sincelejo (Sucre), San Luis de Sincé (Sucre) y Barranquilla (Atlántico) presentan un porcentaje mayor al 80% de personas con percepción negativa frente al servicio de atención. En contraste, municipios como La Tebaida (Quindío), Armenia (Quindío) y Zipaquirá (Cundinamarca) tienen un porcentaje de percepción negativa menor al 15%⁴. Como dato atípico se encuentra el municipio de Barranquilla (Atlántico), donde se concentra la mayoría de las reclamaciones y, a su vez, presenta una percepción negativa superior al 80%.

³ Para el caso los municipios que tienen un 100% en percepción negativa es debido a la baja cobertura de la encuesta en estas zonas, por lo tanto, ese 100% hace referencia a las menos de 3 o 2 encuestas realizadas en esos municipios, por lo que se recomienda no tenerse en cuenta debido a poca representatividad y por ende no se tienen en cuenta en el gráfico 1.

⁴ Así como existen municipios con el 100% de percepción negativa, también existen municipios con 0% de percepción negativa que se debe a la baja cobertura de las encuestas y son: Manizales, Bello, Rivera y Montenegro, los cuales se omiten en el gráfico 1.

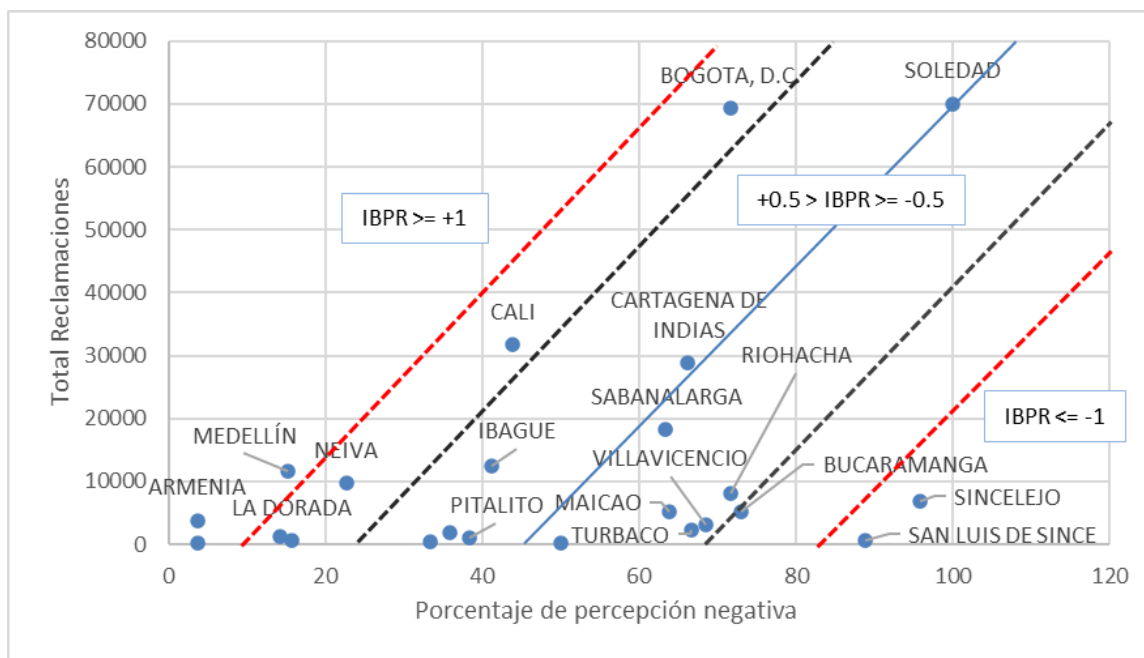
Figura 1. Diagrama de dispersión entre las reclamaciones y el porcentaje de personas que tiene una percepción negativa identificando el municipio



Fuente: Elaboración propia (2026)

Sin tener en cuenta a Barranquilla (Atlántico), como se puede observar en la Figura 2, los municipios que se encuentran entre las líneas punteadas negras (más cercanas a la diagonal azul central) son aquellos con una clasificación coherente, cuya pendiente positiva refleja que a medida que aumenta la insatisfacción (o percepción negativa) aumentan también las reclamaciones; por ende, su indicador es cercano a 0. Esto se puede observar claramente en municipios como Cartagena de Indias (Bolívar), Soledad (Atlántico), Sabanalarga (Atlántico), Campoalegre (Huila), Turbaco (Bolívar), Pitalito (Huila) y Villavicencio (Meta), entre otros. Por otro lado, los municipios más críticos son los que se encuentran en la parte inferior derecha de la Figura 2, hacia la derecha de la línea punteada roja, con un indicador IBPR menor a -1. En estos casos se presenta una insatisfacción muy alta con muy pocas reclamaciones, como ocurre en Sincelejo (Sucre) y San Luis de Sincé (Sucre); municipios en los que se recomienda realizar acciones de evaluación de la atención al usuario, dado que pueden existir barreras al momento de presentar quejas o peticiones. Es en estos municipios donde se debe generar un trabajo conjunto para identificar las problemáticas en la resolución de requerimientos y, mediante un proceso de vigilancia y control, mejorar estos sistemas de atención.

Figura 2. Diagrama de dispersión entre las reclamaciones y el porcentaje de personas que tiene una percepción negativa identificando el municipio y el rango IBPR, sin Barranquilla



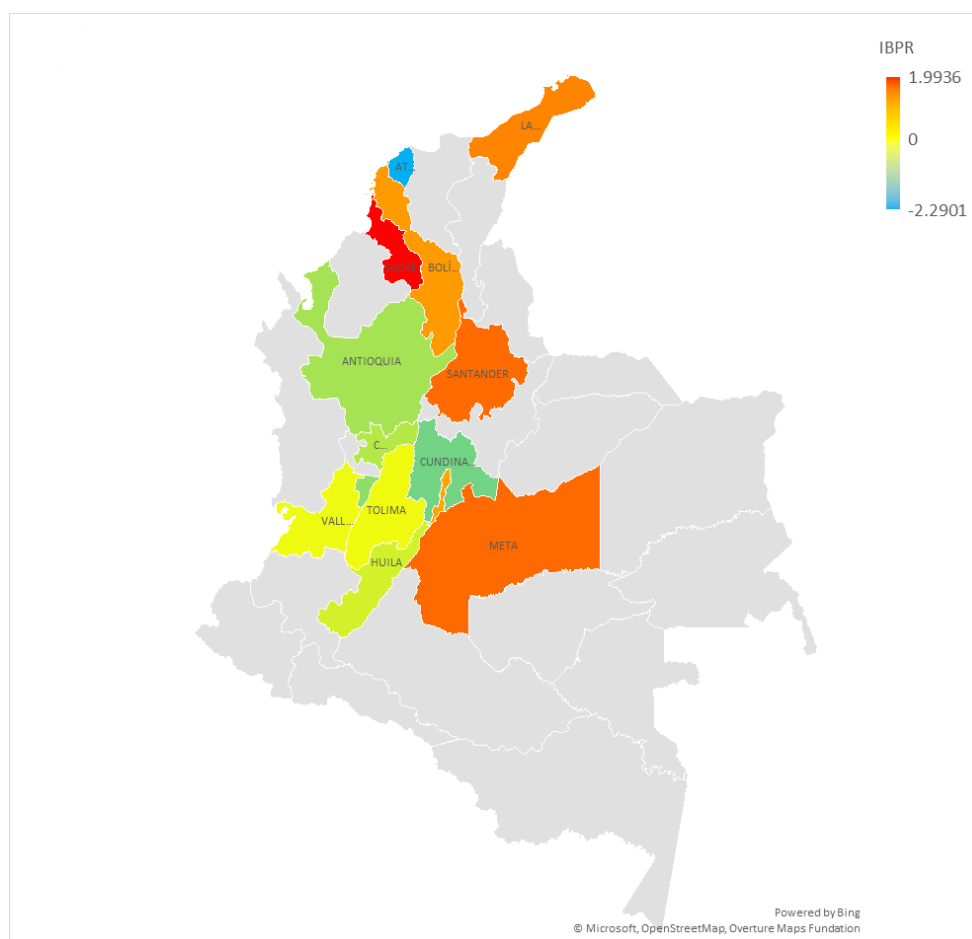
Fuente: Elaboración propia (2026)

Asimismo, los municipios ubicados a la izquierda de la línea punteada roja, en la parte izquierda de la figura, presentan poca percepción negativa (posible satisfacción con el servicio de atención) y un alto nivel de reclamaciones, lo cual puede indicar una resolución efectiva de requerimientos. Estos municipios son Barranquilla⁵ (Atlántico), Armenia (Quindío), La Tebaida (Quindío) y Medellín (Antioquia).

Por otro lado, al analizar el índice a nivel departamental, como se puede observar en la Figura 3, los departamentos críticos con un IBPR mayor a 1 son Sucre, Meta y Santander, mientras que los departamentos con un IBPR menor a -1 son Atlántico, Cundinamarca y Quindío. Por último, departamentos como Tolima y Valle del Cauca presentan un IBPR cercano a cero, lo que refleja un comportamiento coherente entre la percepción y la realidad sobre la atención al usuario al momento de presentar peticiones, reclamos, entre otros.

⁵ El municipio de Barranquilla – Atlántico presenta datos atípicos en el reporte de reclamaciones que realizan los prestadores al SUI, específicamente en temas relacionados con la facturación, así mismo, la percepción negativa es más del 90% en temas de Facturación y en el servicio de energía eléctrica. Si bien el municipio se clasifica como Alta brecha negativa, para este caso los altos reportes de reclamaciones alcanzan a sobre pasar la alta insatisfacción que se tiene, por lo que al estandarizar y normalizar se presenta un valor negativo, pero es un caso en donde si bien hay muchas reclamaciones, se presenta una alta insatisfacción.

Figura 3. Mapa de color con el valor del IBPR por departamento



Fuente: Elaboración propia (2026)

Por último, el IBPR calculado por tipo de servicio muestra que el servicio de alcantarillado presenta un IBPR de 1,14, lo que significa que es el tipo de servicio con mayor percepción negativa por parte de los usuarios y con muy pocas reclamaciones. Esto puede deberse a que las empresas prestadoras del servicio de alcantarillado no cuentan con un sistema eficiente de resolución de PQRS. Asimismo, el servicio de energía eléctrica presenta un IBPR de -1,87, lo cual indica que en este servicio existe un sistema de respuesta eficiente; no obstante, este resultado puede estar influido por el alto volumen de reclamaciones asociado a este tipo de empresas, como ocurre, por ejemplo, en Barranquilla.



Superservicios



5.

Conclusiones



Conclusión

Al revisar la posible relación entre la percepción y la realidad explicada desde las fuentes de datos mencionadas, se evidencia una relación positiva en la que, a mayor percepción negativa sobre la atención al usuario, hay mayores reclamaciones. Sin embargo, en el municipio de Barranquilla se presenta un caso atípico con un nivel de reclamaciones muy superior al de los demás municipios y una alta insatisfacción. El índice construido ayuda a cuantificar qué tan alta es la brecha entre la percepción y la realidad. Con base en los resultados de este índice, se construyen cinco clases que indican fortalezas y debilidades en la atención y resolución de requerimientos. A partir de estas cinco clases pueden formularse las siguientes recomendaciones para crear un trabajo conjunto entre la SSPD, la ciudadanía y los prestadores, orientado a mejorar los distintos procesos de atención (Tabla 2):

Tabla 2. Clasificación y recomendaciones para cada caso

Clasificación	Interpretación	Posible recomendación
Alta brecha positiva	Mucha insatisfacción, pocas reclamaciones	Se busca identificar aquellos problemas que el prestador presenta de tal forma que el afecte el proceso de resolución de requerimientos, evaluando la atención al cliente, se recomienda un acompañamiento prioritario por parte de la SSPD para gestionar estas u otras problemáticas identificadas.
Brecha moderada positiva	Monitorear	Se busca evaluar aquellos municipios que tienden a tener problemas al momento de la atención para que no caigan en municipios críticos con una alta brecha positiva, se recomienda hacer un acompañamiento continuo en los puntos de atención que se tienen en el municipio.
Coherente	Percepción y reclamaciones alineadas	Son municipios en donde presentan un comportamiento esperado por lo que no se recomienda monitorear
Brecha moderada negativa	Monitorear	Se busca evaluar que acciones o condiciones se están dando en el municipio para que se tenga un buen

		manejo del flujo de requerimientos, visitas a prestadores y puntos de atención
Alta brecha negativa	Muchas reclamaciones y poca insatisfacción	Se busca identificar procesos que permiten mejorar el flujo de requerimientos que tienen los prestadores mediante visitas territoriales desde la SSPD, estas fortalezas pueden ser replicables en otros prestadores – municipios.

Entre los municipios con casos críticos se encuentran Sincelejo (Sucre) y San Luis de Sincé (Sucre), donde es necesario realizar un monitoreo específico para identificar las condiciones que impiden la presentación de reclamaciones pese a una alta percepción negativa, como barreras de comunicación entre el prestador y el usuario o falta de conocimiento del usuario al momento de formular un requerimiento. Asimismo, pueden analizarse los casos de Medellín y Armenia para identificar qué métodos han sido eficientes en la resolución de PQRS, dado que su nivel de requerimientos se considera alto en comparación con los demás municipios y el porcentaje de percepción negativa de los usuarios frente a la atención de PQRS es bajo.

Este ejercicio se realizó con las fuentes de información disponibles a diciembre de 2025. Si bien se logró establecer una posible conexión entre las dos bases de datos mediante el municipio como variable de enlace, los registros de la encuesta de percepción limitan en gran medida el cálculo del indicador al contemplar únicamente ciertos municipios y departamentos. Asimismo, al analizar las posibles desagregaciones para el cálculo, solo fue posible realizarlas a un primer nivel, como el departamental, el municipal y el de tipo de servicio; al intentar desagregaciones a dos niveles, la cobertura no presenta datos suficientes para una interpretación adecuada del indicador, ya que municipios con menos de 10 encuestas arrojaban porcentajes de percepción negativa del 100% o del 0%, resultados que sesgan considerablemente la percepción del municipio y, por ende, el indicador propuesto. Se recomienda recalcular el indicador con datos de percepción de más periodos o que abarquen más departamentos.



Superservicios

6.

Bibliografía

Bibliografía

- Arguello-Núñez, L., Bucheli-Espinoza, N., Purcachi-Aguirre, W., & Pérez-Arévalo, M. (2022). Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, Ecuador, 2018. *Revista de Ciencias Empresariales y Sociales*, 1–9.
- Bustamante U., M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15.
- Congreso de la República de Colombia. (1994, 11 de julio). *Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial n.º 41.433.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Gutiérrez Rodríguez, P., Vázquez Burguete, J. L., & Cuesta Valiño, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(36), 139–156.
- Hernández Juárez, J. 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), 1–18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.



Superservicios

