

# Encuesta NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario



**Primer semestre 2025**  
Superintendencia delegada para la protección  
al usuario y gestión en territorio

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	4
Presentación .....	5
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Ficha técnica.....	7
Población encuestada .....	8
Aplicación de la encuesta .....	8
Trámites recibidos en la Superservicios .....	12
Servicios recibidos en los canales de atención.....	14
Conclusiones Generales:.....	20
Sobre los trámites y servicios.....	20
Enfoque diferencial y accesibilidad.....	21
Recomendaciones y oportunidades de mejora.....	21

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 – Mapa de Direcciones Territoriales .....	7
Ilustración 2 – Total encuestados por canal de atención .....	9
Ilustración 3 – Total personas con enfoque diferencial.....	10
Ilustración 4 – Total de trámites recibidos por servicio público.....	11
Ilustración 5 – Total de trámites realizados ante la entidad.....	13
Ilustración 6 – Percepción del usuario frente calidad en la atención .....	15
Ilustración 7 – Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención .....	16
Ilustración 8 – Percepción del usuario frente la accesibilidad.....	17
Ilustración 9 – Percepción del usuario frente a la claridad en la información .....	19



## Introducción

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) dentro del marco del programa de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado por el Decreto 1499 de 2017, dispuso a la ciudadanía la encuesta de nivel de satisfacción al usuario (NSU) donde su objetivo es:

- Medir la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios recibidos en la entidad
- Aportar insumos para la formulación del Plan de Mejoramiento Institucional.

Durante el primer semestre de 2025 la entidad ha atravesado varios cambios en la manera de acceder a nuestra oferta institucional por medio de los diferentes canales de atención, lo que exige estar en constante medición y mejoras, entablando una cercanía entre Estado y ciudadanía.

En virtud de lo anterior, la Superservicios puso de disposición durante el primer semestre los siguientes canales de atención: Puntos Presenciales a nivel nacional (PAS), plataforma Teresuelvo, página web de la entidad y correo electrónico.

Se recibieron 713 encuestas, relacionadas con el servicio recibido a través del canal de atención dispuesto, así como en la medición de la satisfacción de los usuarios sobre los trámites realizados en la Entidad.



## Presentación

Como parte del acercamiento entre la Superservicios y la ciudadanía, se realizó la encuesta para medir el Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) frente a los canales de atención, cuyos resultados fueron positivos frente a la labor de la entidad durante el periodo de enero a junio 2025

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT), aplica permanentemente la encuesta, entregando un balance semestral de los resultados de la misma y publicándose en la página web de la entidad para el conocimiento de las partes interesadas:

Servicio a través de un canal de atención. Se evalúa el servicio desde las siguientes variables:

- a.** Nivel de satisfacción con respecto al servicio tomado.
- b.** Calidad de la atención.
- c.** Tiempo de espera.
- d.** Accesibilidad.
- e.** Claridad de la información.
- f.** Canal de atención utilizado.

El sistema de medición que se implementó fue la escala de Likert, es el método que permite conocer el nivel de satisfacción en los siguientes términos:

- Muy Satisfecho.
- Insatisfecho.
- Ni insatisfecho, ni satisfecho.
- Satisfecho.

- Muy satisfecho.
- No aplica.

De igual manera se identifica cual es el servicio público más consultado, y los trámites más relevantes radicados ante la Superservicios.

## Objetivo General

Evaluar la satisfacción del ciudadano conforme al servicio recibido a través de los canales de atención dispuestos por la Superservicios en las diferentes sedes de la Entidad a nivel nacional.

## Objetivos Específicos

1. Evaluar las diferentes variables de atención prestada (Calidad, tiempo, accesibilidad, claridad de la información, efectividad).
2. Cuantificar los diferentes trámites realizados ante la Entidad.



## Ficha técnica

Las encuestas fueron aplicadas a través de diferentes medios, bien sea presencial o virtual, y de manera aleatoria en las siete (7) Direcciones Territoriales ubicadas a nivel Nacional (Centro, Occidente, Noroccidente, Suroccidente, Oriente, Nororiente y Suroriente) y en sus puntos de atención Superservicios (PAS), conforme a la siguiente ilustración.

Ilustración 1 – Mapa de Direcciones Territoriales

### Mapa de Direcciones Territoriales



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

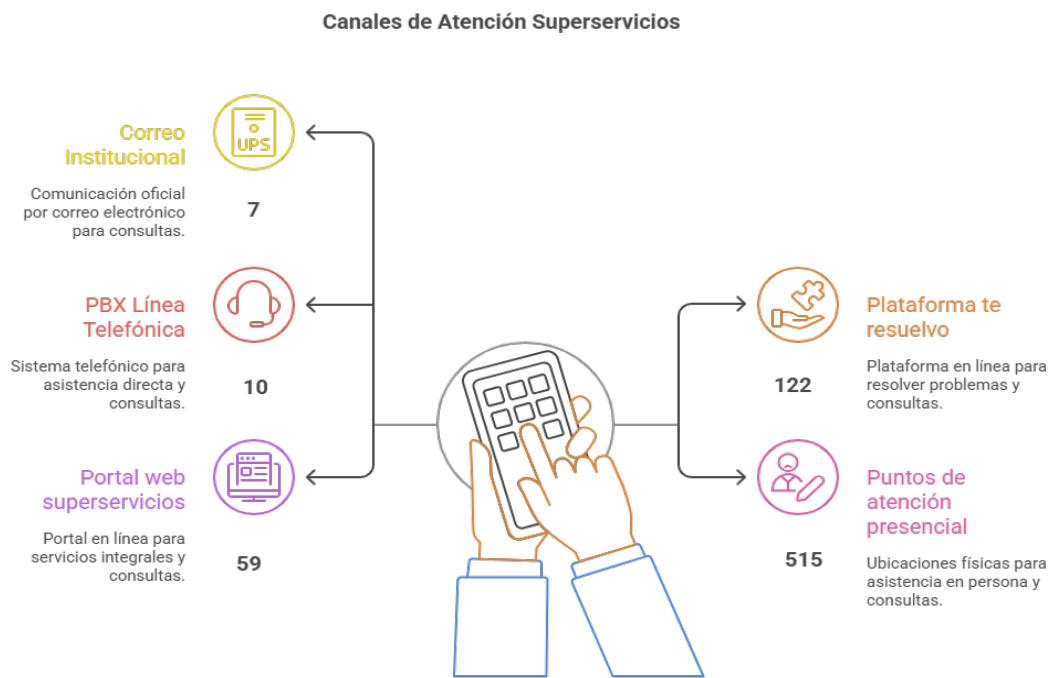
## Población encuestada

Considerando que la misión de la Superservicios 2025 es: “Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.” Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/quienes-somos>. Para este año se pretende fortalecer y unificar algunos canales de atención para ofrecer una experiencia más eficiente y satisfactoria al usuario.

## Aplicación de la encuesta

La encuesta del primer semestre de 2025, se desarrolló en los diferentes canales de atención que dispone la entidad. A continuación, se describe por medio de la ilustración 2 el número de encuestados por cada canal de atención.

Ilustración 2 – Total encuestados por canal de atención



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

La Superservicios ofrece una diversidad de canales de atención, siendo el presencial el más utilizado, ya que hay aún muchos usuarios que prefieren la interacción cara a cara para resolver sus inquietudes o realizar trámites, sin embargo, hay una clara apuesta por digitalizar los servicios.

Sería recomendable fortalecer los canales digitales para reducir costos operativos y tiempos de atención sin dejar de lado la optimización de los procesos de

atención presencial, mejorar la infraestructura y capacitar al personal para garantizar una experiencia eficiente y satisfactoria para los usuarios.

### **Enfoque diferencial, condición de discapacidad, grupos étnicos: Un tema de interés para la Superservicios.**

Dentro de los grupos de valor que acuden a la entidad encontramos grupos étnicos, entre ellos se destacan: los afrodescendientes y los indígenas, y personas con alguna condición de discapacidad, predomina la discapacidad física.

Esto permite tener como aspectos de mejora dentro de las adecuaciones en infraestructura física de los puntos de atención de la entidad, como incorporar aplicaciones que nos permitan tener una comunicación acertada con personas en condición de discapacidad, así mismo implementar dentro de la estrategia de servicio al ciudadano opciones para mejorar la experiencia y la calidad en el servicio para los usuarios que tienen condiciones particulares.

*Ilustración 3 – Total personas con enfoque diferencial*

#### **Grupos Diferenciales**



##### **Personas con discapacidad**

El 1.01 % de los  
encuestados hace  
parte de este grupo.

##### **Grupos étnicos**

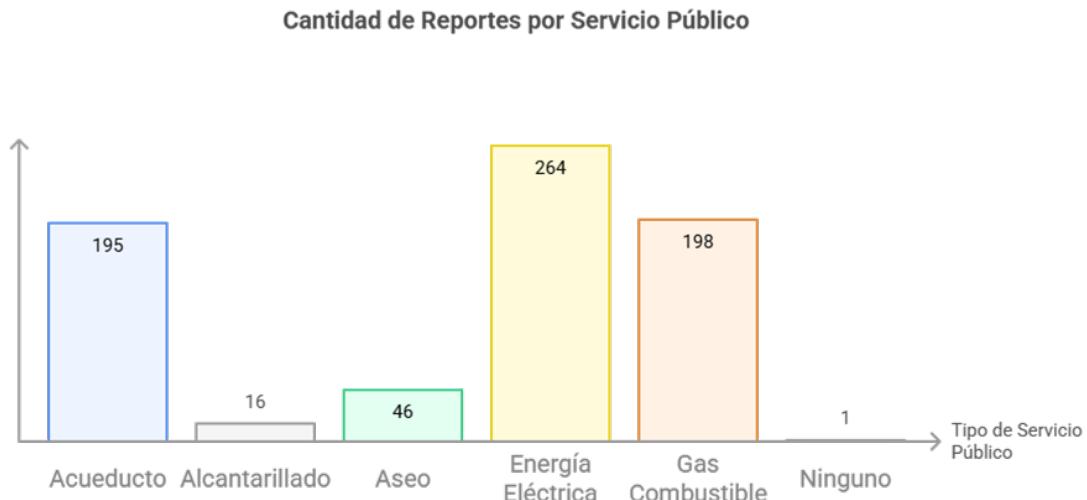
Solo el 1.12 % de la  
población  
encuestada hace  
parte de este grupo.

Fuente: Elaboración propia - Superservicios

El 98.46% de los encuestados manifiesta no ser parte de ningún grupo étnico, de igual manera con el 98.99% manifiestan no tener ninguna condición de discapacidad, este porcentaje no exime la importancia de tener una cultura ciudadana y de atención, que permita que la minoría sea incluida desde los derechos y deberes humanos.

Asimismo, la Superservicios ha estado en continuo ajuste en contenidos de multimedia, para que los canales de atención tengan los mejores criterios de accesibilidad y el formato sea en lenguaje claro y comprensible para todos.

*Ilustración 4 – Total de trámites recibidos por servicio público*



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

El servicio de **Energía Eléctrica** es el más reportado, con **264 respuestas**, lo que representa aproximadamente el **36.67 %** del total.

Le siguen el **Gas Combustible con 198 respuestas (27.5 %)** y el **Acueducto con 195 respuestas (27.08%)**.

Estos tres servicios concentran el **91.25 % del total**, lo que indica que son los servicios públicos más reclamados ante la entidad.

**Aseo fue reportado por solo 46 personas (6.39 %), y Alcantarillado aparece con solo 16 reportes (2.22 %).**

Una persona (**0.14 %**) indicó no haber realizado ninguna consulta sobre un servicio en específico.

Es importante señalar que en algunos casos los usuarios, en una sola atención realizaron reportes sobre uno o más servicios públicos, situación que se tuvo en cuenta para el registro de la información.

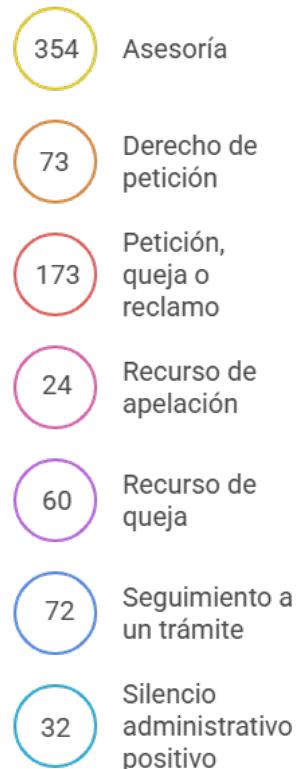
## Trámites recibidos en la Superservicios

La Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio ha realizado grandes esfuerzos para reducir el volumen de trámites pendiente por resolver, donde se han establecido lineamientos y planes de contingencia que permiten dar una respuesta acertada a cada uno de los usuarios que han tramitado sus peticiones.

A continuación, encontramos:

Ilustración 5 – Total de trámites realizados ante la entidad

**Trámite realizado ante la Superservicios**



Fuente: Elaboración propia – Superservicios

- Asesoría es el trámite más solicitado, con 354 registros, lo que representa el servicio más demandado, posiblemente debido a que muchos ciudadanos requieren orientación previa antes de iniciar procesos formales.

- Petición, queja o reclamo (PQR) con 173 casos: esto refleja una participación activa de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos frente a los prestadores de servicios públicos.
- Derecho de petición, con 73 registros, una cifra destacada que puede implicar solicitudes de información o acción directa ante la entidad.

Trámites menos frecuentes:

- Recurso de apelación (24) y silencio administrativo positivo (32) son los menos comunes, lo cual puede deberse a desconocimiento o a que se trata de etapas avanzadas dentro de un procedimiento.
- Seguimiento a un trámite (72) y recurso de queja (60), aunque no son los más solicitados, reflejan una porción significativa de usuarios que buscan darle continuidad a sus solicitudes o elevar su inconformidad frente a respuestas previas.

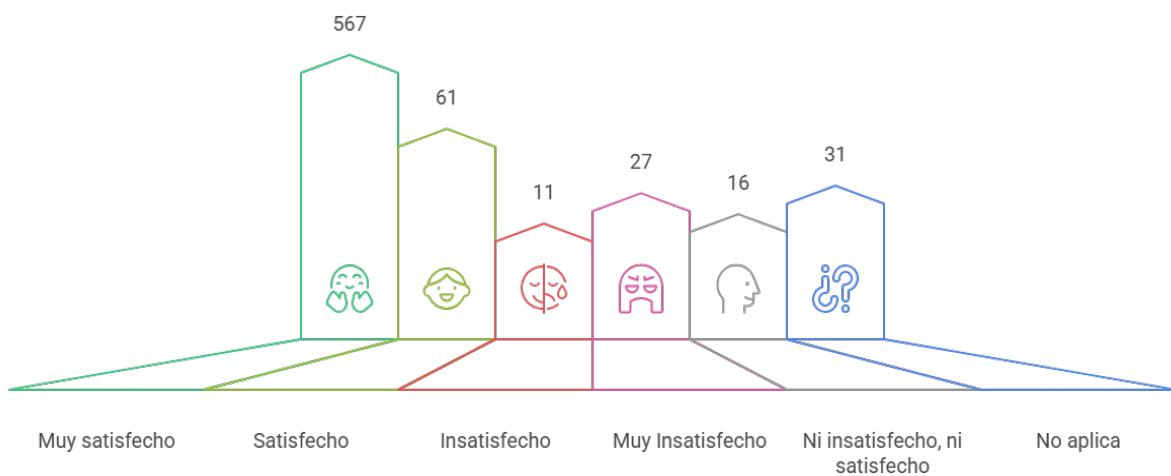
Es importante señalar que en algunos casos los usuarios, realizaron diferentes trámites en una sola atención, situación que se tuvo en cuenta para el registro de la información.

## **Servicios recibidos en los canales de atención**

Durante el primer semestre del año 2025 se tuvo en cuenta diferentes ítems que permita conocer la apreciación de los usuarios frente a la atención recibida en nuestros diferentes canales de atención como se describen a continuación:

- Calidad de la atención recibida

Ilustración 6 – Percepción del usuario frente calidad en la atención



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

La mayoría se muestra muy satisfecha: 567 personas (casi el 79.52%) expresaron estar muy satisfechas con el canal de atención utilizado, lo que es un excelente indicador sobre su funcionalidad, accesibilidad y amabilidad del personal que atendieron en los puntos presenciales Superservicios.

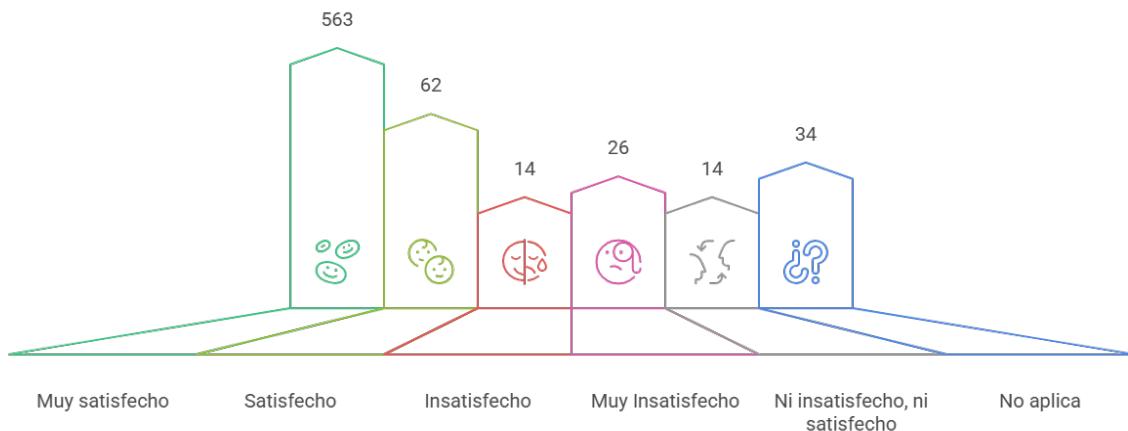
Insatisfacción: Solo 11 personas (1.54%) indicaron algún nivel de insatisfacción, lo cual es bajo en comparación con la valoración positiva.

Solo 2.24% de los encuestados se ubicaron en el punto medio, lo que demuestra que la mayoría tiene una opinión clara sobre el canal.

"No aplica" representa un pequeño grupo, posiblemente ciudadanos que no usaron un canal formal o no respondieron adecuadamente la pregunta.

- **Tiempo dedicado en la atención**

*Ilustración 7 – Percepción del usuario frente a Tiempo de espera en la atención*



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

El tiempo para muchos usuarios es de vital importancia en un mundo tan congestionado, donde los trámites en su mayoría son digitales, sin embargo, aún hay un gran número de ciudadanos que no tienen acceso o simplemente no tienen las habilidades para utilizar los canales tecnológicos. Esto permite que la atención al ciudadano ofrezca varias alternativas para acortar el tiempo de espera.

Alto nivel de satisfacción: Un total de 713 usuarios (62 satisfechos y 563 muy satisfechos) valoraron positivamente el tiempo dedicado durante su atención.

Esto representa aproximadamente el 87.61% de las respuestas, evidenciando un desempeño eficaz del equipo de atención.

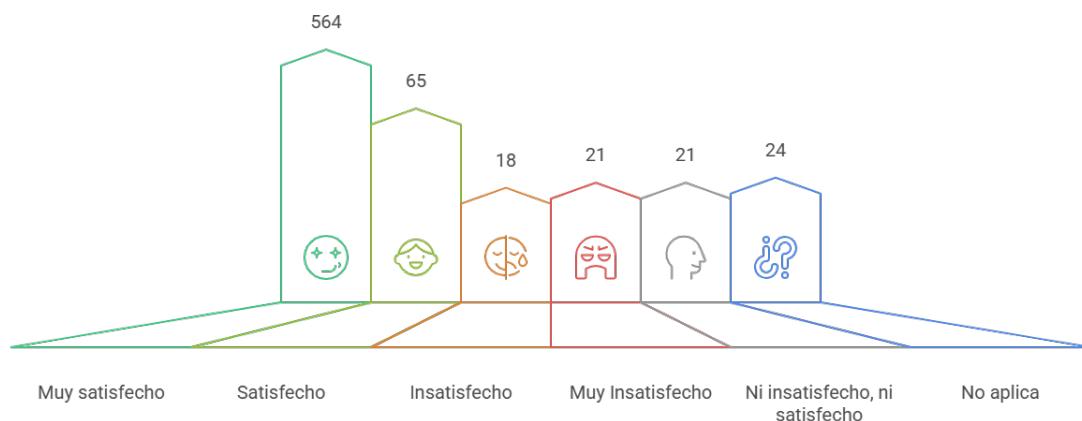
Solo 14 personas se manifestaron insatisfechas, mientras que 26 expresaron estar muy insatisfechas. Este bajo porcentaje indica que los casos críticos son mínimos y gestionables.

14 personas indicaron no estar ni satisfechas ni insatisfechas, lo que puede interpretarse como margen de mejora para brindar una experiencia más memorable.

No respondieron: 34 usuarios no dieron respuesta sobre este ítem.

- **Accesibilidad a los puntos digitales o presenciales**

*Ilustración 8 – Percepción del usuario frente la accesibilidad*



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

Alta satisfacción general (79.19%): La mayoría de los encuestados considera accesibles los canales de atención.

La categoría "Muy Satisfecho" sobresale con 564 personas, lo que refleja una percepción muy positiva de los medios habilitados (tanto presenciales como digitales).

Solo 39 personas (5.47%): (entre "muy insatisfecho" e "insatisfecho") manifestaron dificultades con el acceso.

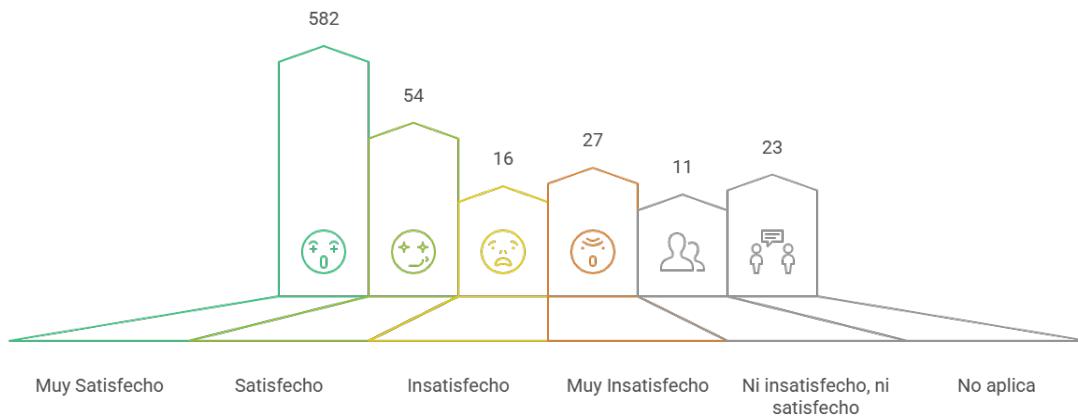
Es importante analizar si estas respuestas provienen de una misma región o grupo poblacional (zonas rurales, personas mayores, etc.). para identificar la falencia y pueda ser susceptible de mejoras.

El 2.95% de los encuestados podría reflejar experiencias inconsistentes o falta de uso reciente de los canales.

No respondieron (24 personas): Puede indicar desconocimiento del canal, desinterés o problemas de comprensión de la pregunta.

- Claridad en la información recibida

Ilustración 9 – Percepción del usuario frente a la claridad en la información



Fuente: Elaboración propia - Superservicios

Alto nivel de satisfacción (92.2%): con 582 personas, (81.67%) se mostraron muy satisfechas con la claridad de la información brindada.

Sumando los “satisfechos” y “muy satisfechos”, se observa una mayoría contundente que considera comprensibles y claras las comunicaciones del canal.

Un total de 43 personas (6.03%): reportó insatisfacción en distintos niveles, lo cual sugiere que, aunque la comunicación general es efectiva, aún hay usuarios que pueden estar recibiendo mensajes confusos o incompletos.

El 1.54% de los encuestados puede reflejar incertidumbre sobre su experiencia, o respuestas de usuarios que tuvieron poca interacción con el canal.

No respondieron (23 personas): Su ausencia de respuesta podría deberse a falta de experiencia con el canal, dificultades de comprensión de la pregunta o desinterés.

## Conclusiones Generales:

Se aplicaron 713 encuestas a nivel nacional durante el primer semestre de 2025, principalmente a través de los puntos de atención presencial (PAS) que fue el canal más utilizado, aunque también se usaron otros medios digitales como Teresuelvo, página web y correo electrónico.

Tabla 1 - Puntos destacados por variable evaluada

Variable Evaluada	Porcentaje de Satisfacción	Observaciones
Calidad de atención	79.52% muy satisfechos	Refleja buena preparación del personal y efectividad del canal.
Tiempo de atención	87.61% satisfechos o muy satisfechos	Solo 5.61% insatisfechos, gestión eficiente
Accesibilidad	79.19% satisfechos	Buen desempeño en accesibilidad física y digital
Claridad en la información	92.2% satisfechos	Refleja buena gestión comunicativa

Fuente: Elaboración propia - Superservicios

## Sobre los trámites y servicios

- El servicio más reclamado fue el de energía eléctrica (36.67%), seguido por gas (27.5%) y acueducto (27.08%).

- El trámite más común fue asesoría (354 casos), lo que sugiere una alta demanda de orientación ciudadana.
- Las PQR (peticiones, quejas y reclamos) fueron el segundo tipo de trámite más frecuente (173 casos).

### **Enfoque diferencial y accesibilidad**

- La participación de grupos étnicos o personas con discapacidad fue baja, pero la Superservicios ha reconocido la importancia de adaptar sus canales para una atención más inclusiva.
- Se plantea revisar constantemente la infraestructura y las herramientas digitales accesibles.

### **Recomendaciones y oportunidades de mejora**

- Fortalecer canales digitales para reducir tiempos y costos, sin descuidar el canal presencial.
- Capacitar continuamente al personal en lenguaje claro y atención diferencial.
- Propiciar alianzas interinstitucionales para mejorar la experiencia del usuario.
- Analizar causas de las respuestas neutras o no respondidas para optimizar el diseño de la encuesta y eliminar barreras de participación.

# Encuesta NSU

Nivel de Satisfacción del Usuario



**Primer semestre 2025**

**Superintendencia delegada para la protección  
al usuario y gestión en territorio**