

# Informe de canales de atención

Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario  
y la Gestión en Territorio  
ENERO – JUNIO 2025

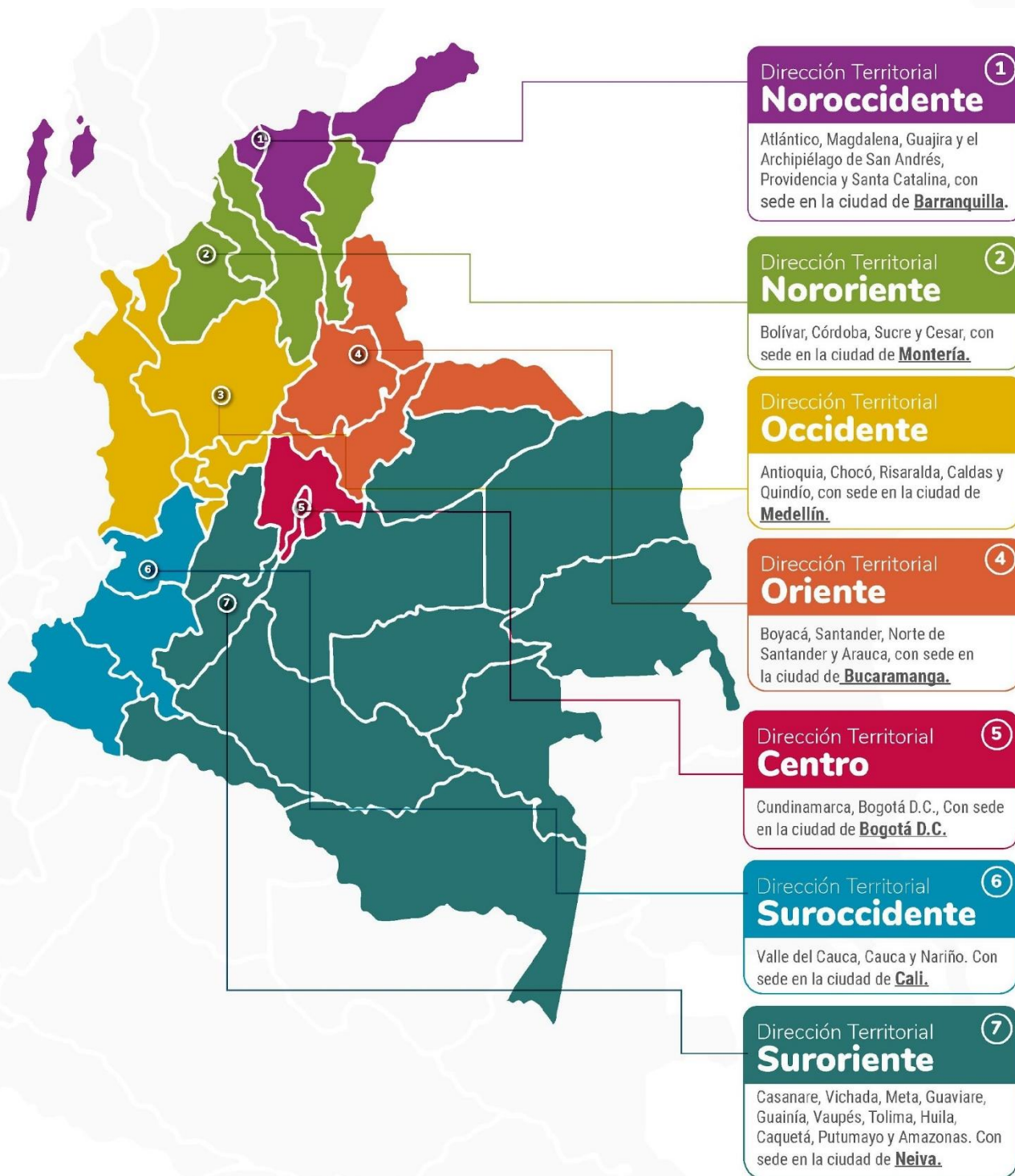


## TABLA DE CONTENIDO

Mapa Direcciones Territoriales .....	3
1. Canal Virtual.....	5
1.1 Total, trámites Te Resuelvo: .....	5
1.2 Comparación entre Territoriales .....	7
1.3 Trámites por servicio público en Te Resuelvo: .....	8
Aclaraciones:.....	8
1.4 Trámites por servicio en Te Resuelvo comparativo 2024-2025 .....	9
1.5 Top 5 departamentos con el mayor número de trámites: .....	10
1.7 Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios: .....	11
2. CANAL PRESENCIAL.....	12
Total, de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial: .....	12
3. CONCLUSIONES.....	13

En el presente informe encontrará las principales estadísticas de atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en sus canales virtuales (Te Resuelvo, Chat y Video llamada) y sus puntos de atención al usuario (PAS).

# Mapa Direcciones Territoriales



# 1. Canal Virtual

## Te Resuelvo

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, son presentadas las principales estadísticas de la interacción, recepción de trámites e indicadores asociados a dicha plataforma. Las estadísticas presentadas están comprendidas en el periodo entre el **01 de enero y el 30 de junio del 2025**.

### 1.1 Total, trámites Te Resuelvo:

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 en la plataforma Te Resuelvo se han interpuesto **25.375 trámites**, de lo anterior se destaca que, en comparación con el mismo periodo del año 2024 donde hubo un total de **26.114 trámites**, se observa una disminución de **2,83%**.

La relación mensual de los mismos es presentada a continuación:

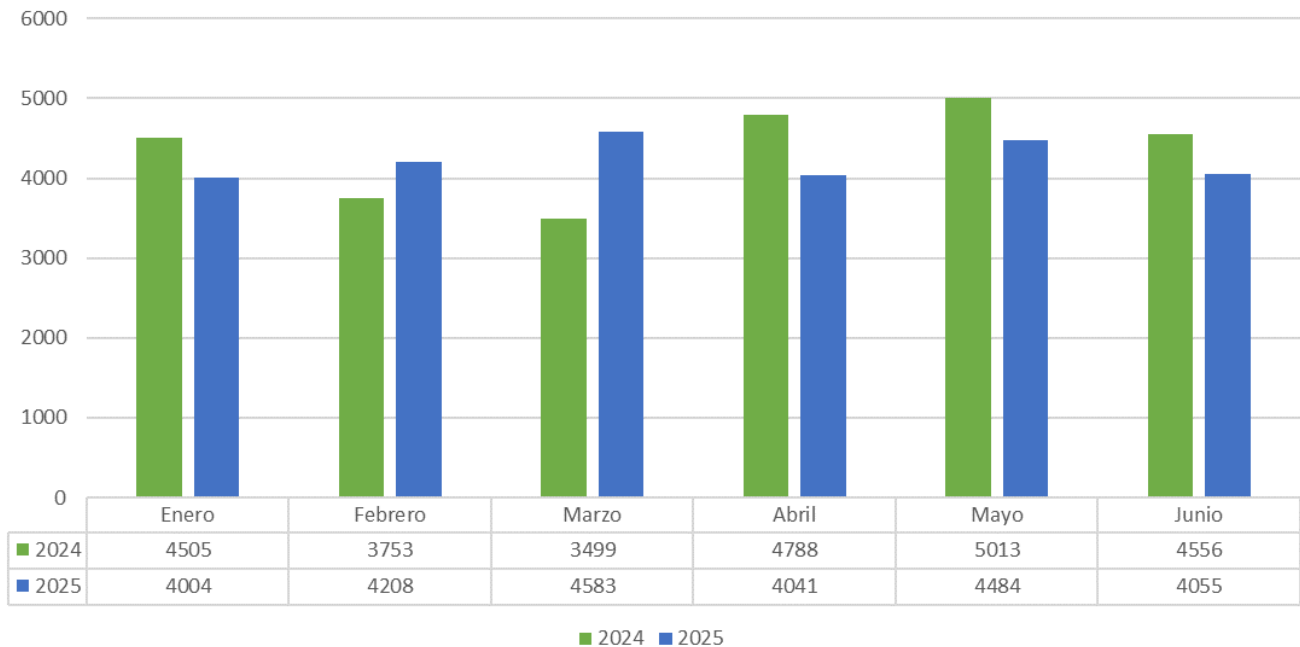
Tipo trámite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
PQR	2.127	2.684	2.894	2.467	2.567	2.456	15.195
SAP	915	808	929	854	1.076	851	5.433
QRSF	5	0	6	0	3	0	14
REQ	899	661	676	674	797	672	4.379
REPSAP	2	0	2	1	4	0	9
PRI	56	55	76	45	37	76	345
Total	4.004	4.208	4.583	4.041	4.484	4.055	25.375

**Abreviaciones:**

**PQR:** Petición, queja o reclamo. **SAP:** Solicitud de investigación por Silencio Administrativo Positivo. **QRSF:** Queja, reclamo, sugerencia o felicitación (sobre los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores). **REQ:** Recurso de queja. **REP- SAP:** Recurso de reposición contra fallo de silencio administrativo positivo.

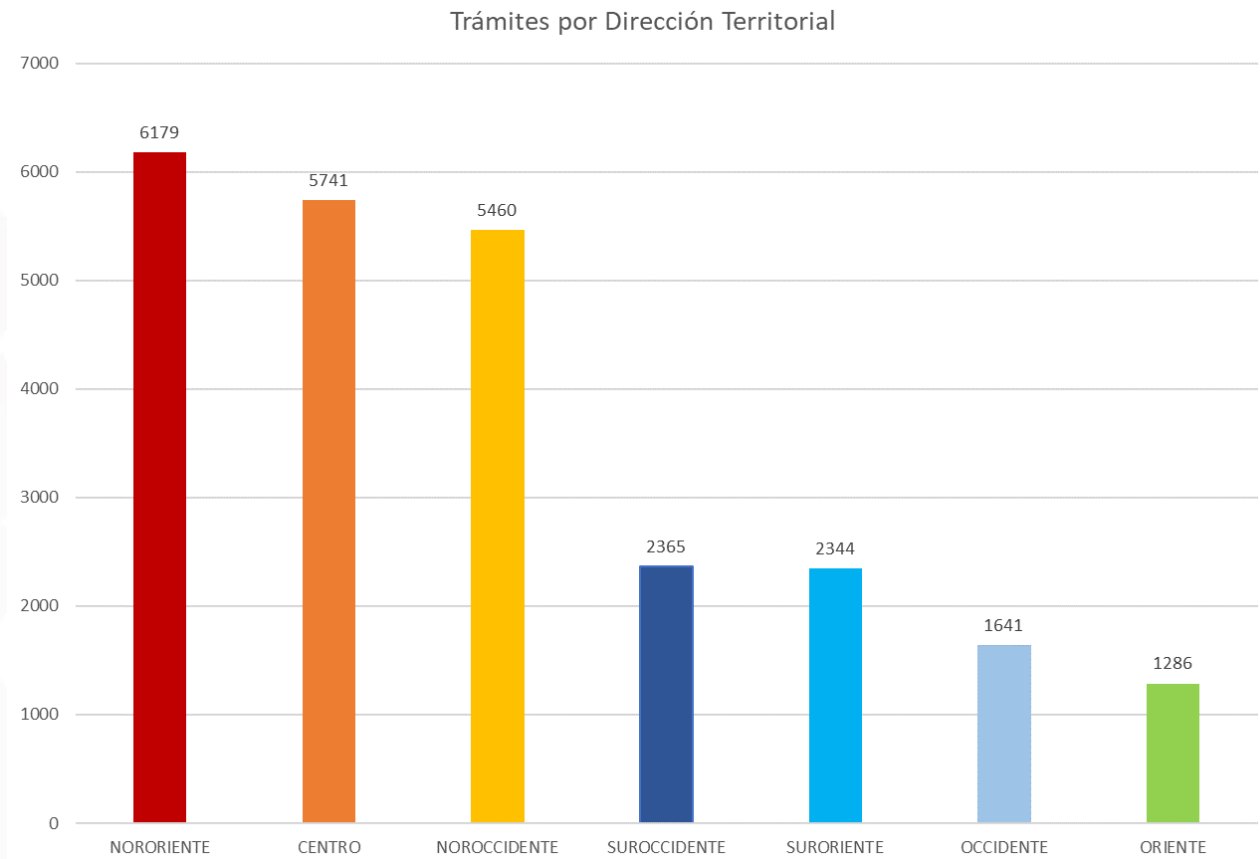
A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de trámites recibidos mes a mes entre enero y junio de 2024 y 2025.

Total trámites (enero-junio) 2024 vs. 2025  
Te resuelvo



## 1.2 Comparación entre Territoriales

Sobre los Trámites generados a través de Te Resuelvo realizados entre **enero y junio de 2025**:





### 1.3 Trámites por servicio público en Te Resuelvo:

Tipo de servicio	Total
Energía	16.553
Acueducto	4.079
Gas Natural	3.202
Aseo	957
Alcantarillado	225
<b>Total</b>	<b>25.016</b>

#### Aclaraciones:

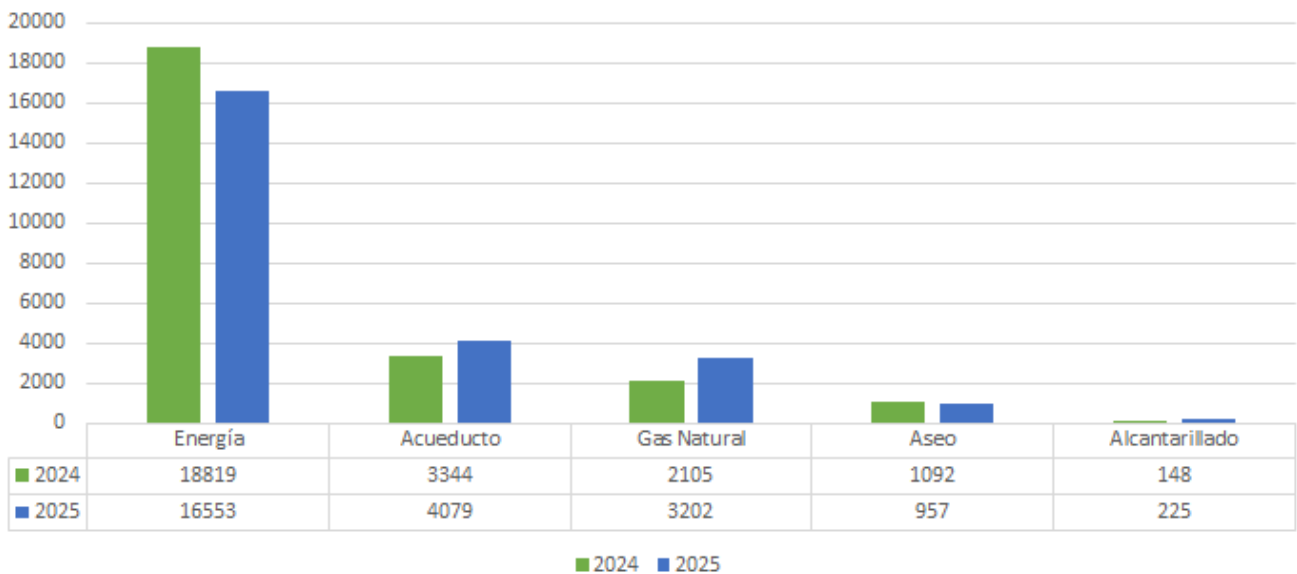
Se excluyen las Peticiones de Riesgo Inminente (**PRI**), ya que este tipo de trámites son gestionados en otras dependencias de la SSPD. Asimismo, se excluyen las Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (**QRSF**), dado que corresponden a los servicios prestados por la entidad y sus colaboradores.

El servicio de **energía**, con **16.553** trámites (**66,17%**), y el servicio de **acueducto**, con **4.079** trámites (**16,31%**), fueron los servicios públicos que registraron el mayor número de gestiones durante el periodo.



## 1.4 Trámites por servicio en Te Resuelvo comparativo 2024-2025

Trámites por servicio 2024 vs. 2025  
Te Resuelvo



El servicio público que registró el mayor número de trámites en la entidad fue el de **Energía**, con un total de **16.553** trámites gestionados a través de la plataforma *Te Resuelvo*. Asimismo, **el servicio de acueducto y alcantarillado experimentó el incremento más significativo, con un aumento del 52,11 y 52,03% en el número de trámites realizados.**

## 1.5 Top 5 departamentos con el mayor número de trámites:

Ciudad	N. de Trámites
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	4.025
<b>ATLÁNTICO</b>	3.563
<b>CESAR</b>	2.822
<b>BOLÍVAR</b>	2.262
<b>CUNDINAMARCA</b>	1.716

## 1.6 Top 10 ciudades o municipios con mayor cantidad de trámites en Te Resuelvo:

Ciudad	N. de Trámites
<b>BOGOTÁ D.C.</b>	3.986
<b>BARRANQUILLA</b>	2.423
<b>VALLEDUPAR</b>	2.145
<b>CARTAGENA DE INDIAS</b>	1.618
<b>SANTA MARTA</b>	961
<b>CALI</b>	489
<b>SOLEDAD</b>	478
<b>MONTERÍA</b>	417
<b>IBAGUÉ</b>	321
<b>MEDELLÍN</b>	293

## 1.7 Calificación del proceso de trámites por parte de los usuarios:

La calificación es totalmente opcional y es obtenida luego de finalizar cada trámite.

Calificación	N. Registros	Porcentaje %
Excelente	695	52,89%
Buena	487	37,06%
Regular	94	7,15%
Mala	12	0,91%
Muy mala	26	1,98%
<b>Total</b>	<b>1.314</b>	<b>100%</b>

La percepción ciudadana sobre los trámites es mayoritariamente positiva, con el **89,95%** de los trámites calificados como Excelentes o Buenos.

Fuentes:

Google Analytics: Numerales 1 al 3.

Bases de Datos Plataforma Te Resuelvo: Numerales 4 al 12.

## 2. CANAL PRESENCIAL

### PAS - Puntos de Atención Superservicios

Atendiendo las medidas decretadas por el Gobierno Nacional, en relación al autocuidado debido a la pandemia de COVID-19, se han abierto progresivamente los puntos de atención presencial.

La Superservicios tiene puntos de atención presenciales distribuidos por todo el territorio nacional, se puede consultar su ubicación en la siguiente página: [Superservicios Canales de Atención](#)

A continuación, se presentan las atenciones personalizadas en el periodo del **01 de enero al 30 de junio del 2025**, contando con un total de **12.586** solicitudes de atenciones personalizadas en las Direcciones Territoriales.

**Total, de atenciones personalizadas por cada Dirección Territorial:**

TERRITORIAL	Total
CENTRO	4.879
NOROCCIDENTE	2.623
SUROCCIDENTE	2.595
NORORIENTE	919
SURORIENTE	918
ORIENTE	499
OCCIDENTE	153
<b>Total</b>	<b>12.586</b>

### 3. CONCLUSIONES

- Hubo una disminución del 2.83% en el número total de trámites interpuestos en la plataforma "Te Resuelvo" en el primer semestre de 2025 en comparación con el mismo periodo de 2024.
- El servicio de energía fue el que registró el mayor número de trámites con 16,553.
- Los servicios de acueducto y alcantarillado experimentaron el mayor incremento en trámites, con aumentos del 52.11% y 52.03% respectivamente.
- La percepción de los usuarios sobre los trámites interpuestos a través de la plataforma "Te Resuelvo" es mayoritariamente positiva, con un 89.95% de los trámites calificados como "Excelente" o "Bueno".
- Los cinco departamentos con mayor número de trámites en "Te Resuelvo" fueron Bogotá D.C., Atlántico, Cesar, Bolívar y Cundinamarca.