

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

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

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

**BOGOTÁ, OCTUBRE de 2021**

## **INFORME TERCER 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.

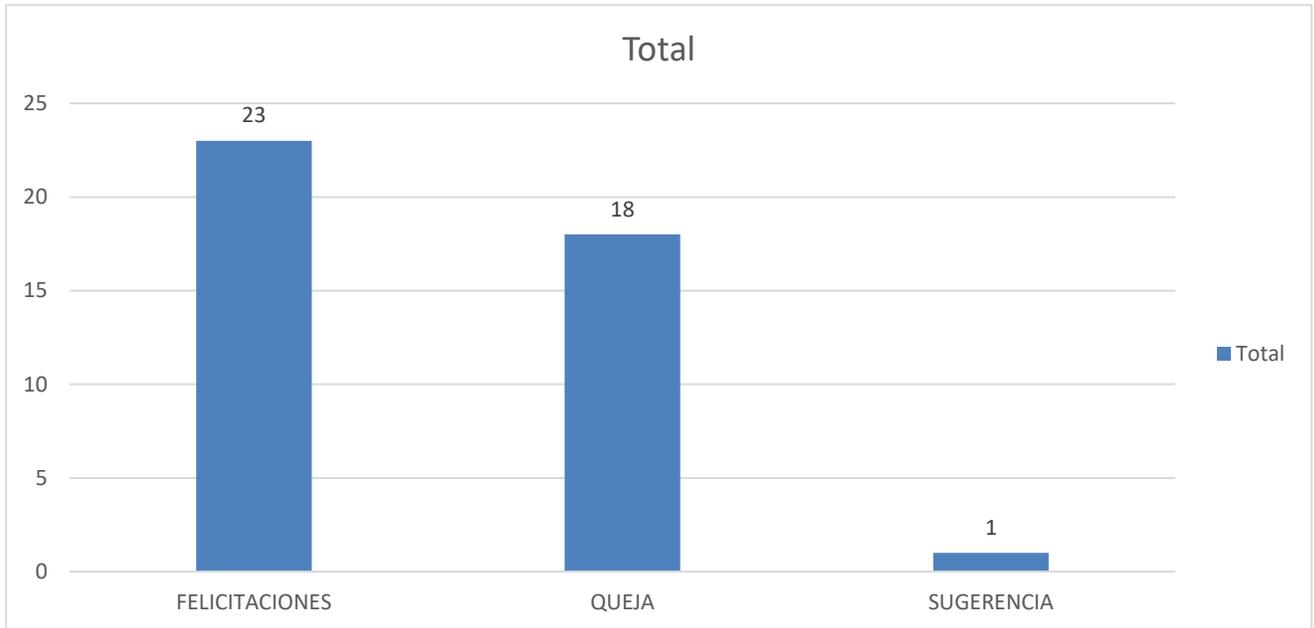
**Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, 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 julio y septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2021 fue de 42 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el tercer trimestre de 2021



De la gráfica anterior se puede observar que el 54,76% 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 digno, ameno y cálido al ciudadano, por lo anterior y de acuerdo con la reactivación económica esta Superintendencia ha dado continuidad con el servicio al ciudadano.

El 42,86 % corresponde a quejas las cuales se detallas a continuación.

### **Motivo de las quejas y sugerencias**

Durante el tercer trimestre de 2021 se presentaron dieciocho (18) quejas y una (1) sugerencia. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

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

<b>Radicado entrada</b>	<b>Trámite</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tema</b>
20218002701032	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218002668052	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218002662982	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218002637742	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	ACCIONES DESARROLLADAS POR FUNCIONARIOS DE LA DTNOROCCIDENTE
20218001653002	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR NO RESPUESTA EN RAP
20218100810872	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	CELERIDAD RAP
20215291677462	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA EN UN TRASLADO POR COMPETENCIA
20218001834012	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218002457882	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	ERROR EN LA FECHA DE RADICADO
20218002481722	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	ERROR EN LA RADICACIÓN DE UNA SOLICITUD
20218001839542	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MAL FUNCIONAMIENTO ORFEO
20218002279022	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	SOLICITUD IMPULSO SAP
20218002295962	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	DIFICULTAD EN LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD
20218001863352	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	NOTIFICACIÓN DE A.A
20215290333032	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MAL FUNCIONAMIENTO ORFEO Y LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
20218002046162	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESORES DE CALL CENTER

20218002004482	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	CONSULTA POR TRAMITE DE RAP
20215290511932	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218002591302	Sugerencia	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUE LA SSPD INFORME AL USUARIO DE LA LLEGADA DEL EXP. RAP QUE ENVIA LA EMPRESA

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 tercer 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, sugerencias y felicitaciones por Departamento en el país:

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

Tipo / Ubicación	Cantidad
<b>FELICITACIONES</b>	<b>23</b>
ANTIOQUIA	2
ATLÁNTICO	2
BOGOTÁ. D.C.	4
MAGDALENA	5
RISARALDA	1
SANTANDER	7
VALLE DEL CAUCA	2
<b>QUEJA</b>	<b>18</b>
ATLÁNTICO	2
BOGOTÁ. D.C.	6
BOLÍVAR	1
CESAR	1
CUNDINAMARCA	2
SANTANDER	3
VALLE DEL CAUCA	3

<b>SUGERENCIA</b>	<b>1</b>
NORTE DE SANTANDER	1
<b>Total general</b>	<b>42</b>

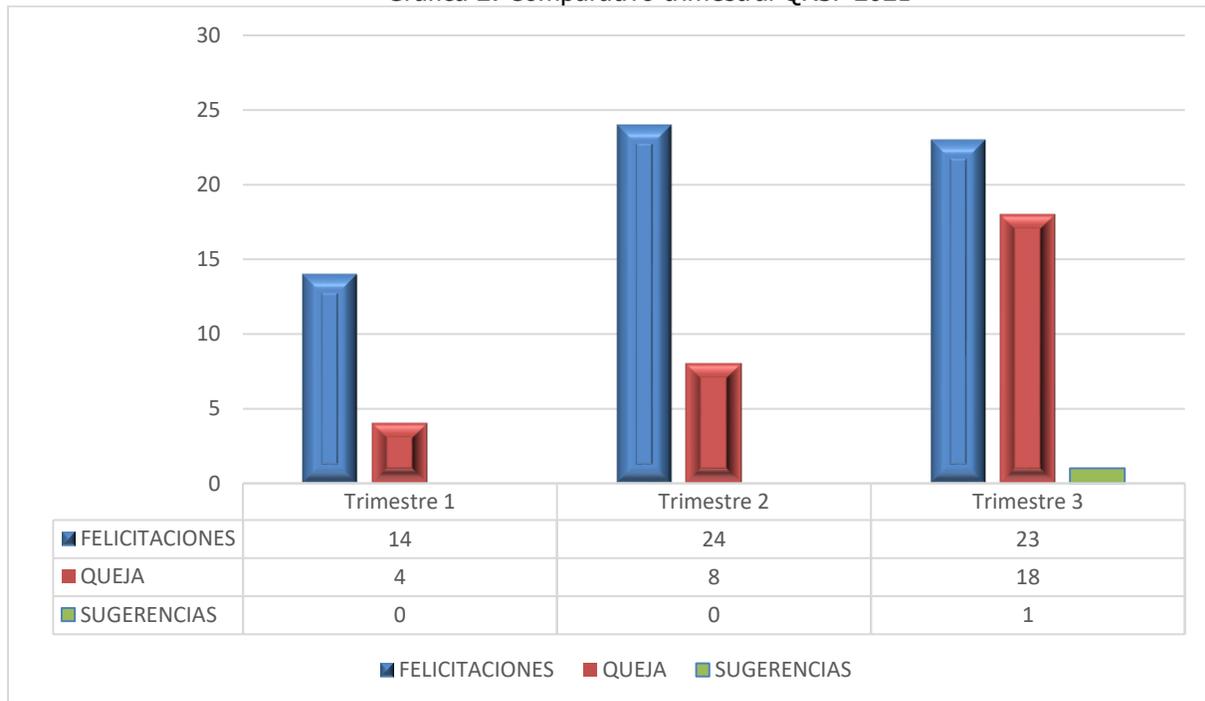
## Datos comparativos

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

Tipo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Total General
FELICITACIONES	14	24	23	61
QUEJA	4	8	18	30
SUGERENCIAS	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>92</b>

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF 2021



## ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ENERO Y SEPTIEMBRE 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	CIENAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
25	2	20218000945562	SINCELEJO	SUCRE	QUEJA
26	2	20215290699022	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
27	2	20215290704002	CIENAGA	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	<u>20218301236822</u>	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	FELICITACIONES
51	3	20218301320082	PEREIRA	RISARALDA	FELICITACIONES
52	3	20218001653002	FUSAGASUGÁ	CUNDINAMARCA	QUEJA
53	3	20215291677462	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
54	3	20218300016832	ENVIGADO	ANTIOQUIA	FELICITACIONES
55	3	20218500033882	CALI	VALLE DEL CAUCA	FELICITACIONES
56	3	20215290383092	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
57	3	20215290388142	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	FELICITACIONES
58	3	20215290506552	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
59	3	20215290587602	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
60	3	20215290591812	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
61	3	20215290599462	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
62	3	20215290601672	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
63	3	20215290601772	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
64	3	20215290617162	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
65	3	20215290617502	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
66	3	20215290646122	BARRANQUILLA	ATLÁNTICO	FELICITACIONES
67	3	20218501574532	CALI	VALLE DEL CAUCA	FELICITACIONES
68	3	20218001902682	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
69	3	20218001985612	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
70	3	<u>20218001834012</u>	JAMUNDÍ	VALLE DEL CAUCA	QUEJA
71	3	20218001839542	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
72	3	<u>20218001863352</u>	SABANA DE TORRES	SANTANDER	QUEJA
73	3	20215290144312	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	FELICITACIONES
74	3	20215290333032	CALI	VALLE DEL CAUCA	QUEJA
75	3	<u>20215290511932</u>	CALI	VALLE DEL CAUCA	QUEJA
76	3	20218002004482	CARTAGENA DE INDIAS	BOLÍVAR	QUEJA
77	3	20218002046162	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
78	3	20218002267042	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	FELICITACIONES
79	3	20218002267072	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	FELICITACIONES
80	3	<u>20218002295962</u>	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
81	3	20218002279022	PAILITAS	CESAR	QUEJA
82	3	20218002578302	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
83	3	20218002481722	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
84	3	20218002457882	CHÍA	CUNDINAMARCA	QUEJA
85	3	20215292414752	MARINILLA	ANTIOQUIA	FELICITACIONES
86	3	20218002591302	SAN JOSÉ DE CÚCUTA	NORTE DE SANTANDER	SUGERENCIA
87	3	20218100810872	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA



88	3	20218002696122	BARRANQUILLA	ATLANTICO	FELICITACIONES
89	3	20218002637742	BARRANQUILLA	ATLANTICO	QUEJA
90	3	20218002662982	PIEDRECUESTA	SANTANDER	QUEJA
91	3	20218002668052	PIEDRECUESTA	SANTANDER	QUEJA
92	3	20218002701032	BARRANQUILLA	ATLANTICO	QUEJA