

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

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

BOGOTÁ, ENERO de 2022

INFORME CUARTO 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.

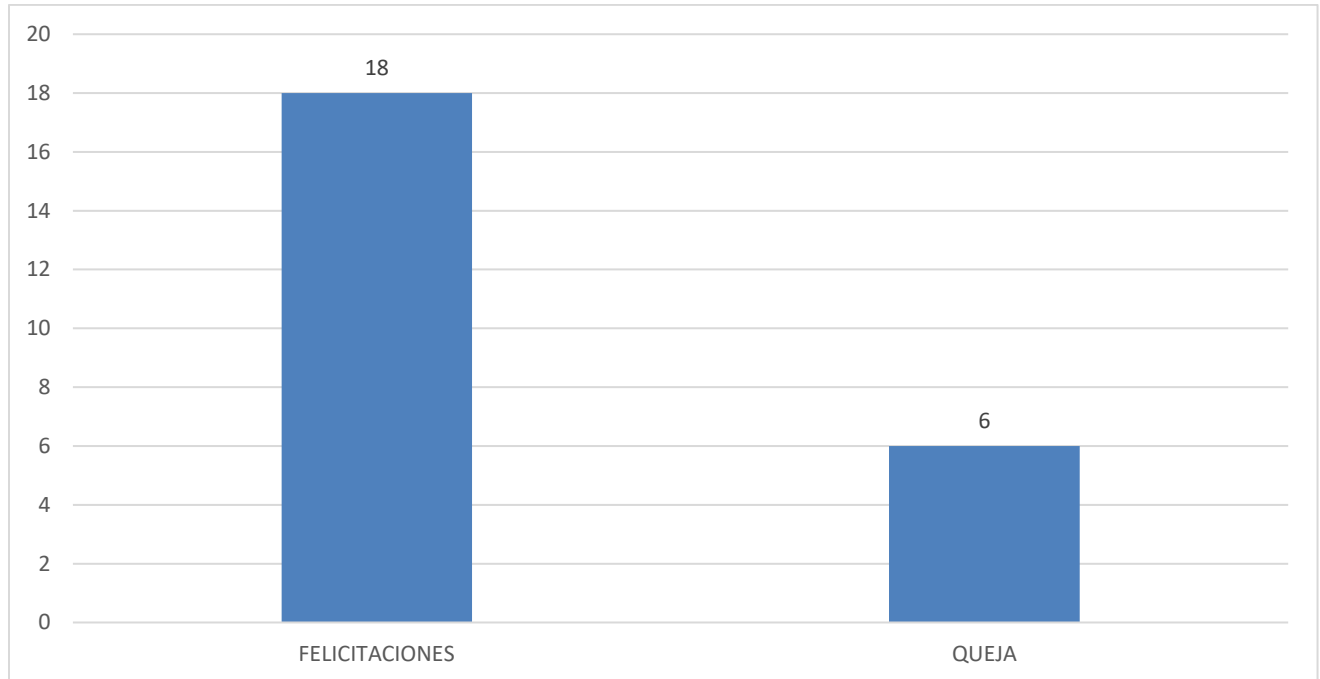
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de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

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

QRSF recibidas entre octubre y diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre de 2021 fue de 24 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el cuarto 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 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.

Y el 25 % corresponde a quejas las cuales se detallan a continuación.

Motivo de las quejas y sugerencias

Durante el cuarto trimestre de 2021 se presentaron seis (6) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

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

Radicado entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20218003769892	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR NO RESPUESTA UN SAP
20218003564442	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	DEMORA EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS
20218003523112	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218003353232	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	NO CONFORMIDAD EN RESPUESTA A SU RECURSO
20218003256042	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR ASESOR DE CALL CENTER
20218003159542	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	ACCIONES DESARROLLADAS POR FUNCIONARIOS DE LA DTNOROCCIDENTE

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 y se toman acciones correctivas de forma inmediatas para prevenir los mismos incidentes.

Canal de recepción

El 100% de las QRSF recibidas en el cuarto 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 cuarto trimestre 2021

Etiquetas de fila	Cuenta de Radicado entrada
FELICITACIONES	18
BOGOTÁ. D.C.	1
CÓRDOBA	1
MAGDALENA	7
RISARALDA	1
SANTANDER	4
SUCRE	3
VALLE DEL CAUCA	1
QUEJA	6
ANTIOQUIA	1
ATLÁNTICO	2
BOGOTÁ. D.C.	3
Total general	24

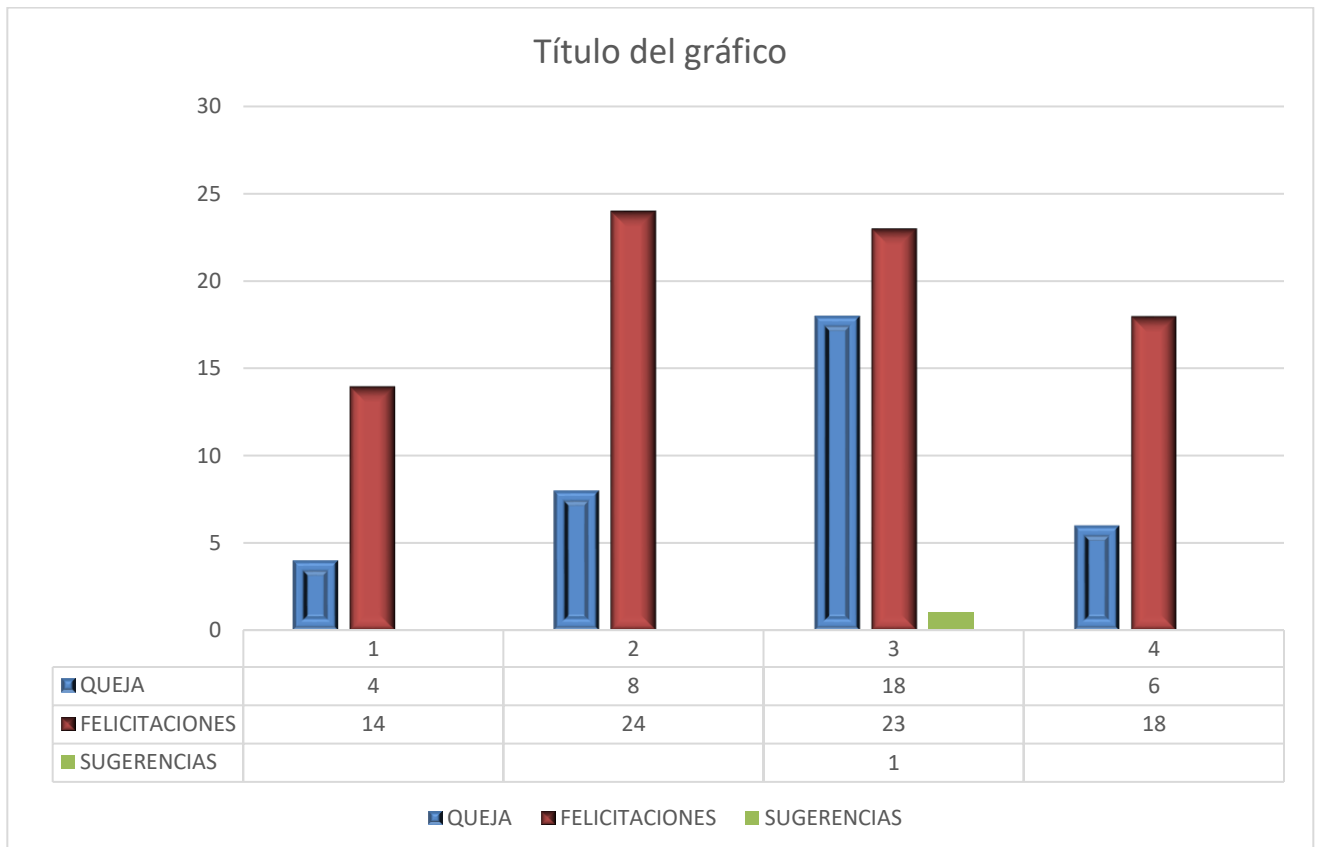
Datos comparativos

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

Trimestre	Cuenta de Radicado entrada
1	18
FELICITACIONES	14
QUEJA	4
2	32
FELICITACIONES	24
QUEJA	8
3	42
FELICITACIONES	23
QUEJA	18
SUGERENCIA	1
4	24
FELICITACIONES	18
QUEJA	6
Total general	116

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF 2021



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2021

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)
1	4	20218002827052	SAN MARCOS	SUCRE	FELICITACIONES
2	4	20218502911132	CALI	VALLE DEL CAUCA	FELICITACIONES
3	4	20218003610572	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	FELICITACIONES
4	4	20218003562132	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
5	4	20218003446382	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
6	4	20218003446352	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
7	4	20218003328312	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
8	4	20218003328262	CIÉNAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
9	4	20218003328222	CIÉNAGA DE ORO	CÓRDOBA	FELICITACIONES
10	4	20218003136732	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
11	4	20218003105172	CIENAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
12	4	20218003105052	CIENAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
13	4	20218003053152	CIMITARRA	SANTANDER	FELICITACIONES
14	4	20218002952772	BARBOSA	SANTANDER	FELICITACIONES
15	4	20218002936712	CIENAGA	MAGDALENA	FELICITACIONES
16	4	20218002909502	SAN MARCOS	SUCRE	FELICITACIONES
17	4	20218002911642	SAN MARCOS	SUCRE	FELICITACIONES
18	4	20218002835182	DOSQUEBRADAS	RISARALDA	FELICITACIONES
19	4	20218003769892	MEDELLÍN	ANTIOQUIA	QUEJA
20	4	20218003564442	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
21	4	20218003523112	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
22	4	20218003353232	SOLEDAD	ATLÁNTICO	QUEJA
23	4	20218003256042	BOGOTÁ. D.C.	BOGOTÁ. D.C.	QUEJA
24	4	20218003159542	SOLEDAD	ATLÁNTICO	QUEJA