

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA
GESTIÓN EN TERRITORIO**

BOGOTÁ, JULIO de 2021

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

Las QRSF son un conjunto o tipo de comunicados que llegan a la entidad, en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad en la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición de cada uno es la siguiente:

Felicitaciones: Manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

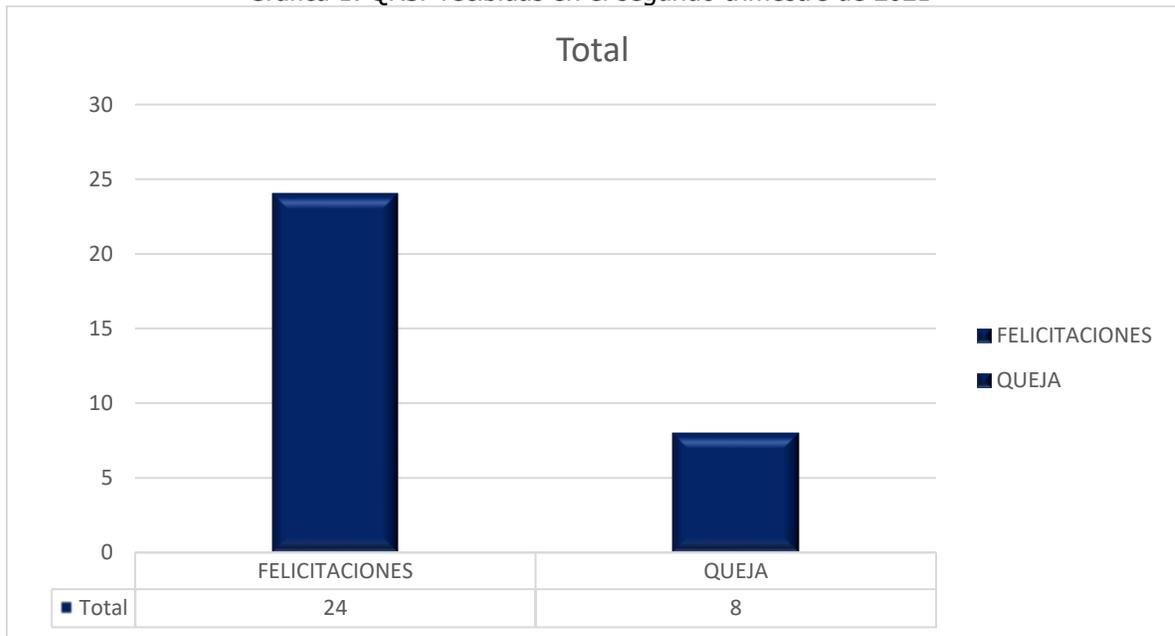
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

QRSF recibidas entre Abril y Junio de 2021

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021 fue de 32 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2021



De la gráfica anterior se puede observar que el 75% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la excelente atención recibida por parte de los gestores digitales y personal en los diferentes PAS en las regiones, quienes en medio de la contingencia han brindado a sus comunidades y usuarios la mejor asesoría y capacitación para el manejo de la plataforma Te Resuelvo, manejo de los temas y soluciones en primer contacto. De lo anterior se puede inferir que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano y el servicio al ciudadano se ha podido seguir realizando.

El 25% restante, está asociado a quejas las cuales se detallan a continuación.

Motivo de las quejas

Durante el segundo trimestre de 2021 se presentaron (8) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1: Motivos de las quejas y sugerencias presentadas en la SSPD durante el segundo trimestre 2021

Radicado entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20218001578892	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por mala información en citación para notificación
20218001434912	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por peticiones y reclamaciones no resueltas
20218001434812	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por peticiones y reclamaciones no resueltas
20218001365112	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por peticiones y reclamaciones no resueltas
20218001208262	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Problemas al comunicarse con extensiones telefónicas
20218001203682	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por peticiones y reclamaciones no resueltas
20218000945562	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por mala atención de funcionaria
20218001085222	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por peticiones y reclamaciones no resueltas

Las quejas presentadas ante la Superservicios son atendidas por las dependencias de competencia, analizando cada una, de tal manera que de ser necesario se revisan los casos o fallos detalladamente o se toman acciones correctivas de forma inmediatas para prevenir los mismos incidentes.

Canal de recepción

El 100% de las QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2021 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo.

Te Resuelvo ha permitido que los usuarios se contacten con la Superservicios de manera más fácil e inmediata, ya que desde cualquier dispositivo con acceso a internet se puede radicar una QRSF o petición en general.

QRFS por Departamento

En el siguiente cuadro se puede observar la distribución de quejas y felicitaciones por departamento en el país:

Tabla 2: QRSF en la SSPD por Departamento durante el segundo trimestre 2021

Trámite / Departamento	Cantidad
FELICITACIONES	24
ANTIOQUIA	1
ATLANTICO	2
BOGOTÁ. D.C.	1
MAGDALENA	7
SANTANDER	9
SUCRE	3
VALLE DEL CAUCA	1
QUEJA	8
BOGOTÁ. D.C.	3
CUNDINAMARCA	3
RISARALDA	1
SUCRE	1
Total general	32

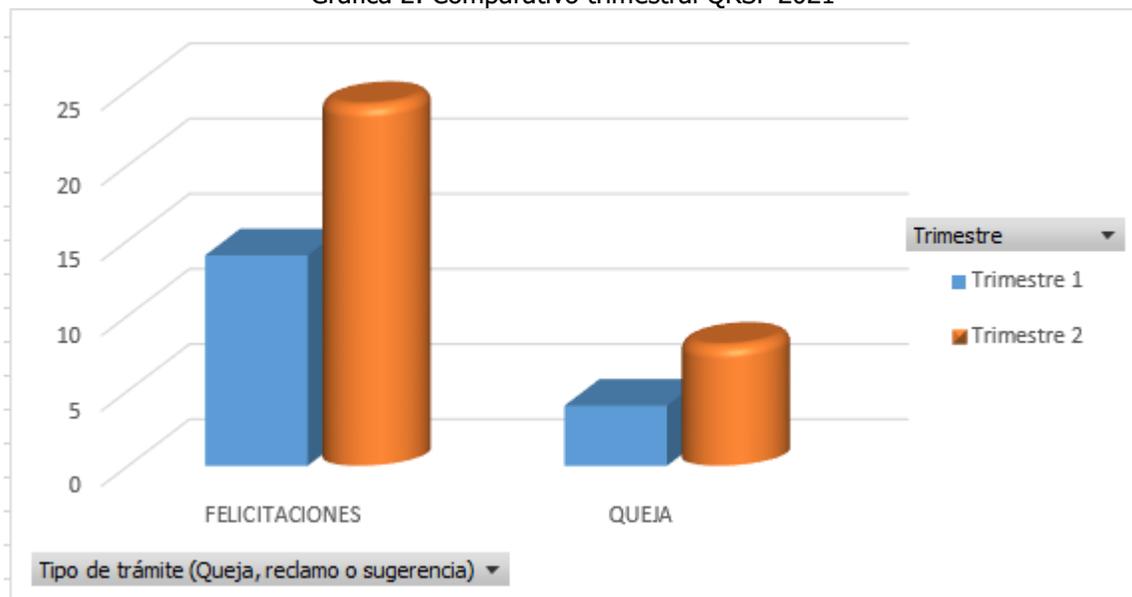
Datos comparativos

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante la vigencia 2021, por cada trimestre.

Tabla 3: QRSF en la SSPD por Trimestre 2021

Trámite	Trimestre 1	Trimestre 2	Total
FELICITACIONES	14	24	38
QUEJA	4	8	12
Total general	18	32	50

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF 2021



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ENERO Y JUNIO DE 2021

No.	Trimestre	Radicado entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)
1	1	20215290144312	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
2	1	20215290032582	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
3	1	20215290333032	CALI	VALLE DEL CAUCA	FELICITACIONES
4	1	20215290032582	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
5	1	20215290144312	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
6	1	20218300016832	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
7	1	20218500033882	CALI	VALLE DEL CAUCA	FELICITACIONES
8	1	20215290383092	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
9	1	20215290388142	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
10	1	20215290492822	BOGOTÁ	D.C.	FELICITACIONES
11	1	20215290506552	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
12	1	20215290509152	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
13	1	20215290511922	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
14	1	20215290518432	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
15	1	20215290204312	BOGOTÁ	D.C.	QUEJA
16	1	20215290333032	CALI	VALLE DEL CAUCA	QUEJA
17	1	20215290408992	BOGOTÁ	D.C.	QUEJA
18	1	20215290511932	CALI	VALLE DEL CAUCA	QUEJA
19	2	20215290587602		SANTANDER	FELICITACIONES
20	2	20215290591812	CIENAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
21	2	20215290599462	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
22	2	20215290617502	CIENAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
23	2	20215290646122	BARRANQUILLA	ATLANTICO	FELICITACIONES
24	2	20215290617162	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
25	2	20218000945562	SINCELEJO	SUCRE	QUEJA
26	2	20215290699022	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
27	2	20215290704002	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
28	2	20215290717272	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
29	2	20218000743882	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
30	2	20218000883522	ARIGUANÍ	MAGDALENA	FELICITACIONES
31	2	20218000903212	ARIGUANÍ	MAGDALENA	FELICITACIONES
32	2	20218000962272	ARIGUANÍ	MAGDALENA	FELICITACIONES
33	2	20218001178062	SAN MARCOS	SUCRE	FELICITACIONES
34	2	20218001178572	SAN MARCOS	SUCRE	FELICITACIONES
35	2	20218001180172	SAN MARCOS	SUCRE	FELICITACIONES

36	2	20218001057462	MALAMBO	ATLANTICO	FELICITACIONES
37	2	20218001085222	CHÍA	CUNDINAMARCA	QUEJA
38	2	20218001201992	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	FELICITACIONES
39	2	20218001203682	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
40	2	20218001208262	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
41	2	20218001366212	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
42	2	20218001365112	PUEBLO RICO	RISARALDA	QUEJA
43	2	20218001434812	SOACHA	CUNDINAMARCA	QUEJA
44	2	20218001434912	SOACHA	CUNDINAMARCA	QUEJA
45	2	20215290509152	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
46	2	20215290511922	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
47	2	20215290518432	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
48	2	20215291161712	YUMBO	VALLE DEL CAUCA	FELICITACIONES
49	2	20218001578892	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
50	2	20218301236822	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	FELICITACIONES